

Jobs to be Done en Handelingsperspectieven

Versie 21 januari 2026

Te volbrengen taken

Wie | Takenuitvoerder

De uitvoerder van de taak, de gebruiker.

Wat | Voornaamste taak

Het doel van de uitvoerder, wat ze willen bereiken.

Wanneer | Omstandigheden

Contextuele factoren die taken omkaderen.

Hoe | Proces

De procedure van hoe de taak zal worden uitgevoerd verwoord in kleinere taken.

Waarom | Behoeften

Waarom de uitvoerder op een bepaalde manier handelt, of hun vereisten of beoogde resultaten.

Wat | Kleinere taken

Een kleine praktische taak, die verband heeft met een fase van de voornaamste taak. Daarbinnen een microtaak. Activiteiten die lijken op taken, maar worden geformuleerd als specifieke taken die moeten worden uitgevoerd.

Jobs to be done

Burger met grip over eigen financiën

Weten dat het goed zit

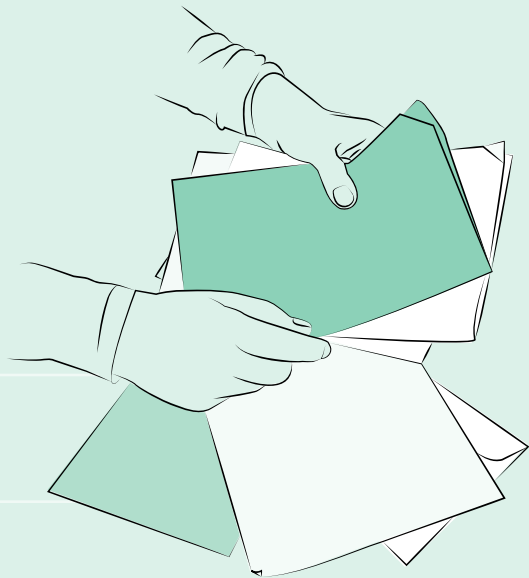
Betaalt vrijwillig
Heeft budget beschikbaar
Weet hulp te vinden wanneer dit nodig is

Autonomie

Zorgplicht



Hier biedt Mijn Betaaloverzicht mogelijk waarde binnen huidige scope



Te volbrengen taken

Wie | Takenuitvoerder

De uitvoerder van de taak, de gebruiker.

Wat | Voornaamste taak

Het doel van de uitvoerder, wat ze willen bereiken.

Wanneer | Omstandigheden

Contextuele factoren die taken omkaderen.

Hoe | Proces

De procedure van hoe de taak zal worden uitgevoerd verwoord in kleinere taken.

Waarom | Behoeften

Waarom de uitvoerder op een bepaalde manier handelt, of hun vereisten of beoogde resultaten.

Wat | Kleinere taken

Een kleine praktische taak, die verband heeft met een fase van de voornaamste taak. Daarbinnen een microtaak. Activiteiten die lijken op taken, maar worden geformuleerd als specifieke taken die moeten worden uitgevoerd.

Jobs to be done

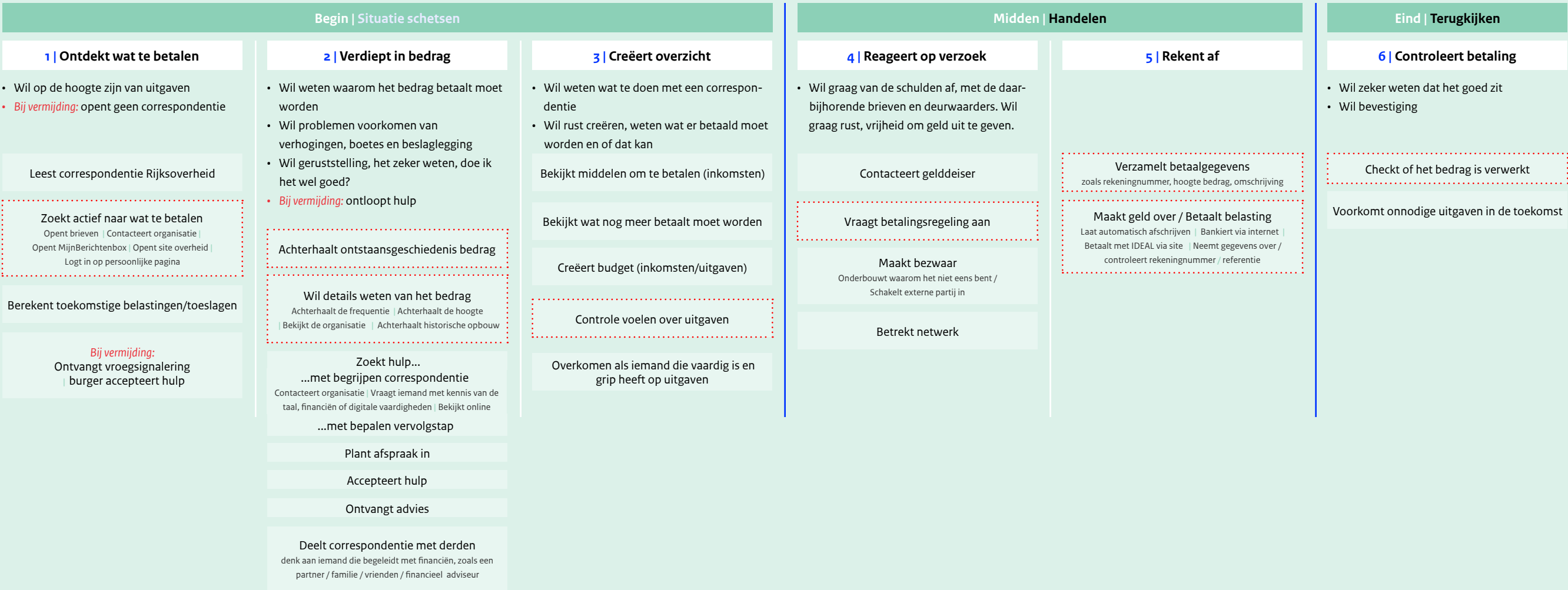
Burger met vermindert grip over eigen financiën

Van de stress af, weer grip over eigen financiën ervaren

Heeft vermindert overzicht
Heeft meerdere schulden bij meerdere schuldeisers
Ervaart stress over financiën, het lukt niet taken uit te voeren, of deze worden vermeden. Weet niet waar te beginnen

Autonomie

Zorgplicht



Te volbrengen taken

Wie | Takenuitvoerder

De uitvoerder van de taak, de gebruiker.

Wat | Voornaamste taak

Het doel van de uitvoerder, wat ze willen bereiken.

Wanneer | Omstandigheden

Contextuele factoren die taken omkaderen.

Hoe | Proces

De procedure van hoe de taak zal worden uitgevoerd verwoord in kleinere taken.

Waarom | Behoeften

Waarom de uitvoerder op een bepaalde manier handelt, of hun vereisten of beoogde resultaten.

Wat | Kleinere taken

Een kleine praktische taak, die verband heeft met een fase van de voornaamste taak. Daarbinnen een microtaak. Activiteiten die lijken op taken, maar worden geformuleerd als specifieke taken die moeten worden uitgevoerd.

Jobs to be done

De begeleider van personen met financiële uitdagingen

Begeleidt personen naar financiële stabiliteit

Wanneer iemand deskundige kennis en bevoegdheden heeft

Wanneer iemand werkt vanuit een professionele basis

Zoals een medewerker Informatiepunt digitale overheid, maatschappelijk werk, sociaal loket
Belastingdienst, vroegsignalering gemeente, sociaal raadslid, schuldhulpverlening, bewindvoering

Autonomie

Zorgplicht



Begin | Kennismaken

1 | Leert persoon kennen

- Wil graag advies op maat geven, passende bij de persoon en situatie

Voert gesprek(ken)

Verheldert de vraag

Onderzoekt ontstaansgeschiedenis schulden

Vraagt hoe iemand is opgegroeid | Bekijkt wat iemand wel of niet geleerd heeft | Bekijkt gekregen kansen als burger

Onderzoekt wat belangrijk is voor de persoon

Onderzoekt wat de persoon al gedaan heeft met schuldeisers en het te besteden budget

Bouwt vertrouwen op om te kunnen helpen

Onderzoekt huidige gedrag

2 | Brengt situatie in beeld

- ‘Geeft advies dat past bij de situatie en context’

Helpt om bij relevante gegevens te komen

Zoekt gegevens op schuldeisers | Vraagt DigiD aan | Activeert DigiD

Verzamelt gegevens

Laat de persoon brieven verzamelen | Bekijkt bankafschriften |

Verkent vaste lasten (uitgaven)

Bepaalt vaste lasten basisvoorzieningen (woning, water, gas, elektriciteit, voedsel, zorgverzekering) | Creëert overzicht afgesloten abonnementen | Creëert overzicht persoonlijke uitgavenpatroon

Verkent inkomsten

Brengt in beeld waar de persoon schulden heeft (gemiddeld bij 15 verschillende schuldeisers)

Bekijk schulden bij particuliere schuldeisers | Persoon contacteert deurwaarders/schuldeisers

Begeleidt met begrijpen correspondentie

Biedt cursus voor budgettering aan

Verwijst naar benodigde expertise

Midden | Afspraken

3 | Brengt huishoudboekje op orde

- Creëert overzicht en rust

Verkent manieren om meer inkomsten te genereren

Vraagt of de burger meer uren kan/wil werken | Wijzigt toeslagen naar huidige situatie

Verkent verminderen van uitgaven

Bespreekt wat de uitgaven zijn | Bespreekt wat de mogelijkheden zijn om te bezuinigen

Berekent loonbeslag

Betrekt netwerk

Berekent recht op voorzieningen

Berekent bijzondere bijstand

Creëert vertrouwen en overzicht

4 | Zet (schuld)regeling op

- Wil graag tot een oplossing komen tussen schuldeiser en schuldenaar.

Berekent afloscapaciteit/vrij te laten bedrag

Vraagt actuele bedrag vorderingen op bij schuldeisers

Overlegt met schuldeisers

Zet vrijwillige schuldregeling in gang

Volgens het zogenaamde minnelijke traject (MSNP) = beslagvrije voet + extra componenten

Lukt dit niet?

Doet verzoek tot toelating tot de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP)

Stelt saneringskrediet in

Creëert rust door veelheid schuldeisers te reduceren tot één schuldeiser (Kredietbank Nederland)

Bemiddelt tussen persoon en schuldeisers

Eind | Monitoren

5 | Brengt (financiële) vaardigheden bij

- Zoekt naar duurzame oplossing, voorkomt dat problemen zich herhalen

Maakt afspraken om nieuwe schulden te voorkomen

Monitort motivatie

Komt de persoon afspraken na?

Biedt trainingen aan

6 | Volgt het aflossen

- Wil graag dat de persoon financieel gezond is en blijft

Verleent nazorg

Bekijkt of er geen nieuwe schulden bijkomen

Hier biedt Mijn Betaaloverzicht mogelijk waarde binnen huidige scope

Handelingsperspectieven

Welke handelingen willen burger graag doen nadat ze bij het overzicht zijn?

Geholpen worden

- De juiste plek vinden om vragen te stellen.
 - Verwezen worden naar manieren om contact te leggen met de schuldeiser. Denk aan een telefoonnummer, e-mailadres, de juiste afdeling of persoon binnen de organisatie.
 - Hulp bij het begrijpen van het overzicht en de rekeningen of schulden
 - Advies bij het bepalen van een vervolgstap. Wat nu als eerst te betalen?
 - Ondersteuning in communicatie met schuldeiser. Bijvoorbeeld als een partij enkel een betalingsregeling wil treffen als de aanvraag vanuit de gemeente komt.
 - Advies als het niet lukt om afspraken te maken met de schuldeiser.
- Herinnerd worden aan openstaande acties, en dat deze mogelijk gevolgen hebben.
- Bevestiging of het bedrag is ontvangen?

Gehoord worden

- Signaal geven aan geldeiser 'ik kan het (nu) niet betalen'.
- Aangeven dat er iets niet klopt aan de vordering.

Regelen van betalingen

- Betalen van een rekening of schuld.
- Bezwaar maken tegen een rekening of schuld.
- Uitstel aanvragen / betaalpauze aanvragen.
- Betalingsregeling aanvragen.

Delen van het overzicht

- Delen met begeleiders van mensen met financiële uitdagingen.
- Delen met de gene die de rekening of schuld betaald
- Met partner om een gezamenlijk overzicht te creëren.
- Toegang verlenen aan een ander / machtigen voor gebruik. Denk hierbij ook aan mantelzorgers, of kinderen van ouders met dementie.

Overheidszaken regelen (buiten scope)

- Aanpassen van toeslagen.
- Wijzigingen in inkomsten doorgeven.
- Wijzigen van persoonlijke gegevens, zoals postadres.