

Uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024

*Stappen naar een effectieve en efficiënte
uitvoering*

Bijlagen:

Beleidsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024
Theorie en achtergronden schuldhulpverlening

Mei 2019



Inhoudsopgave

Uitvoeringsplan integrale schuldhulpverlening 2020-2024

Visie en missie	blz. 3
Hoofdstuk 1 Preventie	blz. 4
1.1 Lesprogramma voor jongeren	
1.2 Statushouders	
1.3 Licht verstandelijke beperking (LVB)	
1.4 Moeite met lezen en schrijven	
1.5 Informatieverschaffing bij life-events	
1.6 Preventiebijeenkomsten UWV en Sociaal Plein	
1.7 Periodieke bijeenkomsten met maatschappelijke partners	
1.8 Samenwerking met huisartsen	
1.9 Ouderenwerkers Versa Welzijn	
1.10 Vermogensscan bij aanvragen minimabeleid	
1.11 Uitbreiding productaanbod: budgetcursussen	
Hoofdstuk 2 Vroegsignalering	blz. 10
2.1 Huurachterstanden	
2.2 Energie, drinkwater en zorgpremie	
2.3 Wanbetalersregeling CAK	
2.4 Beslag op uitkering of inkomen	
Hoofdstuk 3 Curatie	blz. 12
3.1 Nieuwe integrale aanmelding en intake volgens NVVK	
3.2 Aangepaste intake voor maatschappelijke opvang	
3.3 Crisisinterventie	
3.4 Schuldbemiddeling (gemandateerd aan Plangroep)	
3.5 Uitbreiding productaanbod: saneringskredieten	
3.6 Uitbreiding productaanbod: budgetbeheer	
3.7 Uitbreiding productaanbod: budgetcoaching	
3.8 Beschermingsbewind	
3.9 Studenten	
3.10 Ondernemers	
Hoofdstuk 4 Nazorg	blz. 19
4.1 Gedurende een jaar persoonlijk contact	
4.2 Gedurende een jaar toegang tot aanbod	
4.3 Gedurende een jaar begeleiding door vrijwillige ervaringsdeskundigen	

Visie

Schuldhulpverlening is beschikbaar en toegankelijk voor alle inwoners van Hilversum en zoveel mogelijk gericht op preventie en het ervaren van financiële rust zodat de arbeidsdeelname en/of maatschappelijke participatie bevorderd wordt.

Missie

We zetten preventieve, tijdige en passende ondersteuning in gericht op het bereiken van financiële rust zodat inwoners weer naar vermogen mee kunnen doen.

Hoofdstuk 1 Preventie

1.1 Lesprogramma voor jongeren

Doelstelling	Jaarlijks krijgen 40 klassen op het MBO het lesprogramma MoneyWays
Wie	De organisatie Diversion, leerlingen op het ROC
Wat	Drie interactieve lessen met een ervaringsdeskundige peer-educator en de eigen docent waarin aandacht besteed wordt aan de sociaal-emotionele kant van geld, schulden en armoede
Kosten / uren	€ 46.000,- per jaar (voor 40 klassen)
Wanneer	Gestart medio 2018.
Monitoring	Jaarverslagen van Diversion en twee maal per jaar een evaluatiegesprek met docenten en leerlingen

1.2 Statushouders

Doelstelling	Vanaf 2022 is 90% van de statushouders twee jaar na toekenning verblijfsrecht en instroom in bijstand schuldenvrij (excl. studieschuld en lening bijzondere bijstand).
Wie	Consulenten Sociaal Plein, statushouders met een bijstandsuitkering en een trainer budgetcursussen
Wat	<ul style="list-style-type: none"> • De vaste lasten bij uitkeringsgerechtigde statushouders worden de eerste twee jaar met toestemming ingehouden en doorbetaald dan wel via budgetbeheer. • Statushouders krijgen tweemaal per jaar een persoonlijk budgetteringsgesprek met de consulent om verkeerd gebruik van inkomensvoorzieningen tegen te gaan. • Toekenningen inrichtingskrediet worden alleen in natura verstrekt om schulden te voorkomen. • De afstemming met de ondersteuning door vrijwilligers van Vluchtelingenwerk (die ook budgetcursussen en -begeleiding bieden) wordt nauw afgestemd met professionele begeleiding vanuit het loket schuldhulpverlening.
Kosten / uren	Zie kosten budgetcursus. Daarnaast 240 uur per jaar
Wanneer	Vanaf 1 juli 2021, daarna doorlopend
Monitoring	De consulent Sociaal Plein die tweemaal per jaar een gesprek heeft met de statushouder, legt vast of de statushouder schuldenvrij blijft.

1.3 Licht verstandelijke beperking (LVB)

Doelstelling	Vanaf 2021 zijn alle jobcoaches en schuldhulpverleners in staat om een LVB te herkennen en hier adequaat op te acteren. Zodat problematische schulden bij deze risicogroep voorkomen worden.
Wie	Consulenten en job-hunters Sociaal Plein, trainers Mee, inwoners met een LVB
Wat	De jobcoaches en schuldhulpverleners van het Sociaal Plein worden opgeleid om mensen met een LVB te herkennen. De teammanager plant deze trainingen in en neemt het volgen van deze training op in het competentieprofiel en ontwikkelprogramma.
Kosten / uren	€ 2.000,- per jaar
Wanneer	Vanaf 1 januari 2020
Monitoring	Het volgen van deze training wordt opgenomen in het competentieprofiel van beide functies. Bij jaarlijkse evaluaties wordt besproken of LVB-trainingen zijn gevolgd.

1.4 Moeite met lezen en schrijven

Doelstelling	Vanaf 2021 zijn alle consulenten Sociaal Plein in staat om inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven te herkennen en zijn zij in staat om hierover met hen in gesprek te gaan en eventueel door te verwijzen. Zodat problematische schulden bij deze risicogroep voorkomen worden. Daarnaast worden alle brieven en beschikkingen herschreven.
Wie	Consulenten Sociaal Plein, trainers Stichting Lezen & Schrijven, inwoners die beperkt leesvaardig zijn, adviseur kwaliteit, afdeling communicatie
Wat	De consulenten Sociaal Plein krijgen trainingen van Stichting Lezen & Schrijven om een gebrekkige leesvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheid te kunnen signaleren, bespreekbaar te maken en door te verwijzen. Hiervoor gebruiken we de taalmetertest die is ontwikkeld door Stichting Lezen & Schrijven. Schaamte en ongemak komt bij deze groep vaak voor, met als gevolg dat de situatie niet verandert en de schuldenproblematiek verergert. Van de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven heeft een overgrote meerderheid problematische schulden. Na de training zijn consulenten Sociaal Plein beter in staat om te herkennen of een inwoner niet goed kan lezen of schrijven. De trainingen om de leesvaardigheid te bevorderen besteden ook aandacht aan digitale vaardigheden en rekenvaardigheden. Lezen & Schrijven biedt cursusmaterialen Voor Hetzelfde Geld met 20 modules die gericht zijn op het vergroten van financiële zelfredzaamheid. De teammanager plant deze trainingen in en neemt het volgen van deze training op in het competentieprofiel en ontwikkelprogramma. De brieven en beschikkingen schuldhulpverlening worden herschreven (kortere zinnen, kopjes, heldere enkelvoudige boodschappen)
Kosten / uren	Geen kosten voor de training. Enkele uren per jaar per medewerker. Eenmalig een dag voor herschrijven brieven en beschikkingen.
Wanneer	April 2019 – oktober 2019 (incidenteel)
Monitoring	In december 2020 vindt een inventarisatie plaats onder de consulenten: hoe vaak is analfabetisme sinds de training vastgesteld? was daarbij sprake van verborgen schuldenproblematiek? Het volgen van deze training wordt opgenomen in het competentieprofiel van beide functies. Bij jaarlijkse evaluaties wordt besproken of deze

	trainingen zijn gevolgd. Aan inwoners wordt gevraagd of ze de boodschap in de brief kunnen herhalen in hun eigen woorden.
--	---

1.5 Informatieverschaffing bij life-events

Doelstelling	Voorlichting bieden over mogelijke financiële gevolgen die kunnen optreden na een life-event (trouwen, scheiden, geboorte, overlijden, werkaanvaarding of -werkverlies, arbeidsongeschiktheid).
Wie	Consulenten Sociaal Plein, afdeling communicatie, notaris- en advocatenkantoren, afdeling Publiekszaken, UWV, uitvaartondernemingen, inwoners die recent een life-event hebben gehad
Wat	Het opstellen van een informatiefolder gericht op de financiële gevolgen die optreden bij life-events en het actief en gericht verspreiden hiervan op relevante plekken, zoals het loket Publiekszaken waar wijzigingen in de Basisregistratie Personen worden doorgegeven, of notaris- en advocatenkantoren. De communicatie wordt ook via de website en dagbladen gedaan.
Kosten /uren	€ 10.000,- per jaar voor drukwerk en publiciteitscampagne. Voor uren zie communicatie.
Wanneer	Vanaf 1 oktober 2019.
Monitoring	Het steekproefsgewijs bevragen van inwoners in de maand nadat ze een wijziging in de BRP hebben doorgegeven. Hebben ze weleens gehoord van de campagne “financiën op orde bij life events?”

1.6 Preventiebijeenkomsten UWV en Sociaal Plein

Doelstelling	Voorkomen dat WW-gerechtigden in de nabije toekomst bijstandsafhankelijk worden. Voorkomen, signaleren en beheersen van schuldenproblematiek bij WW-gerechtigden.
Wie	Consulenten Sociaal Plein, werkgeversservicepunt, inwoners met een WW die binnen 6 maanden eindigt en waarbij er een aanzienlijke inkomensdaling optreedt, vrijwilligersthusadministratie en UWV
Wat	Het UWV stuurt uitnodigingsbrieven naar inwoners waarvan de WW-uitkering op korte termijn eindigt en die mogelijk bij de gemeente een verzoek gaan doen om een uitkering op grond van Participatiewet, de IOAW of de IOAZ. Deze inwoners krijgen een uitnodiging voor een maandelijkse preventiebijeenkomst bij het Sociaal Plein. Tijdens de bijeenkomst zijn job hunters aanwezig om direct te kunnen starten met toeleiding naar werk. In de bijeenkomst worden mensen geïnformeerd over de regelingen en voorzieningen waar zij recht op hebben, ook op het gebied van hulp bij financiële problemen. Er wordt informatie gegeven over het proces van uitkering aanvragen, hoogte van de uitkering, rechten en plichten, re-integratie en minimaregelingen van de gemeente of regelingen van andere organisaties (bijvoorbeeld de belastingdienst, het Jeugdsportfonds). Ook wordt de mogelijkheid van een budgetadviesgesprek of hulp bij thuisadministratie geboden. Door financiële stress weg te nemen wordt de kans op het vinden van werk verhoogd.
Kosten /uren	200 uur per jaar

Wanneer	Januari 2020
Monitoring	In december 2021 vindt een analyse plaats van de situatie van de deelnemers. Hoeveel van hen zijn bijstandsafhankelijk geworden? Hoeveel deelnemers zijn door de job-hunters succesvol begeleid naar werk voordat de WW afliep?

1.7 Periodieke bijeenkomsten maatschappelijke partners

Doelstelling	Uitwisseling en bevordering van kennis en ervaring onder vrijwilligers, afbakening van de rol en verantwoordelijkheid van vrijwilligers
Wie	Consulenten Sociaal Plein, vrijwilligers van Schuldhulpmaatje, Humanitas, Versa Welzijn, Vluchtelingenwerk, privacyfunctionaris, adviseur kwaliteit
Wat	Maandelijks of tweemaandelijks bijeenkomsten van de sociale partners met een schuldhulpverlener Sociaal Plein en soms met een beleidsadviseur. De bijeenkomsten organiseren we bij voorkeur buiten het Sociaal Plein. De inhoud van de bijeenkomsten is naast kennisoverdracht met betrekking tot privacy en gegevensverwerking ook afhankelijk van de door de leden aangedragen punten. Manco's in overdracht van dossiers en doorverwijzing kunnen ook hier besproken worden. Met behulp van de privacyfunctionaris stelt de adviseur kwaliteit werkinstructies op voor vrijwilligers over gegevensverwerking en privacy.
Kosten / uren	100 uur per jaar
Wanneer	April 2019
Monitoring	Jaarlijks evaluatiegesprek in groepsverband met deelnemers.

1.8 Samenwerking met huisartsen

Doelstelling	Voorkomen dat inwoners met schulden zorg mijden en problematische schulden ontwikkelen.
Wie	Huisartsen, consulenten sociaal Plein en inwoners die hun
Wat	Huisartsen die vermoeden dat hun patiënten zorg mijden, bijvoorbeeld als ze hun voorgeschreven medicijnen niet ophalen of niet naar de specialist willen, gaan een gesprek aan met de patiënt. Hierbij is de vertrouwensrelatie die de huisarts met de patiënt heeft van doorslaggevend belang. Schaamtestress kan op deze manier overwonnen worden. De huisarts kan de voorlichtingsfolder gebruiken bij een gesprek. Inwoners worden zo actief gewezen op de mogelijkheid om bij de gemeente een voorzieningencheck en ondersteuning bij budgetteren te krijgen.
Kosten / uren	100 uur per jaar. Zie kosten budgetcoach.
Wanneer	Reeds operationeel.
Monitoring	In juli 2020 vinden evaluatiegesprekken plaats met deelnemende huisartsen.

1.9 Ouderenwerkers Versa Welzijn

Doelstelling	Het zo vroeg mogelijk signaleren van risico's op betaalachterstanden bij ouderen. Het terugdringen van financieel misbruik van ouderen.
Wie	Ouderenwerkers van Versa in de wijk, oudere inwoners die gebruik maken van een collectieve voorziening in de wijk, consultants Sociaal Plein, familie en vrienden.
Wat	De ouderenwerkers krijgen één vast aanspreekpunt op het Sociaal Plein die direct kan schakelen. Bij signalen van financieel misbruik van ouderen, komt de schuldhulpverlener op huisbezoek om de financiële situatie in kaart te brengen en niet-gebruik van voorzieningen tegen te gaan. Het hoeft hierbij niet altijd te gaan om problematische schulden. De betrokken inwoner kan ook ondersteuning krijgen gericht op het voorkomen van schulden, bijvoorbeeld aanvragen indienen en formulieren invullen. Aanvragen voor gemeentelijke regelingen en kwijtschelding belastingen worden door de consultant Sociaal Plein afgehandeld, aanvragen voor Rijksvoorzieningen worden door sociale partners uit ons netwerk afgehandeld. We stellen voorlichtingsmateriaal beschikbaar aan ouderenwerkers waarmee ze actief kunnen doorverwijzen.
Kosten / uren	100 uur per jaar
Wanneer	Per 1 oktober 2019
Monitoring	Jaarlijkse evaluatiegesprekken met ouderenwerkers.

1.10 Vermogensscan bij aanvragen minimabeleid

Doelstelling	Vanaf 1 januari 2020 krijgen inwoners bij een beroep op de minimaregelingen een brede vermogensscan zodat hun vaste lasten soms kunnen dalen.
Wie	Consulenten Sociaal Plein, inwoners die een aanvraag indienen
Wat	De consultant Sociaal Plein voert een screening uit naar het uitgavenpatroon en huishoudboekje en kijkt daarbij naar het recht op toeslagen, teruggave inkomstenbelasting, energie-abonnementen en zorgverzekeringen). Als hierin ruimte voor efficiëntere keuzes is, krijgt de inwoner daar hulp bij, bijvoorbeeld een budgetcursus of hulp bij het overstappen naar een andere energie-aanbieder.
Kosten	Kosten en uren bij Minimabeleid
Wanneer	Vanaf 1 januari 2020
Monitoring	Data-analyse van cijfers stabilisatietrajecten en gesprekken met inwoners.

1.11 Uitbreiding productaanbod: budgetcursussen

Doelstelling	Kennisoverdracht en gedragsverandering bij inwoners met een verhoogde kans op schulden zodat op lange termijn geen overbesteding plaats vindt.
Wie	Trainers/ervaringsdeskundigen, inwoners die een verwijzing krijgen, schuldhulpverleners
Wat	<p>De consulent Sociaal Plein wijst een inwoner die een aanvraag voor een bijstandsuitkering, minimaregeling, schuldregeling o.i.d. door naar de maandelijkse budgetcursus. In deze cursus krijgen inwoners naast tips en informatie ook aandacht voor de psychologische kant van omgaan met geld zodat een gedragsverandering in gang gezet kan worden. Wij zetten hierbij bij voorkeur ervaringsdeskundigen in die tevens budgetcoach zijn.</p> <p>Statushouders volgen al een budgetcursus via vrijwilligers van Vluchtelingenwerk. Statushouders krijgen de eerste maanden nadat ze hun verblijfsrecht verkrijgen een overvloed aan informatie terwijl ze in een stressvolle periode zitten (verhuizing, eigen woning, uitkering, studie) zodat er maar een deel blijft hangen. Door het aanbieden van een cursus op het moment dat ze enigszins gesetteld zijn en de begeleiding van Vluchtelingenwerk ophoudt, kan het rendement verhoogd worden.</p>
Kosten / uren	€ 18.000 per jaar (12 maanden x € 1.500)
Wanneer	Start aanbesteding: 1 oktober 2019. Start inkooptraject: 1 januari 2020.
Monitoring	Vragenlijsten deelnemers

Hoofdstuk 2 Vroegsignalering

De wet gemeentelijke schuldhulpverlening wordt volgend jaar aangepast zodat er een rechtsgrond komt voor vroegsignalering.

Het signaleren van schulden in een vroeg stadium zorgt ervoor dat de schulden niet problematisch worden. Schulden veroorzaken namelijk meer schulden. We nemen vroegsignalering op als vast onderdeel van ons beleid en breiden dit uit.

2.1 Huurachterstanden

Doelstelling	Het signaleren van schuldenproblematiek bij huishoudens die een huurachterstanden van twee maanden hebben met als doel ondersteuning bieden zodat schulden niet problematisch worden.
Wie	schuldhulpverleners, welzijnswerkers, woningbouwcorporaties en inwoners met twee maanden huurachterstand
Wat	Op basis van een convenant met de drie grote woningbouwcorporaties leveren zij gegevens aan van huurders die een huurachterstand hebben van twee maanden. De consultants Sociaal Plein gaan bij deze huishoudens op bezoek om ondersteuning te bieden zodat de achterstand afgelost kan worden. Bijvoorbeeld door na te gaan of de sociale voorzieningen waar recht op bestaat, ook aangevraagd zijn.
Kosten / uren	2000 uur per jaar voor 200 huisbezoeken met opstellen Plan van Aanpak bij 40%
Wanneer	Gestart per 1 maart 2019
Monitoring	Driemaandelijke bijeenkomsten Stuurgroep waarin de managementrapportages besproken worden. Evaluatie na een jaar.

2.2 Energie, drinkwater en zorgpremie

Doelstelling	Het signaleren van schuldenproblematiek bij huishoudens die een betaalachterstand hebben bij twee of meer leveranciers (van energie, drinkwater en de zorgverzekering) zodat inwoners in een vroeg stadium ondersteuning krijgen die gericht is op het tegengaan van problematische schulden.
Wie	schuldhulpverleners, welzijnswerkers, energie- en drinkwaterbedrijven, zorgverzekeraars, inwoners met een achterstand in de energie- of drinkwaterrekening of zorgpremie
Wat	De partijen waarmee we gaan samenwerken leveren data in een applicatie (RIS) waarna de medewerkers Sociaal Plein op huisbezoek gaan bij die inwoners waarbij er een match optreedt. Gedurende een maand staken de samenwerkende partijen hun incasso-activiteiten. Het huisbezoek eindigt met een plan van aanpak waarin staat hoe de achterstand voldaan kan worden.
Kosten / uren	2000 uur per jaar voor 200 huisbezoeken met in 40% Plan van Aanpak
Wanneer	Vanaf 1 januari 2020
Monitoring	Jaarlijkse evaluatie van de geregistreerde gegevens. Deze hebben we van tevoren al vastgesteld. Bijvoorbeeld het aantal huisbezoeken dat leidt tot intake schuldhulpverlening of tot het voldoen van de betaalachterstand.

2.3 Wanbetalersregeling CAK

Doelstelling	Het signaleren van schuldenproblematiek bij inwoners die wegens een premie-achterstand van zes maanden als wanbetaler zijn aangemeld bij het CAK (bronheffing) zodat ze met wat begeleiding uit de wanbetalersregeling kunnen. Hiermee wordt de kans op problematische schulden verkleind.
Wie	Schuldhulpverleners, CAK, zorgverzekeraars en inwoners die in de bestuursrechtelijke bronheffing zitten (wanbetalers zorgpremie)
Wat	Het Centraal Administratiekantoor (CAK) levert gegevens aan van inwoners die in de bronheffing zitten. De schuldhulpverlener benadert deze inwoners en ondersteunt hen bij de mogelijkheden tot uitstroom. Er is al een rechtsgrond om gegevens van het CAK te ontvangen van inwoners die in de wanbetalersregeling zitten. De Regeling Uitstroom Bronheffing (RUB) is ingegaan op 12 juli 2016. De gemeente houdt daarbij de premie in op de uitkering, de zorgverzekeraar meldt de inwoner af als wanbetaler. Gevolg: geen maandelijkse bestuurlijke boete.
Kosten / uren	De kosten /uren zijn opgenomen onder vroegsignalering energie, drinkwater en zorgpremie
Wanneer	Per 1 januari 2020
Monitoring	Overzichtsrapportages van de Zorgverzekeringslijn waarin vermeld wordt hoeveel wanbetalers er in Hilversum zijn.

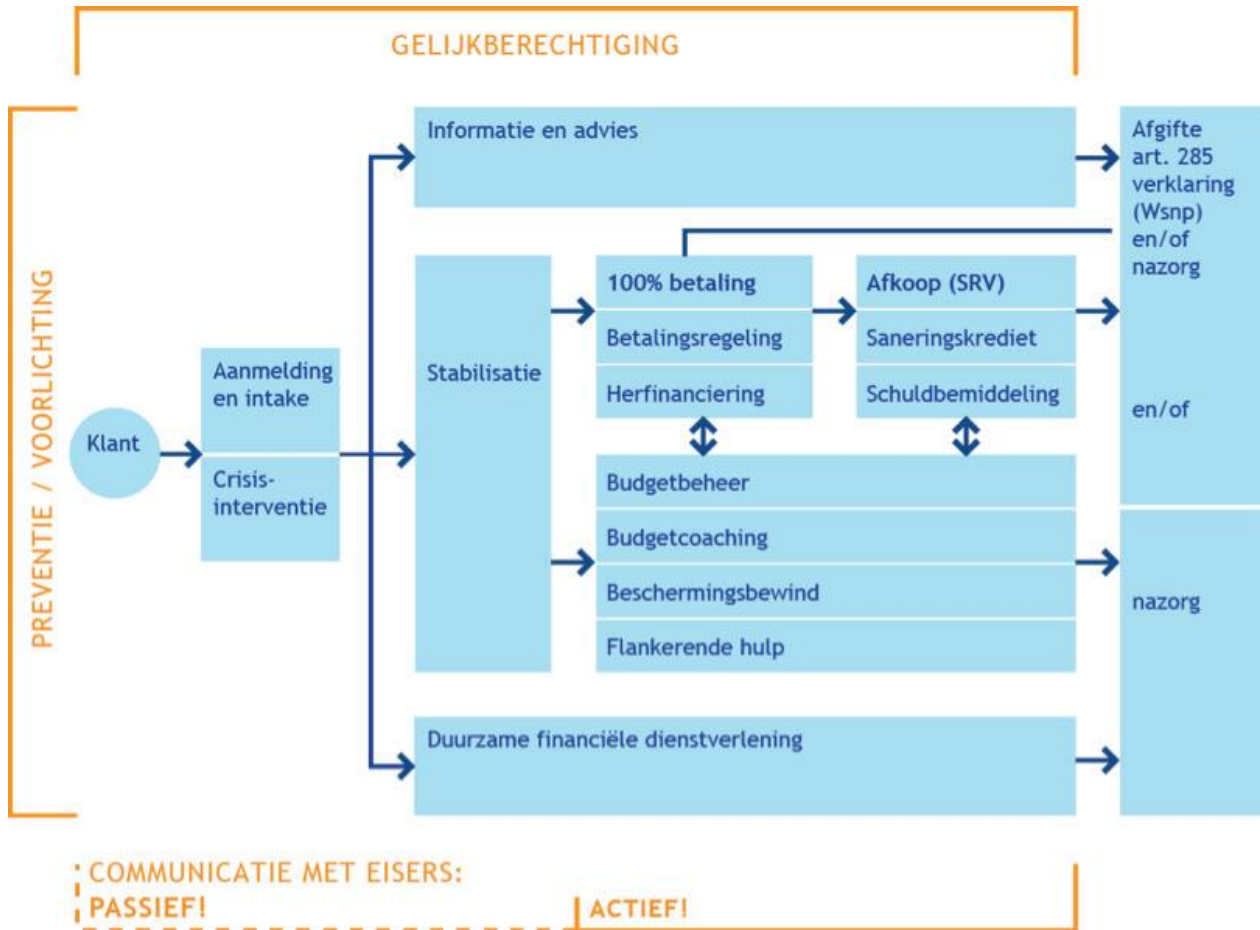
2.4 Beslaglegging op uitkering of inkomen

Doelstelling	Garanderen dat de beslagvrije voet correct wordt vastgesteld bij uitkeringsgerechtigden of bij niet-uitkeringsgerechtigden die een aanvraag indienen, in afwachting van invoering van de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet.
Wie	Consulenten Sociaal Plein, werkgevers, deurwaarders, inwoners bij wie beslag gelegd wordt op het inkomen.
Wat	De uitkeringsadministratie schakelt de consulent in zodra er een verzoek tot beslaglegging binnenkomt. De consulent nodigt de betrokken inwoner uit om samen met de schuldhulpverlener de beslagvrije voet correct te berekenen en dit aan de deurwaarder door te geven. Indien een niet-uitkeringsgerechtigde een aanvraag indient voort een minimaregeling, en er is sprake van beslag, dan schakelt de behandelend consulent die de aanvraag inneemt, de schuldhulpverlener in om de beslagvrije voet vast te stellen.
Kosten / uren	De kosten /uren zijn opgenomen onder vroegsignalering energie, drinkwater en zorgpremie
Wanneer	Per 1 januari 2020
Monitoring	Dit type wijzigingen wordt in het informatiesysteem gekenmerkt als een “werkproces wijziging beslagvrije voet” waardoor er jaarlijks een uitdraai gemaakt kan worden van het aantal werkprocessen van dit type.

Hoofdstuk 3 Curatie

Indien een inwoner problematische schulden heeft, is de gemeente verplicht om die inwoner te helpen bij het zoeken naar een oplossing voor zijn problematische schulden. Er kunnen daarbij verschillende trajecten ingezet worden (afhankelijk van beleid, saneerbaarheid en saneringsrijpheid). Daarbij kunnen er verschillende producten ingezet worden.

Volgens het model van de NVVK:



Voor definities zie de bijlage.

Kortweg gezegd zijn er na de integrale intake drie wegen te behandelen:

- de inwoner krijgt informatie en advies;
- de inwoner krijgt een schuldregeling;
- de inwoner krijgt duurzame financiële dienstverlening.

3.1 Nieuwe werkwijze aanmelding en integrale intake volgens NVVK

Doelstelling	Alle aanmeldingen bij het loket schuldhulpverlening in behandeling nemen door een integrale intake te doen volgens de richtlijnen NVVK, gevolgd door een Plan van Aanpak en het afgeven van een beschikking. Hiermee zijn de rechten en belangen van inwoners die een beroep op de Wgs doen geborgd omdat de bezwaar- en beroepsprocedure binnen de Awb bij alle besluiten mogelijk is. Bij gezinnen met inwonende minderjarige kinderen worden direct voorzieningen als kindpakket of Nationaal Fonds Kinderhulp ingezet.
Wie	De adviseur kwaliteit schuldhulpverlening, afdeling ICT, schuldhulpverleners, inwoners die een beroep doen op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wat	De schuldhulpverlener stelt bij alle meldingen met een verzoek om ondersteuning bij schulden een Plan van Aanpak op met analyse, betalingscapaciteit en geeft hiervoor altijd een beschikking af. De werkprocessen en informatiesystemen worden hierop ingericht. Als er minderjarige inwonende kinderen betrokken zijn, wijst de schuldhulpverlener (die tevens intermediair is bij Nationaal Fonds Kinderhulp en het Jeugdfonds) betrokkenen op het kindpakket, Stichting Leergeld, Jeugdfonds Sport & Cultuur, Stichting Karige Job of Nationaal Fonds Kinderhulp (Sam&).
Kosten / uren	3.200 uur (2,40 fte) per jaar
Wanneer	Maart 2019 – mei 2019: beschrijving werkprocessen, competentie, functieprofielen Mei 2019 – okt 2019: selectie, aanbesteding en implementatie integraal cliëntvolgsysteem schuldhulpverlening Jan 2019 – dec 2019: deskundigheidsbevordering personeel Per 1 jan 2020: nieuwe werkwijze volledige operationeel bij alle aanvragen schuldhulpverlening
Monitoring	Na 1 jaar vindt een inventarisatie plaats van het aantal afgegeven beschikkingen schuldhulpverlening en het aantal ingediende en gegrond verklaarde bezwaren hiertegen.

3.2 Aangepaste intake voor maatschappelijke opvang

Doelstelling	Verbeteren van de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening voor inwoners die gebruik maken van de maatschappelijke opvang en verminderen van uitval onder deze groep.
Wie	Schuldhulpverlener, inwoners die gebruik maken van de maatschappelijke opvang, medewerkers Kwintes (Cocon en Vluchtheuvel)
Wat	Er komt een vast aanspreekpunt vanuit de intake schuldhulpverlening die alle intakes schuldhulpverlening vanuit de maatschappelijke opvang gaat doen. Deze intakes worden zo ingericht dat er rekening gehouden wordt met de capaciteiten van betrokkene, bijvoorbeeld GGZ-problemen. Er is intensief contact met betrokkene en zijn begeleider vanuit de Wmo om uitval te voorkomen.
Kosten / uren	De kosten / uren worden vermeld onder 3.1 (Nieuwe werkwijze)

Wanneer	Per 1 april 2020
Monitoring	Alle intakes vanuit de maatschappelijke opvang worden apart geregistreerd om de uitval- en slagingspercentages te meten. Na drie jaar duiden we de cijfers om te onderzoeken of er een ontwikkeling in de cijfers zit.

3.3 Crisisinterventie

Doelstelling	Uitvoering geven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door binnen 3 dagen ondersteuning te bieden bij uithuiszetting, afsluiting energie, water of ontbinding of beëindiging zorgverzekering.
Wie	Schuldhulpverleners, inwoners met een crisissituatie, woningbouwcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars
Wat	Bij binnenkomende meldingen van een viertal crisissituaties neemt de schuldhulpverlener direct contact op met de betrokken leverancier en voert het eerste intakegesprek uit met de inwoner waarbij de screening plaats vindt. Op basis van de analyse volgt een concreet voorstel richting de leverancier en een Plan van Aanpak richting de inwoner.
Kosten / uren	De kosten / uren worden vermeld onder 3.1 (Nieuwe werkwijze)
Wanneer	Per 1 januari 2020
Monitoring	Via managementrapportages en de benchmark Armoede & schulden van Divosa.

3.4 Schuldbemiddeling (gemandateerd aan Plangroep)

Doelstelling	Sanering van schulden tegen finale kwijting.
Wie	Medewerkers Plangroep, schuldhulpverleners, inwoners met problematische schulden die voor sanering in aanmerking komen met zicht op inkomensstijging
Wat	De schuldhulpverlener stelt bij de intake een Plan van Aanpak op en neemt een besluit over het te volgen traject, bijvoorbeeld schuldregeling door bemiddeling. De schuldhulpverlener draagt het dossier met Plan van Aanpak over aan Plangroep die de schuldregeling vervolgens uitvoert. Gedurende dit proces behoudt de schuldhulpverlener de regie en registreert alle fases die binnen de schuldregeling doorlopen worden.
Kosten / uren	€ 400.000,- per jaar
Wanneer	Operationeel.
Monitoring	Jaarverslagen Plangroep

3.5 Uitbreiding productaanbod: saneringskredieten

Doelstelling	Schuldregelingen gericht op afkoop door middel van een saneringskrediet mogelijk maken voor een grotere groep inwoners zodat ze sneller economische zelfstandigheid kunnen bereiken en minder afhankelijk zijn van bijstand.
Wie	Schuldhulpverleners, inwoners met problematische schulden die voor sanering in aanmerking komen zonder zicht op inkomensstijging, Kredietbank
Wat	De schuldhulpverlener stelt bij de intake een Plan van Aanpak op en neemt een besluit over het te volgen traject, bijvoorbeeld schuldregeling door een saneringskrediet. De schuldhulpverlener voert de schuldregeling uit en schrijft de schuldeisers aan met een concreet voorstel tegen directe finale kwijting. Indien akkoord, dan schakelt hij de Kredietbank in die een saneringskrediet verstrekt aan de inwoner. Dit krediet wordt direct ingezet ter aflossing van de schulden. De inwoners lost vervolgens 3 jaar af bij de Kredietbank waarbij de gemeente borg staat. Gedurende dit proces behoudt de schuldhulpverlener de regie en registreert alle fases die binnen de schuldregeling doorlopen worden. De schuldhulpverlener neemt aanvullende voorwaarden (bijvoorbeeld scholingsplicht bij jongeren) op in het plan van aanpak.
Kosten / uren	€ 100.000 per jaar
Wanneer	Start aanbesteding: 1 oktober 2019. Start inkooptraject: 1 januari 2020.
Monitoring	Jaarverslagen Kredietbank met succespercentage en uitvalcijfers.

3.6 Uitbreiding productaanbod: budgetbeheer

Doelstelling	Het bieden van een minder vergaand alternatief voor beschermingsbewind ter voorbereiding op invoering van de Wet adviesrecht voor gemeentes bij onderbewindstellingen.
Wie	Consulenten Sociaal Plein, inwoners met een indicatie voor budgetbeheer, budgetbeheerder
Wat	De schuldhulpverlener maakt bij de intake een analyse en geeft een indicatie af voor inzet budgetbeheer. Er komen 2 varianten van budgetbeheer: een eenvoudige met doorbetaling beperkte vaste lasten en een uitgebreidere met doorbetaling en reservering van alle lasten. Bij toekomstige rechtszittingen voor onderbewindstelling maakt de schuldhulpverlener een analyse van de mate van zelfredzaamheid van de betrokken inwoner en geeft op basis daarvan een advies voor budgetbeheer of bewindvoering. Bij de huidige groep inwoners die bijzondere bijstand ontvangen voor bewindvoering, voert de schuldhulpverlener jaarlijks een onderzoek uit naar de mate van zelfredzaamheid en of uitstroom uit bewindvoering haalbaar en gewenst is.
Kosten / uren	€ 20.000 in 2019, vanaf 2020 jaarlijks € 50.000. De kosten voor bijzondere bijstand bewindvoering (bijna € 1.000.000 in 2019) nemen vanaf 2022 af tot onder de € 500.000.
Wanneer	Start aanbesteding: 1 oktober 2019. Start inkooptraject: 1 januari 2020.
Monitoring	Jaarlijkse inventarisatie van het aantal rechtszittingen waar de gemeente een advies afgeeft, jaarlijkse inventarisatie van het aantal toekenningen voor budgetbeheer bij inwoners die niet in een schuldregeling zitten en jaarlijkse inventarisatie van de kosten bijzondere bijstand bewindvoering.

3.7 Uitbreiding productaanbod: budgetcoaching

Doelstelling	Tot stand brengen van duurzame gedragsverandering op financieel gebied bij inwoners met problematische schulden en bij inwoners die bijzondere bijstand voor beschermingsbewind ontvangen.
Wie	Consulenten Sociaal Plein, inwoners met een indicatie voor budgetcoaching, budgetcoaches/ervaringsdeskundigen
Wat	Bij de intake schuldhulpverlening doet de schuldhulpverlener een screening en analyse en neemt vervolgens in het Plan van Aanpak op welke producten worden aangeboden. Bij toekenning budgetbeheer wordt in de beschikking een termijn opgenomen gedurende welke deze dienst geboden wordt. Daarna vindt een heronderzoek plaats om de bepalen of verlenging nodig is. De Hogeschool Utrecht heeft met het Nibud een budgetcursus ontwikkeld.
Kosten / uren	€ 50.000 per jaar
Wanneer	Start aanbesteding: 1 oktober 2019. Start inkooptraject: 1 januari 2020.
Monitoring	Jaarlijkse inventarisatie van het aantal toekenningen budgetcoaching, het succes- en uitvalpercentage van de schuldregelingstrajecten en de jaarlijkse kosten bijzondere bijstand beschermingsbewind.

3.8 Beschermingsbewind

Doelstelling	Samenwerking tussen beschermingsbewindvoerders en de gemeentelijke schuldhulpverlening verbeteren en intensiveren zodat schuldregelingen vlotter tot stand kunnen komen en afhankelijkheid van bijzondere bijstand sneller afneemt.
Wie	Schuldhulpverleners, inkomensconsulenten, inwoners die een aanvraag hebben ingediend bij de rechtbank voor onderbewindstelling, inwoners die bijzondere bijstand hebben aangevraagd of al ontvangen voor beschermingsbewind wegens problematische schulden of verkwisting
Wat	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Indien de inwoner bij de rechtbank een verzoek indient tot onderbewindstelling:</i> De schuldhulpverlener geeft bij rechtszittingen voor onderbewindstelling een advies op grond van de Wet Adviesrecht gemeentes bij onderbewindstellingen en biedt in sommige gevallen een alternatief zoals budgetbeheer aan. Hierbij wordt een screening gedaan om de mate van financiële zelfredzaamheid te beoordelen. De schuldhulpverlener geeft een voorkeur op voor bekende bewindvoerders die goede kwaliteit leveren. • <i>Indien de inwoner bij wie beschermingsbewind reeds is uitgesproken een aanvraag indient voor bijzondere bijstand beschermingsbewindkosten:</i> Bij een toekenning bijzondere bijstand voor beschermingsbewind voor problematische schulden wordt de schuldhulpverlening direct ingeschakeld om de toegang tot schuldhulpverlening te begeleiden en bespoedigen. De schuldhulpverlener voert een screening uit om de mate van financiële zelfredzaamheid te beoordelen. Daarna voert de schuldhulpverlener jaarlijks een onderzoek uit naar de mate van financiële zelfredzaamheid, de kwaliteit van bewindvoering en of toegang tot de schuldhulpverlening al mogelijk is. • <i>Indien de inwoner bij wie beschermingsbewind reeds is uitgesproken en bijzondere bijstand beschermingsbewindkosten reeds is toegekend:</i> Bij de huidige groep inwoners die bijzondere bijstand ontvangen voor bewindvoering, voert de schuldhulpverlener jaarlijks een onderzoek uit naar de mate van financiële zelfredzaamheid, de kwaliteit van bewindvoering en of toegang tot de schuldhulpverlening al mogelijk is. De inkomensconsulent die de verlenging van de bijstand beoordeelt, schakelt de schuldhulpverlener in.
Kosten / uren	1.200 uur per jaar
Wanneer	Per 1 januari 2020
Monitoring	Jaarlijkse evaluatie door middel van gesprekken met bewindvoerders en een inventarisatie van de gemiddelde periode vanaf toekenning bijzondere bijstand bewindvoeringskosten tot de toegang tot schuldhulpverlening.

3.9 Studenten

Doelstelling	Mogelijk maken dat studenten met problematische schulden hun studie afronden zonder schuldenstress.
Wie	Schuldhulpverleners, studenten met problematische schulden
Wat	De consulent doet bij de intake schuldhulpverlening een screening en analyse van de situatie van de student en neemt daarbij ook de kans op duurzaam werk na afronding van de studie mee, evenals de kans op afronding studie. In het Plan van Aanpak neemt hij specifieke afspraken en verplichtingen op omtrent scholing en voorwaarden over de borgstelling voor het saneringskrediet. Na het afgeven van de beschikking wordt via borgstelling door de Kredietbank een saneringskrediet afgegeven en kan de student zijn studie zonder schuldenstress afronden. Het saneringskrediet wordt door de student terugbetaald in een periode van minimaal 36 maanden met mogelijkheid om dit te verlengen.
Kosten / uren	(zie saneringskredieten)
Wanneer	Per 1 januari 2020
Monitoring	Drie jaar na toekenning van een saneringskrediet aan studenten vindt een hercontrole plaats om te inventariseren of de studie is afgerond. Daarnaast is er een jaarlijkse inventarisatie van de Kredietbank met cijfers over het succes- en uitvalpercentage bij de verstrekte saneringskredieten.

3.10 Ondernemers

Doelstelling	Bevorderen van economische zelfstandigheid bij ondernemers die niet voor de Bbz in aanmerking komen.
Wie	Schuldhulpverleners, consulenten Bijstandsbesluit voor zelfstandigen (Bbz 2004), medewerkers Plangroep, ondernemers met problematische schulden
Wat	Bij de intake schuldhulpverlening beoordeelt de schuldhulpverlener of de inwoner in aanmerking komt voor de Bbz. Zo niet, dan kan er een saneringskrediet verstrekt worden waarmee de inwoner zijn activiteiten als zelfstandige kan voortzetten terwijl hij tegelijkertijd zijn schulden saneert.
Kosten / uren	(zie saneringskredieten)
Wanneer	Per 1 januari 2020.
Monitoring	Drie jaar na toekenning van een saneringskrediet aan ondernemers vindt een hercontrole plaats om te inventariseren of de ondernemer zijn ondernemersactiviteiten heeft kunnen voortzetten en/of bijstandsafhankelijk is geworden. Daarnaast is er een jaarlijkse inventarisatie van de Kredietbank met cijfers over het succes- en uitvalpercentage bij de verstrekte saneringskredieten.

Hoofdstuk 4 Nazorg

4.1 Gedurende een jaar persoonlijk contact

Doelstelling	Recidive voorkomen bij inwoners die succesvol een 3-jarige schuldregeling hebben afgerond of bij inwoners die advies en informatie hebben ontvangen naar aanleiding van hun aanvraag schuldhulpverlening.
Wie	Schuldhulpverleners, medewerkers Plangroep, inwoners die een schuldregeling of informatie- en adviesgesprek hebben gehad op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening
Wat	De schuldhulpverlener maakt afspraken met de inwoner bij het afsluiten van het dossier over het nazorgtraject. De schuldhulpverlener neemt bij iedere ondersteuningsvraag in het Plan van Aanpak op of nazorg gewenst is, ook als het om informatie en advies gaat. Na het afgeven van de beschikking vindt 3 tot 6 maanden later een nazorggesprek plaats en beoordeelt de schuldhulpverlener of de situatie is verbeterd of verslechterd. Maximaal 4 nazorggesprekken per jaar en alleen bij kans op recidive of instabiele situatie. Bij schuldbemiddeling door Plangroep voert de medewerker Plangroep de nazorggesprekken uit.
Kosten / uren	800 uur per jaar
Wanneer	Per 1 januari 2020
Monitoring	Bij het 4 ^e nazorggesprek wordt het dossier afgesloten met een vermelding of recidive is opgetreden. De uitkomst hiervan wordt vanaf 2021 standaard gepubliceerd in de jaarlijkse managementrapportages.

4.2 Gedurende een jaar toegang tot productaanbod

Doelstelling	Recidive voorkomen bij inwoners na afronding schuldregeling of na het geven van informatie en advies op grond van de Wgs.
Wie	Schuldhulpverleners, medewerkers Plangroep, inwoners die een schuldregeling of informatie- en adviesgesprek hebben gehad op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, budgetbeheerder, budgetcoach,
Wat	De schuldhulpverlener maakt afspraken met de inwoner bij het afsluiten van het dossier over het nazorgtraject. Inwoners krijgen tot 12 maanden na sluiting van hun dossier de gelegenheid om kosteloos gebruik te maken van het gemeentelijk productaanbod in het kader van schuldhulpverlening.
Kosten	(zie kosten budgetbeheer en budgetcoaching)
Wanneer	Per 1 januari 2020

Monitoring	Bij het 4 ^e nazorggesprek wordt het dossier afgesloten met een vermelding of recidive is opgetreden. De uitkomst hiervan wordt vanaf 2021 standaard gepubliceerd in de jaarlijkse managementrapportages.
<h2>4.3 Gedurende een jaar begeleiding door vrijwillige ervaringsdeskundigen</h2>	
Doelstelling	Duurzame gedragsverandering op financieel gebied bij inwoners die een beschikking op grond van de Wgs hebben ontvangen voor een schuldregeling of informatie en advies.
Wie	Inwoners die problematische schulden hebben gehad en een vorm van ondersteuning hebben ontvangen (schuldregeling of informatie en advies) en ervaringsdeskundige vrijwilligers, schuldhulpverleners, privacyfunctionaris, adviseur kwaliteit
Wat	De schuldhulpverlener maakt afspraken met de inwoner bij het afsluiten van het dossier over het nazorgtraject. Soms is dat inzet van een ervaringsdeskundige vrijwilliger via de de Vrijwilligerscentrale. Zij begeleiden inwoners die schuldenvrij zijn geworden in het bereiken van duurzame gedragsverandering te bereiken. De adviseur kwaliteit stelt in samenwerking met de privacyfunctionaris een werkinstructie op over gegevensverwerking en privacy voor vrijwilligers. Vluchtelingenwerk beschikt al over een groep vrijwilligers die tevens getraind zijn als budgetcoach. Zij kunnen ingezet worden bij statushouders.
Kosten / uren	Geen
Wanneer	Per 1 januari 2021 (voorbereidend werk vereist mbt selecteren vrijwilligers)
Monitoring	Bij het 4 ^e nazorggesprek wordt het dossier afgesloten met een vermelding of recidive is opgetreden. De uitkomst hiervan wordt vanaf 2021 standaard gepubliceerd in de jaarlijkse managementrapportages.