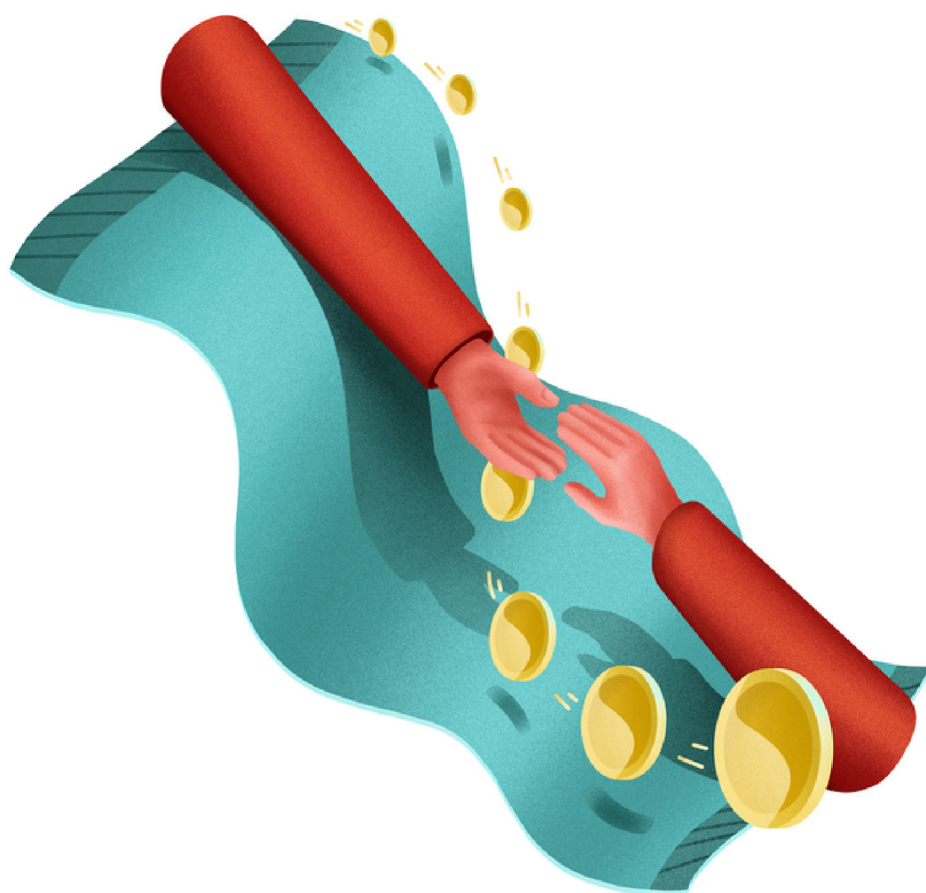


2023

# DOORONTWIKKELING SCHULDHULPVERLENING & VROEGSIGNALERING



# INHOUDS OPGAVE

Inleiding (1)

- 01** Positionering vroegsignalering & preventie (3)
- 02** Professionalisering vroegsignalering & preventie (6)
- 03** Zichtbaarheid vroegsignalering & preventie (8)
- 04** Positionering schuldhulpverlening (9)
- 05** Professionalisering schuldhulpverlening (11)
- 06** Zichtbaarheid schuldhulpverlening (16)

# INLEIDING

## Inleiding

De gemeente Huizen heeft zowel lokaal als regionaal in haar visie en uitvoeringsplannen ingezet op een laagdrempelige, breed toegankelijke, bereikbare en integrale dienstverlening aan haar inwoners. In haar visie heeft gemeente Huizen duidelijk oog voor maatwerk en extra inzet voor specifieke doelgroepen.

Met het vroegtijdig signaleren van problemen beoogt gemeente Huizen het voorkomen verergering en het bieden van de juiste handvaten om zelfstandigheid en autonomie van haar inwoners op alle leefgebieden te bevorderen.

Om de kwaliteit van haar dienstverlening te kunnen waarborgen heeft gemeente Huizen o.a. ingezet op het monitoren en evalueren van de resultaten en grip te hebben op regie en proces.

Gemeente Huizen heeft de wens om een doorontwikkeling en kwaliteitsslag te realiseren binnen de teams schuldhulpverlening en vroegsignalering & preventie.

Met dit plan wordt beoogd de doorontwikkeling en kwaliteitsslag te realiseren. Dit plan is gebaseerd op drie pijlers en houdt sterk rekening met de uitkomsten van de heidagen en de gevoerde gesprekken met diverse leidinggevenden en uitvoerders.

De drie pijlers zijn:

- Positionering

Het positioneren van teams moet vooral bijdrage aan het versterken van het gevoel dat een team ertoe doet en de juiste bijdrage levert aan de missie van de organisatie.

Een duidelijke positie binnen de organisatie met een afgebakende takenpakket en heldere afspraken zowel met interne als externe disciplines vormt de kern van de pijler positioneren.

- Professionalisering

Het professionaliseren van teams betekent het anders inzetten, verder ontwikkelen of verbeteren van bestaande processen, werkwijzen en visie, maar ook de kwaliteiten en talenten van medewerkers.

Daarnaast betekent professionalisering van teams, grip hebben op resultaten, regie, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening.

- Zichtbaarheid

Zichtbaarheid betekent dat teams elkaar en elkaars werkzaamheden zien, ervaren en tot een bepaalde hoogte begrijpen maar, ook elkaar makkelijker kunnen vinden en bereiken.

Dit geldt ook voor wat betreft de zichtbaarheid en vindbaarheid van de dienstverlening van de gemeente/teams bij de inwoner, de ketenpartners en overige betrokken

In dit plan wordt gesproken over twee teams. Hiermee wordt bedoeld:

- Het team schuldhulpverlening;
- Het team Vroegsignalering & Preventie
- 

Voor de teams schuldhulpverlening en vroegsignalering & preventie worden in dit plan de drie pijlers vertaald naar acties met de benodigde/bijbehorende toelichting.

De voorstellen oftewel verbeterpunten in dit plan zijn realistisch en binnen een nog af te spreken tijd goed te implementeren.

Na bespreking en afstemming van dit plan zal de projectleider een uitvoeringsplan schrijven met de bijbehorende planning om daarna over te gaan tot het implementeren van de afgesproken zaken uit dit plan. Daarna worden op korte termijn werkgroepen gevormd onder leiding van de projectleider die het uitvoeringsplan gaat realiseren.

## **Termen**

Er kan makkelijk verwarring ontstaan over wat er bedoeld wordt met de termen vroegsignalering & preventie maar, ook de context waarin deze twee termen worden gebruikt. Daarom de volgende uitleg:

### Vroegsignalering

Wanneer er in dit plan gesproken wordt over vroegsignalering & preventie, dan wordt daarmee bedoeld de vroegsignalering & preventie van schulden.

Dit betreft de werkzaamheden voortvloeiend uit de wettelijke taak die door de wetwijziging vanaf 1 januari 2021 in de WGS is verankerd en een verplichting is geworden voor zowel gemeenten als signaalpartners (woningbouwcorporaties, zorgverzekeraars en de leveranciers van water en energie). De signaalpartners zijn verplicht de betalingsachterstanden te melden aan gemeenten. En gemeenten moeten binnen een bepaalde tijd na ontvangst van het signaal de inwoner een aanbod doen tot een eerste gesprek.

Vroegsignalering als wettelijke taak betreft dus niet de vroegsignalering van problematiek op ander leefgebieden.

### Preventie

Het betreft preventie van schulden en de activiteiten die daaraan verbonden zijn.

Bij preventie van schulden richten de activiteiten zich op doelgroepen waarvan enigszins verwacht kan worden dat ze mogelijk in de financiële problemen kunnen geraken.

Preventie in deze context betreft niet de brede preventie van problematiek op andere leefgebieden.

# 01 POSITIONERING VROEGSIGNALERING

## Het Team vroegsignalering & preventie

Vroegsignalering & Preventie zijn termen die onafscheidelijk met elkaar verbonden zijn en worden vaak in dezelfde zin genoemd.

Bij vroegsignalering gaat het om vroeg inspelen op betalingsachterstanden. Er bestaat dus al een financieel probleem en een eerst zichtbaar signaal betreft een betalingsachterstand. Meestal is een dergelijke achterstand nog niet zo geëscaleerd dat een klant besloten heeft om zelf hulp te zoeken.

### 1. Positionering

#### 1-1. Inrichting

Het team vroegsignalering & preventie is een nieuw op te richten team dat belast wordt met de uitvoering van de werkzaamheden voortvloeiend uit een wettelijke taak die verankerd is binnen de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (ook wel genoemd: de curatieve taken).

- Het team vroegsignalering & preventie is een nieuw op te richten team dat belast wordt met de uitvoering van de werkzaamheden voortvloeiend uit een wettelijke taak die verankerd is binnen de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (ook wel genoemd: de curatieve taken).
- Het team vroegsignalering & preventie bestaat uit twee (nieuw geworven) medewerkers belast met de curatieve taken (zie 1-3-a vroegsignalering)
- De medewerkers vroegsignalering & preventie voeren de curatieve taken uit binnen de voor hen beschikbare formatie uren.
- Het team vroegsignalering & preventie moet samengevoegd worden met het team schuldhulpverlening en valt onder dezelfde teamleider ( zie 1-4 teamleiding en verantwoording)
- De medewerkers vroegsignalering & preventie voeren voorlopig geen preventie werkzaamheden uit. Dit kan zich nog wel ontwikkelen in de toekomst, in goed overleg met het Lokaal Begeleidingsteam dat mogelijk “financiële ondersteuning” aan inwoners zal gaan bieden.

#### 1-2 Personele bezetting

Voor het team vroegsignalering & preventie is formatie noodzakelijk dat o.a. afhankelijk is van het aantal achterstandssignalen voor de vier gemeenten: Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren.

Het aantal signalen voor de HBEL-gemeenten wordt in onderstaande tabel weergegeven:

Enkelvoudig (jaar)	1411
Meervoudig (jaar)	562
Melding huur (niet via VPS) (jaar)	161
<i>Totaal periode van 1 jaar</i>	<i>2134</i>
<i>Gemiddeld per maand</i>	<i>177</i>

Er zijn twee medewerker geworven die zich bezig gaan houden met de curatieve taken van de vroegsignalering & preventie.

Begeleider vroegsignalering: Channah Moumen

32 uur: 0,89 fte

1 juni 2023 t/m 31 december 2024

Begeleider vroegsignalering: Kristel Elders

24 uur: 0,66 fte

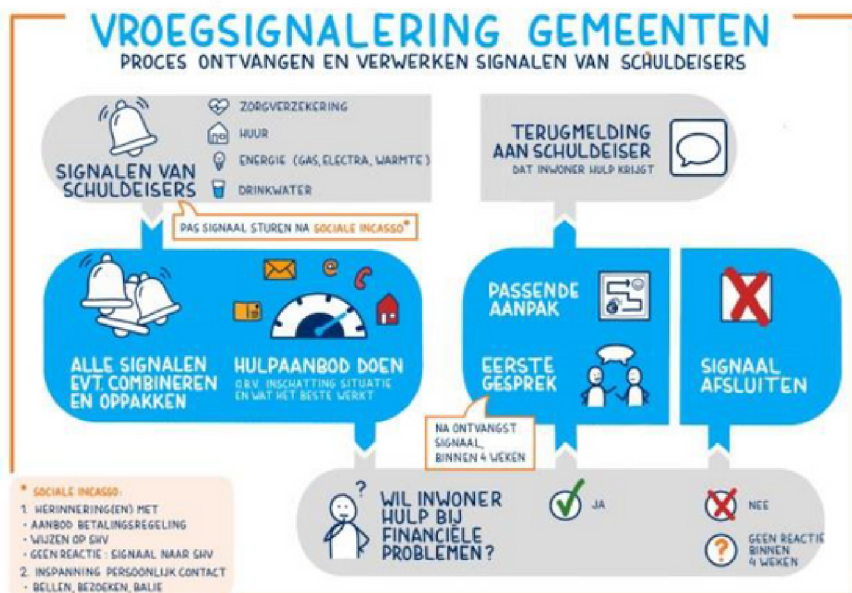
1 juni 2023 t/m 31 december 2024

### 1-3 Afbakening van het takenpakket

Er dient een afgebakend takenpakket te worden vastgelegd dat ruimte biedt voor maatwerk en samenwerking met het lokale begeleidingsteam en het team schuldhulpverlening zoals hieronder wordt beschreven:

#### 1-3-a Vroegsignalering

De taken voor vroegsignalering zijn onder te verdelen in vier categorieën:



- 1. Het ontvangen, registreren en opvolgen van signalen afkomstig van de signaalpartners en een hulpaanbod doen aan de inwoner.** Dit zijn de eerste (administratieve) taken die inzicht geven in de hoeveelheid en soort achterstanden van inwoners. Afhankelijk van het gekozen beleid, de procesinrichting en de matchingscriteria kan er contact gelegd worden met de inwoner om een hulpaanbod te doen.
- 2. Het verwerken van de uitkomsten van het hulpaanbod.** Wanneer de gemeente een hulpaanbod doet, dan kan de inwoner dit of accepteren, negeren of weigeren. In alle gevallen dienen er nog administratieve taken te gebeuren zoals het opstellen en versturen van brieven en afspraakbevestigingen of het afsluiten van signalen.
- 3. Het afleggen van huisbezoeken.** Het afleggen van huisbezoeken wordt meestal ingezet als er sprake is van een match van meerdere signalen. In dit soort situaties ligt de oorzaak van het probleem wat dieper en is een huisbezoek zeer wenselijk in combinatie met een medewerker uit het lokale begeleidingsteam.
- 4. De oplossingsrichting vormgeven.** Naar aanleiding van het afgelegde huisbezoek zal er een oplossingsrichting bedacht moeten worden waar de inwoner zich in kan vinden.

- Wanneer er sprake is van een achterstand wat binnen de vroegsignalering kan worden opgelost, dan zal de medewerker van het team vroegsignalering & preventie samen met de inwoner de oplossing vormgeven en uitvoeren. Denk hierbij aan een huurachterstand die middels een betalingsregeling opgelost kan worden en verder geen schuldregeling behoeft. Afhankelijk van de situatie en in goed overleg, zou de medewerker van het lokale begeleidingsteam ook kunnen participeren in de oplossingsrichting.
- Wanneer er sprake is van meerdere achterstanden/schulden en mogelijk in combinatie met problemen op andere leefgebieden, dan zal er een doorverwijzing gemaakt moeten worden naar het team schuldhulpverlening dat de casus verder gaat oppakken (opschalen). Het lokale begeleidingsteam is dan al betrokken en bekend met de casus. Hierdoor zal er ook een samenwerking ontstaan tussen het team schuldhulpverlening en het lokale begeleidingsteam.

### 1-3-b Preventie

Activiteiten binnen preventie van schulden kunnen divers zijn zoals:

- Het bieden van (financiële) voorlichting op scholen en jeugdcentra;
- Het organiseren van budgetcursussen en trainingen voor risicogroepen en mensen die zowel binnen als buiten de schuldhulpverlening vallen
- Preventie voor speciale doelgroepen (anderstaligen, ouderen, jongeren etc.).

Een deel van deze activiteiten wordt momenteel opgepakt en beantwoord door het lokale begeleidingsteam. Deze (preventieve) vorm van financiële ondersteuning aan inwoners moet verder vormgegeven en geprofessionaliseerd worden door het team vroegsignalering en preventie in samenwerking met het lokale begeleidingsteam.

### 1-4 Teamleiding en verantwoording

De teams schuldhulpverlening en vroegsignalering & preventie hebben de meeste raakvlakken op het gebied van werkzaamheden en expertise en moeten dus samengevoegd worden.

Extra redenen om het team vroegsignalering & preventie toe te voegen aan het team schuldhulpverlening:

- De vroegsignalering betreft het uitvoeren van een wettelijke taak uit de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (WGS);
- De vroegsignalering behelst curatieve taken die gebruik maken van een eigen softwaresysteem wat makkelijk gekoppeld kan worden aan het clientvolgsysteem van de schuldhulpverlening
- De signaalpartners dienen bij de uitvoering van de vroegsignalering de richtlijnen en protocollen van de NVVK te volgen
- De principes en berekeningen binnen de vroegsignalering zijn gelijk aan die van de schuldhulpverlening zoals de ReCoFa (de berekening van het Vrij Te laten Bedrag en de afloscapaciteit)
- Schuldhulpverlening is het eerste loket waarnaar doorverwezen dient te worden bij het vaststellen van een problematische situatie (opschaling). Hiermee krijgt de samenwerking een noodzakelijk karakter.
- De samenwerking van vroegsignalering met het lokale begeleidingsteam is eerder complementair dan noodzakelijk.

Het advies is om het team vroegsignalering & preventie (twee fte) samen te voegen met het team schuldhulpverlening en bij dezelfde teamleider onder te brengen.

# 02 PROFESSIONALISERING VROEGSIGNALERING

## 2-1 Herijking van werkwijze & werkprocessen

De huidige werkwijze van ontvangen, registreren opvolgen en de uitkomst verwerken van de betalingsachterstanden (signalen) biedt onvoldoende basis om de dienstverlening van de vroegsignalering op een adequate wijze uit te voeren en de inwoner de juiste hulpverlening te bieden.

Dit heeft te maken met de wijze waarop de signalen worden ontvangen, de inrichting binnen het systeem VPS en het ontbreken aan beleidsvisie die de matchingscriteria vorm kan geven.

De huidige werkwijze moet herijkt worden en er dienen nieuwe processen opgesteld te worden met de bijbehorende werkinstructies.

## 2-2 Kritische Prestatie Indicatoren & Rapportages

- Op het moment dat de processen worden beschreven wordt ook bepaald welke informatie nodig is om op het proces te kunnen sturen. Bij het opstellen van de processen worden de Kritische Prestatie Indicatoren gedefinieerd.
- Op basis van de vastgestelde processen, vastgestelde KPI's, de beschikbare data, inrichting van het softwaresysteem en de geformuleerde wensen, kunnen rapportages vervaardigd worden zoals:
  - Stuur- en managementinformatie over de actuele situatie;
  - Management- en bestuursinformatie ter verantwoording achteraf
  - Ruislijsten ter verbetering van de data kwaliteit.

## 2-3 Software systeem voor de vroegsignalering

Bijna alle gemeenten maken gebruik van het softwaresysteem RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf (RIS) van Inforing of Vindplaats van Schulden (VPS) van Bureau Krediet Registratie (BKR).

In deze systemen kunnen de vaste lasten partners de signalen aanleveren, gemeenten kunnen de signalen categoriseren op basis van hun beleidskeuzes en vervolgens de opvolging en uitkomsten daarvan registreren. Gemeente Huizen gebruikt voor het ontvangen, registreren en opvolgen van de betalingsachterstanden (signalen) het softwaresysteem VPS.

De meeste gemeenten maken gebruik van RIS Matching Vroeg Eropaf (RIS) van Inforing.

RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf bieden vergeleken met het softwaresysteem VPS meer mogelijkheden, voordelen en efficiëntie. Een aantal voorbeelden hiervan is:

- Bij de inrichting van de omgeving binnen de twee applicaties is het voor een gemeente mogelijk om binnen RIS Matching aanpassingen te maken. Dit kan handig zijn bij veranderde beleidskeuzes na bepaalde evaluaties;
- In VPS wordt niet elk signaal automatisch een melding. Enkelvoudige signalen worden een enkelvoudige melding in de monitor pas als een gemeente hiervoor handmatig een dossier aanmaakt. Een gemeente kan een enkelvoudig signaal opvolgen zonder deze opvolging in VPS vast te leggen. Dit is dan niet terug te zien in de monitor. Dit kan in sommige gevallen een vertekend beeld geven na evaluaties
- RIS biedt de mogelijkheid om op basis van bepaalde criteria (bijvoorbeeld hoogte schuldbedrag of termijn betalingsachterstand) signalen terzijde te leggen. Gemeenten kunnen zelf bepalen hoe ze dit doen. Daarnaast is er de mogelijkheid om een koppeling te maken met een clientvolgsysteem schuldhulpverlening en de Basisregistratie Personen (BRP)



Op basis van de gegevens uit deze systemen kan ook besloten worden een signaal niet om te zetten naar een melding bijvoorbeeld vanwege overlijden of een uitsluitingsgrond op basis van verblijfstitel.

- RIS Matching en RIS Eropaf zijn twee applicaties die in elkaar geïntegreerd zijn maar verschillende velden hebben waardoor het organiseren, verdelen en monitoren van taken efficiënter wordt
- RIS Matching en RIS Eropaf zijn makkelijk te koppelen met een clientvolgsysteem schuldhulpverlening waardoor signalen automatisch vergeleken worden met bestaande trajecten schuldhulpverlening.
- RIS Eropaf biedt een omgeving waarin de uitwerking van de signalen (hulpaanbod) vastgelegd en makkelijk doorgezet (overgedragen) kan worden naar het clientvolgsysteem schuldhulpverlening.

[Het advies is om over te stappen naar het softwaresysteem RIS Matching, RIS Eropaf van Inforing.](#)

Het overstappen naar het andere softwaresysteem (RIS Matching en Ris vroeg erop af) is een uitdaging op zich en dient zorgvuldig te gebeuren. Hiervoor moet er een implementatieplan opgesteld worden dat strategie, proces en actie combineert en omvat alle onderdelen van het project van scope tot budget en verder. Daarnaast is het belangrijk om inzicht te verkrijgen in de risico's van de gegevensverwerking en in de maatregelen die genomen zijn of genomen kunnen worden om deze risico's weg te nemen of te verminderen. Ook moet er vooraf onderzocht worden wat de mogelijkheden en beperkingen zijn van de integratie van dit softwaresysteem binnen de bestaande ICT infrastructuur. Denk daarbij aan koppelingen met de belangrijke gemeentelijke systemen zoals I-samenleving en de BRP (Basisregistratie personen) en migratie van gegevens bijvoorbeeld.

#### *2-4 Training en educatie*

- Coaching:

De medewerkers die belast worden met de uitvoering van vroegsignalering en preventie dient de nodige coaching te krijgen om de (nieuwe) werkwijze te beheersen en met het nieuwe softwaresysteem om te kunnen gaan.

- Cursussen:

De medewerkers die belast wordt met de uitvoering van vroegsignalering & preventie dient bepaalde cursussen te volgen zoals:

- gesprekstechnieken bij huisbezoeken
- stresssensitief werken

#### *2-5 Casuïstiek besprekingen en afstemmingsoverleggen*

o Ter bevordering van kennis en uitwisseling van ervaringen moet het team vroegsignalering & preventie (in gevallen van gezamenlijke klanten) casuïstiekbesprekingen houden samen met het team schuldhulpverlening en het lokale begeleidingsteam. Dit moet bijdragen aan een hoogwaardige kwalitatieve dienstverlening aan de inwoner en tegelijkertijd de samenwerking versterken en de lijnen verkorten tussen de drie teams.

o Het team vroegsignalering & preventie neemt maandelijks deel aan het afstemmingsoverleg waar alle drie teams bij aanwezig zijn. Het afstemmingsoverleg is bedoeld om de samenwerking, de knel en verbeterpunten te bespreken.

# 03 ZICHTBAARHEID VROEGSIGNALERING

Het team vroegsignalering & preventie voert een belangrijke wettelijke taak uit met de bijbehorende activiteiten op het gebied van preventie van schulden. Het is van groot belang dat dit voor inwoners, interne afdelingen en externe partners duidelijk is en dat de informatie over de dienstverlening en bereikbaarheid van het team zichtbaar is voor alle betrokkenen. Om dit te kunnen realiseren moet een communicatieplan opgesteld worden.

Het communicatieplan behelst in dit geval drie pijlers namelijk; intern, extern en de doelgroep zelf.

## *3-1 Communicatieplan*

### *3-1-a Interne communicatie*

- Berichten en nieuwsbrieven m.b.t. activiteiten, ontwikkelingen en prestaties over vroegsignalering & preventie publiceren via interne kanalen zoals InHuiZ bijvoorbeeld.
- Voorlichting en presentaties geven aan andere teams om zichtbaarheid en naambekendheid te vergroten.

### *3-1-b Externe communicatie*

- De gemeentelijke website voorzien van tekst en uitleg over de dienstverlening van het team vroegsignalering & preventie;
- Brochures en contactkaarten ontwikkelen
- Visitekaartjes voor de medewerkers ontwikkelen
- Informatiebijeenkomsten organiseren met de belangrijke signaalpartners zoals woningbouwcorporaties.

### *3-1-c De doelgroep*

- (Anonieme) ervaring/ reviews van inwoners die eerder geholpen zijn door het team publiceren op de gemeentelijke website en via de interne communicatiekanalen.

# 04 POSITIONERING SCHULDHULPVERLENING

Het team schuldhulpverlening is belast met de uitvoering van fase 1 (aanmelding en intakefase) van de schuldhulpverlening voor de vier gemeenten Huizen, Blaricum, Eemnes en Laren. Daarnaast voert het team schuldhulpverlening ook de werkzaamheden voortvloeiend uit de vroegsignalering (curatieve taken). De schuldregelingsfase (fase 2 schuldhulpverlening) wordt uitbesteed aan kredietbank Nederland.

## 4- Positionering

### 4-1 De toegang tot schuldhulpverlening

Het team schuldhulpverlening is een zelfstandig en zelfsturend team dat over de nodige expertise en ervaring beschikt om de schuldhulpverlening op een adequate wijze uit te voeren.

De toegang tot de schuldhulpverlening moet breed toegankelijk en laagdrempelig zijn. Dit betekent dat de inwoner ten alle tijden op een makkelijke en klantvriendelijke wijze contact kan opnemen met het team schuldhulpverlening.

Het team schuldhulpverlening moet zelf in staat zijn om de triage te maken van de hulpvragen die binnenkomen en een verdeling van de werkvoorraad te doen.

De aanmeldingsroute moet zo breed mogelijk zijn. Denk aan de gemeentelijke website, interne disciplines (WMO, W&I, Jeugd, Lokaal Begeleidingsteam..) en via de externe partners zoals maatschappelijk instanties, bewindvoerders, woningbouwcorporaties etc.

Op dit moment komt de aanmelding van inwoners die hulp nodig hebben bij geldzaken of schulden terecht bij Maatschappelijke Zaken oftewel het informatiepunt. Dit is niet wenselijk omdat:

- **Hoogdrempelige dienstverlening:** op de gemeentelijke website staat dat wanneer een inwoner hulp nodig heeft bij geldzaken of schulden contact dient op te nemen met maatschappelijke zaken. Dit kan verwarrend zijn voor de inwoner omdat maatschappelijke zaken vaak wordt geassocieerd met het maatschappelijk werk. Dit kan als hoogdrempelig ervaren worden door de inwoner.
- **Efficiëntie:** De inwoner met een hulpvraag over geldzaken of schulden moet het gevoel krijgen dat hij/zij direct in contact staat met het loket dat over de juiste expertise beschikt namelijk, het team schuldhulpverlening. En zoals eerder vermeld, beschikt het team schuldhulpverlening over voldoende expertise en ervaring om de hulpvraag van de inwoner direct op te pakken en te inventariseren.

Het moet dus mogelijk zijn dat aanmeldingen van inwoners voor schuldhulpverlening direct bij het team schuldhulpverlening binnenkomen (zie voor mogelijkheden het hoofdstuk zichtbaarheid).

#### 4-2 Personele bezetting

Het team bestaat nu uit vier medewerkers waarvan één medewerker deels belast is met coördinerende taken. Het team schuldhulpverlening voert naast de eigen taken ook taken voortvloeiend uit de vroegsignalering. Het team voert ook taken uit voortvloeiend uit de vroegsignalering.

Consulent A Schuldhulpverlening: Nicole Ris

36 uur: 1 fte

Consulent A Schuldhulpverlening en coördinator: Suze Schreijer

29 uur: 0,81 fte (consulent)

6 uur : 0,17 fte (coördinator)

Consulent A Schuldhulpverlening: Marieke Smit

27 uur: 0,75 fte

Consulent A Schuldhulpverlening: Romana Berghout (nieuw geworven consulent)

32 uur: 0,89 fte

#### 4-3 Afbakening van het takenpakket

- Het team schuldhulpverlening voert alle werkzaamheden die binnen de intakefase (fase 1) vallen en de werkzaamheden in het kader van de stabilisatiefase:
  - Aanmeldingsfase (registratie, pré-intake, uitnodiging intake)
  - Intakefase ( het integrale intakefase, opstellen van een intakeverslag, het uitvaardigen van een beschikking (toelating/afwijzing) en het opstellen van een voorlopig plan van aanpak, het opstellen van een definitief plan van aanpak)
  - Nazorg bieden voor zowel het proces als de klant.
- Het team Schuldhulpverlening voert geen werkzaamheden meer voortvloeiend uit de vroegsignalering & preventie;
- Het team schuldhulpverlening voert de regie over het proces en de kwaliteit van de schuldhulpverlening in al zijn facetten (inclusief fase 2 wat uitbesteed is aan de kredietbank)
- Het team schuldhulpverlening is verantwoordelijk voor het aanleveren van management en stuurinformatie in de vorm van rapportages. Dit is te genereren uit het clientvolgsysteem
- Het team schuldhulpverlening draagt bij aan het ontwikkelen van preventieactiviteiten in samenwerking met het team vroegsignalering & preventie
- Het team schuldhulpverlening is verantwoordelijk voor het beheren en verdelen van de werkvoorraad.

#### *4-4 Samenwerkingen*

##### *4.4.a Samenwerking met het team vroegsignalering & preventie*

Het team vroegsignalering & preventie kan in haar dagelijkse werk inwoners tegenkomen die niet geholpen kunnen worden binnen de kaders van de vroegsignalering. Het betreft inwoners met een problematische schuldensituatie. Deze inwoners die mogelijk een schuldregeling behoeven, dienen doorverwezen te worden naar het team schuldhulpverlening. Hierdoor ontstaat er een directe samenwerking tussen de twee teams.

De nieuwe medewerker (Romana Berghout) zal als schakel fungeren tussen de twee teams en houdt zich o.a. bezig met inwoners met een problematische schuldensituatie.

Hiervoor moeten de twee teams onderling korte lijnen hebben en structurele gezamenlijke casuïstiekbesprekingen houden.

##### *4.4.b Samenwerking met het lokale begeleidingsteam*

###### *o Samenwerking binnen het plan van aanpak*

Het team schuldhulpverlening stelt plannen van aanpak op waarin de oplossingsrichting wordt vermeld en de actoren die de oplossingsrichting vorm gaan geven. Het lokale begeleidingsteam kan één van de actoren zijn die een bijdrage levert aan de oplossingsrichting in de vorm van ondersteuning op een bepaald leefgebied. Op deze wijze ontstaat er een samenwerking tussen de twee teams.

Ook hiervoor moeten de twee teams onderling korte lijnen hebben en structurele gezamenlijke casuïstiekbesprekingen houden

#### *4.5 Verantwoording en teamleiding*

Het team schuldhulpverlening wordt samengevoegd met het team vroegsignalering & preventie. Beide teams vallen onder leiding van dezelfde teamleider (Carolie Rode). Het team schuldhulpverlening en team vroegsignalering en preventie hebben een eigen coördinator (Suze Schreijer).

# 05 PROFESSIONALISERING SCHULDHULPVERLENING

## 5-1 Herijking van de huidige werkwijze

Huidige situatie:

Het team schuldhulpverlening houdt zich bezig met de uitvoering van de werkzaamheden van fase 1 van de schuldhulpverlening. Er wordt gewerkt vanuit de gedachte “ je best doen om de inwoner te helpen richting een schuldenvrije toekomst”

Dit gedachtegoed en deze inzet zijn uiteraard goed en getuigen van een hoge mate van betrokkenheid.

Echter ontbreekt het aan een aantal zaken zoals:

- o Een eenduidige/uniforme werkwijze;
- o Duidelijke werkprocessen en kaders
- o Richtlijnen en een legitieme wijze van maatwerk
- o Adequate wijze van registreren
- o Grip en regie op het proces en de kwaliteit van het werk
- o Duidelijke afspraken met Kredietbank Nederland en andere partners.

## 5-2 Een vernieuwde werkwijze (NVVK proef) implementeren

Er ligt op dit moment een redelijke basis voor de uitvoering van de schuldhulpverlening.

Om een kwaliteitsslag te kunnen maken dient de huidige werkwijze herijkt te worden.

Deze vernieuwde werkwijze dient conform de richtlijnen van de NVVK te zijn en te voldoen aan de kwaliteitseisen van de VNG (Vereniging Nederlandse Gemeenten).

Het betreft een uniforme werkwijze die de medewerkers de nodige handvaten en kaders biedt om de schuldhulpverlening efficiënter in te zetten en de kwaliteit ervan te verhogen. Tegelijkertijd moet de vernieuwde werkwijze ervoor zorgen dat er meer regie en grip komt op het proces en een betere aansturing vanuit het beleid.

- De vernieuwde werkwijze is gebaseerd op de NVVK werkprocessen/modulen en de geldende WGS normen en beleidsregels;
- De vernieuwde werkwijze houdt rekening met de verkorte (van 36 naar 18 maanden) WSNP en MSNP en omvat voldoende ondersteuning (begeleiding tijdens het traject en nazorg) aan inwoners om ook in een verkort traject te kunnen werken aan een duurzaam perspectief naar een schuldenvrije toekomst
- De vernieuwde werkwijze behelst een takenpakket dat bestaat uit een aanmeldingsfase, een (integrale)intakefase en een nazorgfase
- De vernieuwde werkwijze heeft oog voor (legitiem)maatwerk en samenwerking met interne en externe partners
- De vernieuwde werkwijze vormt een goede basis voor het behalen van het lidmaatschap van de NVVK
- Binnen de vernieuwde werkwijze worden de geldende wettelijke termijnen en de doorlooptijden voor de schuldhulpverlening gerespecteerd en nageleefd.

## 5-3 Proces en werkinstructies

- Er moet een nieuw proces inclusief procesplaten getekend worden dat correspondeert met de vernieuwde werkwijze.
- Er dienen werkinstructies opgesteld te worden.

#### 5-4 Administratie schuldhulpverlening

Om een uniforme werkwijze te realiseren dient het team gebruik te maken van dezelfde formats verslagen, brieven, plannen van aanpak en beschikkingen.

Deze documenten dienen te voldoen aan de geldende kwaliteitseisen en richtlijnen van de NVVK en VGN bijvoorbeeld. Deze nieuwe administratie correspondeert met de vernieuwde werkwijze en zal geautomatiseerd en ingericht worden binnen het cliëntvolgsysteem schuldhulpverlening.

#### 5-5 Kritische Prestatie Indicatoren & Rapportages

- Op het moment dat de processen worden beschreven, wordt ook bepaald welke informatie nodig is om op het proces te kunnen sturen. Bij het opstellen van de processen worden de Kritische Prestatie Indicatoren gedefinieerd.
- Op basis van de vastgestelde processen, vastgestelde KPI's, de beschikbare data, inrichting van het softwaresysteem en de geformuleerde wensen, kunnen rapportages vervaardigd worden zoals:
  - Stuur- en managementinformatie over de actuele situatie
  - Management- en bestuursinformatie ter verantwoording achteraf
  - Ruislijsten ter verbetering van de data kwaliteit

#### 5-6 Clientvolgsysteem Schuldhulpverlening

Op dit moment wordt bij de uitvoering van de schuldhulpverlening (fase 1) gebruik gemaakt van het systeem I-samenleving. Dit is een handig systeem voor het maken van rapportages en overzichten maar biedt geen volledige ondersteuning bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in al zijn facetten.

Denk aan zaken zoals:

- o grip op de doorlooptijden (de wettelijke termijnen)
- o ondersteuning bij het houden van een overzicht van taken die de medewerker per dag dient uit te voeren
- o het maken van berekeningen van de aflossingscapaciteit, de beslagvrije voet, berekeningen van de betalingsvoorstellen aan schuldeisers en de berekeningen voor de her-controles. Dit gebeurt middels geïntegreerde tools die tijdig geüpdate worden.
- o het opstellen van begrotingen wat direct kan leiden tot het inzetten van instrumenten zoals budget coaching, budgetbeheer of beschermingsbewindvoering
- o het maken van de gewenste en gepaste inrichting binnen het systeem
- o de inrichting van een cliëntenadministratie middels documentengenerator schuldhulpverlening
- o hulp bij het voeren van een efficiënte en gestructureerde intakegesprekken en passende voorstellen
- o koppelingen met andere systemen wat ervoor zorgt dat het schuldhulpverleningsproces beter ingezet kan worden, minder verstoord wordt en tijds winst oplevert. Denk aan de koppelingen met:
  - Het zaakstelsel: gegevensuitwisseling met het zaakstelsel. In dit geval gaat het om gegevensuitwisseling met I-samenleving
  - De vroegsignalering: Dit biedt de mogelijkheid om te toetsen of de cliënt vanuit het vroeg signaal al bekend is binnen de schuldhulpverlening.
  - De VISH-koppeling: gegevensuitwisseling met gerechtsdeurwaarders om invorderingsmaatregelen en het oplopen van schulden te voorkomen
  - Het Schulinc Intake diagnose-instrument om de intake te vergemakkelijken en beter te organiseren
  - BRP en BKR
- o Het genereren van actuele stuur en managementinformaties en rapportages.

Het advies is om een cliëntvolgsysteem schuldhulpverlening aan te schaffen en te implementeren. schuldhulpverlening aan te schaffen en te implementeren.

Echter blijft de keuze, aanschaf en implementatie van een softwaresysteem (cliëntvolgsysteem) ook in deze een lastige opgave en niet zonder beperkingen

Het betreft het aanschaffen en implementeren van een gespecialiseerd systeem dat een optimale uitvoering van de schuldhulpverleningstaken moet garanderen. Tegelijkertijd moet dit systeem goed passen binnen de bestaande ICT infrastructuur en voldoen aan de door de gemeente gestelde inkoop en implementatie eisen. De implementatie van een nieuw softwaresysteem kan een ingrijpende verandering zijn op verschillende niveaus binnen de gemeente. Er moet daarom voldoende draagvlak zijn vanuit het management en de uitvoering voor deze verandering. Daarna moet er een plan van aanpak opgesteld worden waarin gedetailleerd alle aspecten rondom keuze, aanschaf en implementatie van het softwaresysteem terugkomen.

#### *5-7 Afbakening van takenpakket*

Om de kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening te kunnen meten en waarborgen dient het takenpakket van het team Schuldhulpverlening afgebakend, omschreven en vastgelegd te worden. Bij het afbakenen van het takenpakket wordt ook gekeken naar de taak en rolverdeling tussen het team schuldhulpverlening en de kredietbank.

#### *5-8 Herijking van afspraken met kredietbank Nederland*

De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de schuldhulpverlening en is daarmee ook regiehouder van het proces. Om meer grip te krijgen op het proces en om een betere aansturing te kunnen realiseren vanuit beleid, dienen er duidelijke afspraken gemaakt te worden met Kredietbak Nederland over bijvoorbeeld:

- o Inhoudelijke werkafspraken zoals: dossieroverdracht, afstemming plan van aanpak etc.;
- o Strategische werkafspraken zoals: verkorte WSNP & MSNP en de invulling ervan
- o Overlegstructuren (casuïstiekbesprekingen, afstemmingsoverleggen en evaluaties)
- o Taak & rolverdeling
- o Producten en diensten
- o Terugkoppelingen & Rapportages.

#### *5-9 Vastleggen van beleid*

Naast het beleidsplan en de bestaande beleidsregels WGS dienen er nog gemeentelijke beleidsregels vastgelegd te worden. Denk aan zaken zoals recidive, uitsluitingstermijnen, bijzondere doelgroepen etc.

#### *5-10 Coaching & educatie*

De medewerkers van het team schuldhulpverlening dienen de nodige coaching te krijgen bij de implementatie van de vernieuwde werkwijze.

Er moet geïnventariseerd worden wat de medewerkers van het team schuldhulpverlening nodig hebben om actuele kennis op te doen om de dagelijkse werkzaamheden adequaat te kunnen uitvoeren. Den hierbij aan bijvoorbeeld:

- o De vereenvoudigde berekening van de aflossingscapaciteit
- o Het stres sensitief werken



### 5-11 Casuïstiek besprekingen en afstemmingsoverleggen

- Ter bevordering van kennis en uitwisseling van ervaringen worden er structureel casuïstiekbesprekingen gehouden. De frequentie hiervan wordt door het team zelf bepaald.
- Het moet mogelijk zijn dat leden uit het lokaal begeleidingsteam of het team vroegsignalering en preventie hierbij kunnen aansluiten als er gezamenlijke casuïstiek te bespreken is. Dit moet bijdragen aan de korte lijnen en laagdrempeligheid tussen de verschillende teamleden.
- Het team schuldhulpverlening neemt maandelijks deel aan het afstemmingsoverleg waar alle drie teams bij aanwezig zijn. Het afstemmingsoverleg is bedoeld om de samenwerking, de knel en verbeterpunten te bespreken.

### 5-12 Samenwerking met de BEL gemeenten

- **Inventarisatiegesprekken:** Om te beginnen moeten er verkennende gesprekken plaatsvinden om de samenwerking een nieuw impuls te geven. Tijdens deze gesprekken kan er een presentatie gegeven worden over de kwaliteitsslag die gaande is en de nieuwe ontwikkelingen binnen het team schuldhulpverlening. Ook moet er gesproken worden over de samenwerking en de gezamenlijke en inhoudelijke invulling van toekomstplannen.
- **Kwartaal afstemmingsoverleggen:** Er moet structureel met elkaar (Huizen en de BEL gemeenten) overlegd worden. Dit kan 1 keer per kwartaal georganiseerd worden. Tijdens deze overleggen komen onderwerpen aan bod zoals:

- o Lopende zaken;
- o Samenwerking
- o Knel/verbeterpunten en toekomstplannen.

### 5-13 De sociale kaart

Er moet een sociale kaart (getekend) opgesteld worden.

Een sociale kaart is een wegwijzer met informatie over instanties die hulp en ondersteuning bieden aan inwoners op diverse levensgebieden.

De sociale kaart is bedoeld om het team schuldhulpverlening ondersteuning te bieden bij de taak om klanten die zich aanmelden voor hulp bij geldzaken en schulden zo snel en efficiënt mogelijk ondersteuning te bieden bij het realiseren van een schuldenvrije toekomst.

### 5-14 Dienstverlening voor speciale doelgroepen

- **Jongeren tussen 18 en 27 jaar**

Jongeren tussen 18 en 27 die te maken krijgen met problematische schulden kunnen makkelijk tussen wal en schip belanden, voornamelijk wanneer zij niet in aanmerking komen voor de reguliere schuldhulpverlening wegens gebrek aan inkomsten.

Er zijn jongeren die geen werk hebben en geen studie volgen maar, er zijn ook jongeren die wel een studie volgen. Studiefinanciering wordt niet gezien als inkomen, dit omdat het uit meerdere componenten bestaat, dan wel een lening betreft. Jongeren moeten dan kiezen tussen een studie volgen of gaan werken om hun schulden af te lossen. Dit is kiezen tussen twee kwaden: kiezen voor het oplossen van schulden, kan betekenen dat de jongere op latere leeftijd niet meer kan studeren. Kiest de jongere voor zijn studie, dan lopen de schulden op met alle gevolgen van dien.

Daarom dient elke gemeente specifieke dienstverlening te bieden aan deze doelgroep met als doel een schuldenvrije toekomst.

Denk hierbij aan het saneren van schulden in ruil voor een tegenprestatie van de jongere en het accepteren van begeleiding. Een tegenprestatie kan zijn:

- Het volgen of afmaken van een studie;
- Het volgen van een maatschappelijke stage
- Het terugbetalen van de saneringskrediet naar vermogen als de jongere werk heeft.

Een dergelijke dienstverlening aan jongeren kan opgezet worden in samenwerking met de kredietbank, Jongerenwerkers en de schuldhulpmaatjes bijvoorbeeld.

Het advies is om specifieke dienstverlening voor jongeren op te zetten.

- **ZZP'ers (ondernemers)**

Vanuit de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening zijn gemeenten verplicht om adequate dienstverlening te bieden aan ondernemers. Dit moet zich niet beperken tot een doorverwijzing naar BBZ regelingen of een schuldhulpverlenende instantie voor het saneren van de schulden.

Dienstverlening aan ondernemers moet georganiseerd worden binnen een loket waar ondernemers terecht kunnen met al hun financiële vragen.

De afhandeling van de aanmeldingen dient te geschieden volgens de WGS en de NVVK richtlijnen. Hiervoor dient er een proces gemaakt en geïmplementeerd te worden en de benodigde instrumenten ingezet te worden.

Het advies is om de huidige dienstverlening aan zelfstandigen te herijken.

# 06 ZICHTBAARHEID SCHULDHULPVERLENING

## 6-1 Communicatieplan

Om de zichtbaarheid van het team en de dienstverlening schuldhulpverlening te vergroten moet er een communicatieplan opgesteld worden dat onderstaande zaken bevat.

### 6-1-a Interne communicatie

- **Voorlichting & presentaties:** Om de interne zichtbaarheid te vergroten, dient het team schuldhulpverlening voorlichting & presentaties te geven over de schulddienstverlening, werkzaamheden en het proces aan bijvoorbeeld het WMO, Werk & Inkomen, Jeugd, bedrijfsvoering, gemeentelijke belastingen en terugvordering etc.. Dit zal niet enkel de zichtbaarheid vergroten, maar ook de banden en samenwerking versterken met andere disciplines en afdelingen.
- **Publicatie van ontwikkelingen rondom het team Schuldhulpverlening en de WGS:** Wetswijzigingen en veranderingen binnen de schuldhulpverlening maar ook binnen het team schuldhulpverlening zelf, kunnen invloed hebben op de samenwerking (inhoud en betrekking) met zowel interne als externe partijen. Daarom is het belangrijk om nieuwe ontwikkelingen en ingrijpende wijzigingen te publiceren op het gemeentelijke website maar ook via de interne communicatiekanalen middels een nieuwsbrief bijvoorbeeld. Denk aan onderwerpen zoals :

o De verkorte WSNP & MSNP;

o De vereenvoudigde aflossingscapaciteit

o Vroegsignalering.

- **Verwachtingsmanagement schuldhulpverlening**

Schuldhulpverlening is een specialisme wat genormeerd is en gebonden aan wet en regelgeving. Niet iedereen is op de hoogte van de spelregels zoals de doorlooptijden, toelating en afwijsgonden of de afspraken met schuldeisers bijvoorbeeld. Daarom is het van groot belang om verwachtingen rondom schuldhulpverlening duidelijk te communiceren naar zowel interne als externe partijen.

## 6-1-b Externe communicatie

o **Informatie over de dienstverlening op de gemeentelijke website:** De dienstverlening van de schuldhulpverlening is voldoende zichtbaar op de gemeentelijke website. De teksten zijn goed vindbaar en leesbaar voor klanten en externe partijen.

### **Verbeterpunten:**

o **Contact met de gemeente** (zie ook de toegang tot de schuldhulpverlening onder 4-1 positionering)

Op de gemeentelijke website wordt aangegeven dat wanneer een inwoner hulp nodig heeft bij gelzaken/schuldhulpverlening, contact dient op te nemen met maatschappelijke zaken.

Dit kan verwarrend zijn voor de inwoner omdat maatschappelijke zaken geassocieerd kan worden met het maatschappelijk werk. Dit kan als hoogdrempelig ervaren worden door de inwoner.

De inwoner moet het gevoel krijgen dat de aanmelding direct bij het juiste loket terecht komt en dat kan alleen als de inwoner direct in contact kan komen met het team schuldhulpverlening. In dit geval via de gemeentelijke website middels een link waar het woord team schuldhulpverlening in terugkomt.

o **Het contactformulier:** Het contactformulier heeft een goede opbouw maar mist de vraag over de crisissituatie:

Is er sprake van een crisissituatie?

-Ontruiming

-Afsluiting van water en/of energie

Is er een datum van ontruiming of afsluiting bekend?

Het antwoord op deze vragen is cruciaal en bepalend voor het proces schuldhulpverlening.

o **PR materiaal: Visitekaarten en brochures**

Medewerkers moeten voorzien worden van representatieve visitekaartjes die zij achter kunnen laten bij (potentiële) klanten en ketenpartners. Dit benadrukt de professionaliteit en vergroot de zichtbaarheid van de medewerkers en zo ook de dienstverlening van de gemeente.

Daarnaast moeten er representatieve brochures en flyers ontwikkeld worden die de schulddienstverlening voldoende zichtbaar maken. Deze brochures moeten makkelijk vindbaar zijn op locaties waar de doelgroep te vinden is. Denk aan instanties zoals Versa welzijn, de woningbouwcorporaties, buurthuizen, jongerencentra etc.

## 6-1-c De doelgroep

Voor de doelgroep is het belangrijk dat de schulddienstverlening laagdrempelig en makkelijk bereikbaar is.

- Telefonisch spreekuur

Diverse onderzoeken hebben laten zien dat potentiële klanten schuldhulpverlening een aanmelding voor schuldhulpverlening als hoogdrempelig ervaren ongeacht hoe de aanmeldroute eruit ziet. Potentiële klanten willen eerst iemand spreken voordat zij tot een aanmelding overgaan.

Een telefonisch spreekuur dat direct georganiseerd wordt door het team schuldhulpverlening, kan de bereikbaarheid vergroten en de laagdrempeligheid van de dienstverlening bevorderen.

- Inloopsprekuren in de wijk

Het moet mogelijk zijn dat inwoners binnen kunnen lopen om een vraag te stellen of hulp te vragen bij geldzaken en schulden. Het advies is om een inloopsprekuren te organiseren en het liefs in de wijk, omdat inwoners het binnentreden van het gemeentehuis voor hulp in vele gevallen als hoogdrempelig ervaren.

2023

# DIENSTVERLENING SCHULDHULPVERLENING



# INHOUDS OPGAVE

- 01** Visie & kernwaarden (1)
- 02** Voor wie? (2)
- 03** Kernactiviteiten & waardepropositie (4)
- 04** Partners & communicatie (6)
- 05** Samenstelling team (7)

# 01 VISIE & KERNWAARDEN

De gemeente wil steeds meer inzetten op lokale, laagdrempelige en integrale basisondersteuning. Het team schuldhulpverlening draagt bij aan deze doelstellingen [1].

Iedere inwoner die zich zorgen maakt over zijn financiën kan aankloppen bij het team schuldhulpverlening. Ook inwoners die (nog) geen schulden hebben. Voor inwoners onder de 18 kan er geen traject worden ingezet, maar ook deze inwoners kunnen met een consulent in gesprek.

## KENMERKEN TEAM SCHULDHULPVERLENING

- Het team schuldhulpverlening is in het sociaal domein actief voor- en in de toegang. Dat betekent dat inwoners in sommige gevallen geen indicatie nodig hebben om hulp te krijgen van het team schuldhulpverlening. Dit is afhankelijk van de problematiek.
- Schuldregelingen worden doorgezet naar de Kredietbank.
- Het team schuldhulpverlening is er voor verschillende groepen inwoners, voor minderjarigen is er momenteel geen mogelijkheid tot het inzetten van een schuldhulpverleningstraject. Deze groep kan nog steeds in gesprek met de consulenten in het team voor eventuele laagdrempelige ondersteuning en doorverwijzing naar de 'juiste' vervolgstappen.

Het team onderscheidt zich door de volgende kernwaarden:



**Toegankelijk, laagdrempelig en persoonlijk.** Inwoners moeten het team gemakkelijk kunnen vinden en bereiken. En moeten zich gehoord voelen.



**Integraal, dichtbij de gemeentelijke toegang, korte lijnen.** Er wordt breder gekeken. Het team kijkt naar 'wat de inwoner nodig heeft'. Wat is de historie? Wat zijn de toekomstmogelijkheden? Daarnaast communiceert het team vlot met interne partners.



**Signalering en preventie.** Het team controleert of er nog andere problemen zijn waar de inwoner hulp bij nodig heeft en trekt op tijd aan de bel.



**Betrouwbaar en persoonlijk.** Het team biedt inwoners een luisterend oor. De inwoner moet 'ellende' kunnen delen. Er moet een relatie aangegaan worden met de inwoner. Dit doet het team door gesprekken op een stress-sensitieve manier te voeren. Er wordt gelet op stress-signalen, de autonomie wordt bij de inwoner gehouden en de intrinsieke motivatie van de inwoner wordt opgezocht.

[1] Zie ook de HBEL visie op het sociaal domein

# 02 VOOR WIE?

Iedere inwoner is welkom bij het team schuldhulpverlening. Eerder werd ook aangegeven dat in principe elke inwoner, mits boven de 18, in aanmerking kan komen voor een schuldhulpverleningstraject.

De gemene deler wat betreft de doelgroep is dat de inwoners die daadwerkelijk in aanraking komen met het team schuldhulpverlening in meer of mindere mate problematiek ervaren op het gebied van financiële zelfredzaamheid.

De doelgroep is grofweg in twee groepen op te delen: inwoners die een afgebakende vraag of behoefte hebben en die met een tijdelijk traject ondersteund worden. En inwoners die langdurig of structureel ondersteuning nodig hebben.

Het team begeleidt zo onder andere de volgende doelgroepen:

**Ouderen/minder digitaal vaardige inwoners:** Dit zijn met name inwoners die problemen ervaren met het aanvragen van de beschikbare toeslagen en gebruik kunnen en mogen maken van bepaalde regelingen maar deze simpelweg niet gebruiken omdat deze groep inwoners niet digitaal vaardig genoeg zijn om de juiste wegen hiervoor te doorlopen en de daarbij horende informatie te verstrekken.

**Jongeren:** Alhoewel inwoners onder de 18 niet in aanmerking komen voor een schuldhulpverleningstraject kunnen zij wel contact leggen met het team wanneer zij vragen hebben over hun financiële situatie en huishouding wanneer zij hier, bijvoorbeeld, vanuit huis weinig handvatten en instructie over krijgen.

**Ondernemers:** Deze groep inwoners is ten gevolge van de coronacrisis meer en meer onder (financiële) druk komen staan en kan immer aankloppen bij het team voor ondersteuning, doorverwijzing naar de juiste instanties of hulp vanuit zowel het team zelf als een eventueel traject via de Kredietbank.

## **WAAR RICHT HET TEAM ZICH NIET OP?**

Het schuldhulpverlening team is trots op de laagdrempeligheid en het universele, open, karakter van het team ten opzichte van het brede scala aan inwoners met verschillende financiële vraagstukken en problematiek die terecht kunnen bij het team.

Maar het team richt zich niet op casussen met een **crisisituatie of waarbij veiligheid in het geding is**. Verder richt het team zich niet tot het oplossen van eventuele **mentale en/of gezondheidsproblematiek** die voortvloeit vanuit financiële stress en onzekerheid. De consulente binnen het team proberen dit wel tijdig op te merken en na te vragen en vervolgens door te verwijzen naar de juiste interne en/of externe partners.



# 03 KERNACTIVITEITEN & WAARDEPROPOSITIE

Inwoners komen binnen via het Informatiepunt of via ketenpartners. Daarnaast komen er meldingen van achterstanden en schulden binnen via Vindplaats Schulden. Bij een 'enkelvoudig signaal' wordt een brief verstuurd naar de inwoner. Bij een 'meervoudig signaal' wordt de inwoner benaderd door de gemeente. Als de inwoner hulp wil ontvangen wordt een traject gestart.

## **Intake/onderzoek**

Er wordt een gesprek gevoerd met de inwoner waarbij de hulpvraag wordt vastgesteld. Er wordt in de intake niet alleen gevraagd naar financiële problematiek. Er wordt integraal gekeken naar wat de inwoner nodig heeft aan ondersteuning. De consulent SHV kan zelf directe hulp en praktische ondersteuning aan de inwoner bieden. Daarnaast verwijst een consulent SHV in sommige gevallen door naar interne of externe partners zoals: Schuldhulpmaatjes, Versa Welzijn of Humanitas. Voor ondernemers kunnen ook boekhouders worden ingezet. Het afhandelen van schulden bij schuldeisers is uitbesteed aan de Sociale Kredietbank. Als een consulent het na de intake nodig acht dat de inwoner een dergelijk traject in gaat, dan wordt het onderzoek en het advies van de consulent doorgezet naar de Kredietbank. Als de melding vanuit een bewindvoerder komt, wordt de inwoner direct doorgezet naar de Kredietbank. Een intake met de consulent is dan niet nodig omdat de bewindvoerder alle informatie over de inwoner al heeft.

## **Plan van aanpak**

Op basis van de intake waarbij de problematiek in kaart is gebracht, wordt een plan van aanpak gemaakt.

## **Inzet schuldregeling**

Inwoners die een schuldregeling nodig hebben, worden doorverwezen naar de Kredietbank (minnelijk, gedwongen) of uiteindelijk door de Kredietbank naar een WSNP traject.

## **Passief volgen**

Er wordt niet actief 'regie' gevoerd op een casus die is overgedragen. Aan de hand van rapportages van de Kredietbank wordt een vinger aan de pols gehouden.



---

"Het Team  
Schuldhelpverlening  
is er voor iedere  
inwoner met vragen  
over hun financiële  
situatie. Hoe complex  
deze financiële  
situatie ook blijkt te  
zijn."



---

#### **'DOORVERWIJZER'**

Als gedurende een intake blijkt dat andere voorzieningen beter passen bij de hulpvraag van de inwoner, dan kan de rol van de consulent ook zijn om de inwoner naar die voorziening toe te wijzen. Daarbij wordt de inschatting gemaakt of een inwoner voldoende heeft aan advies of een tip, of dat de inwoner meer ondersteuning nodig heeft om de juiste plek te kunnen vinden.

#### **WAARDEPROPOSITIE**

**Brede kennis en integraal werken.** Er wordt breder gekeken dan alleen naar schuldenproblematiek. Het team kijkt naar 'wat de inwoner nodig heeft'. Wat is de historie? Wat zijn de toekomstmogelijkheden? Daarnaast communiceert het team vlot met interne partners.

**Signalering en preventie.** Het team controleert of er nog andere problemen zijn waar de inwoner hulp bij nodig heeft en trekt op tijd aan de bel.

**Betrouwbaar en persoonlijk.** Het team biedt inwoners een luisterend oor. De inwoner moet 'ellende' kunnen delen. Er moet een relatie aangegaan worden met de inwoner. Dit doet het team door gesprekken op een stress-sensitieve manier te voeren. Er wordt gelet op stress-signalen, de autonomie wordt bij de inwoner gehouden en de intrinsieke motivatie van de inwoner wordt opgezocht.

# 04 PARTNERS & COMMUNICATIE

Er wordt met veel partners samengewerkt. Interne partners zijn o.a.: het Informatiepunt, beleid, bedrijfsvoering, consultants (pwwet, Wmo, jeugd, WGS), interventieteam en JKM.

Extern wordt er met name samengewerkt met partners in het voorveld, maatschappelijke organisaties, de kredietbank, bewindvoerders en stichting BKR.

Het is van belang dat zowel (interne en externe) partners als de inwoners het schuldhulpverlening team weten te vinden. Het team Schuldhulpverlening is actief binnen, en werkt voor, vier verschillende gemeenten. Het is belangrijk dat dit voor de inwoners en externe partners duidelijk wordt gecommuniceerd en de communicatie tussen de vier verschillende gemeenten soepel en helder verloopt. Het is belangrijk om zichtbaar aanwezig te zijn in de vier gemeenten.

## COMMUNICATIEKANALEN

Zowel (interne en externe) partners als de inwoners moeten weten dat het schuldhulpverlening team bestaat en vooral ook laagdrempelig bereikbaar is. Daarbij wil het team de volgende communicatiekanalen gebruiken:



Een fysiek spreekuur (waarbij een weloverwogen locatie moet worden gekozen en afgestemd met de BEL)



Een team telefoon (waarbij zowel een luisterend oor kan worden geboden aan de inwoner, als ondersteuning bij kleine hulpvragen)



Brochures op locaties zoals buurthuizen, huisartsen, jongeren centra en scholen



Een website en eigen e-mailadres (voor partners)

# 05 SAMENSTELLING TEAM

Het cluster schuldhulpverlening bestaat uit de volgende medewerkers:

Naam	Functie
Carolie Rode	Teamleider
Nicole Ris	Consulent SHV
Suze Schreijer	Consulent SHV /Coordinator
Marieke Smit	Consulent SHV
Romana Berghout	Consulent SHV
Channah Moumen	Begeleider vroegsignalering
Kristel Elders	Begeleider vroegsignalering