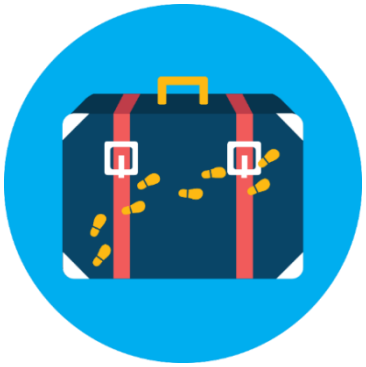
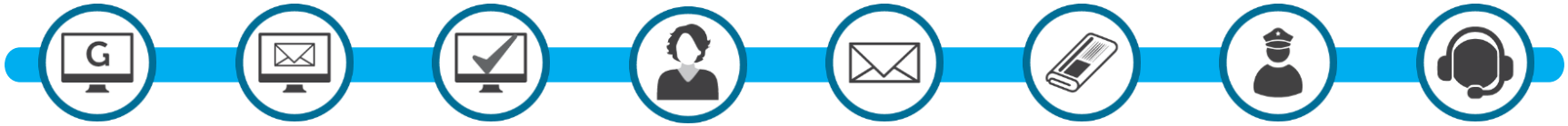
Vereniging van
Nederlandse Gemeenten

KWALITEITS
INSTITUUT
NEDERLANDSE
GEMEENTEN



Hulp bij schulden

Gemeente Alphen aan den Rijn



Snel · Relevant · Transparant · Eenvoudig · Consistent · Betrokken · Toegankelijk

Persona
Tanya

Gestrest

Voor kinderen door het vuur

Redelijk zelfredzaam

Gevoel van falen

Behoefte aan rust

Persoonlijk

Tanya is 42 jaar oud. Ze is getrouwd en heeft twee thuiswonende kinderen. Haar man had een eigen bedrijf, maar dat is failliet gegaan. Tanya is redelijk zelfredzaam. De schuld van 60000 euro, vooral veroorzaakt door het faillissement, hangt als een molensteen om haar nek. Tanya is een goed verzorgde vrouw: aan de buitenkant zie je niet dat ze vaak piekert en 's nachts wakker ligt. Bezoekt af en toe een psychotherapeut vanwege stressklachten.

Ik en de overheid

Ik vind de overheid lastig te begrijpen. Zo veel instanties en regelingen; je zou door de bomen het bos niet meer zien. En dan die brieven die ze me sturen over mijn schulden…. Boete op boete… Ik voel me daardoor een nummer in plaats van een mens.

Doel

Ik wil rust en perspectief op een oplossing voor mijn schulden. Ik wil mijn kinderen stabiliteit kunnen bieden.

Belemmeringen

Ik schaam me enorm voor mijn schulden. Ik heb het idee dat ik gefaald heb als moeder; ik kan mijn kind niet eens de zekerheid van een huis meer geven…

Behoeften

Wil duidelijkheid over een oplossing.

Wil als mens behandeld worden.

Klantreis Tanya

FASE 1

Ik heb financiële problemen

Ik heb slapeloze nachten en ben hondsmoe. Al tijden dicht ik het ene gat met het andere en ik leen her en der geld van familie en vrienden. Daar schaam ik me rot voor. De post durf ik al lang niet meer open te maken. Ik voel me zo machteloos. Ik wil mijn kinderen zo graag alles kunnen geven, maar dat kan ik niet. Agressieve incasso's en deurwaarders maken dat ik me achter de bank wil verstoppen. Als mens voel ik me totaal niet serieus genomen door deze grote organisaties. Ik heb het gevoel er alleen voor te staan.

FASE 1

Ik heb financiële problemen

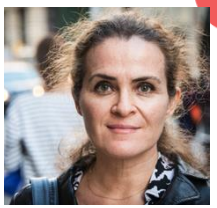
Klant behoeften

Ik wil rust in mijn leven en een oplossing voor mijn schulden

Activiteiten

Ik vul het ene gat met het andere.

Kom ik hier ooit vanaf?



Pijnpunten

- Fase met enorme stress. Slapeloze nachten en het gevoel er alleen voor te staan
- Agressieve incasso's en deurwaarders
- Schaamte

Dit werkt goed

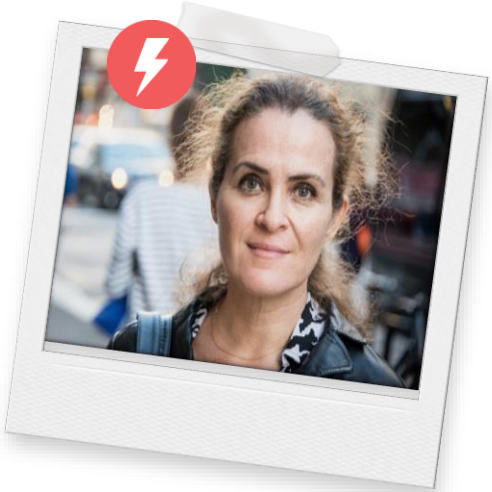
-

Verbeterpunten

-

FASE 2

Ik zoek hulp bij schulden



“Het water staat me aan de lippen. Lang heb ik de schuldeisers een soort van tevreden kunnen houden. Nu het zover is dat ze me mijn uit huis dreigen te zetten, zie ik echt geen uitweg meer. En nu ook nog het bericht dat ik mijn Toeslagen moet terugbetalen….
Stel je voor, met je kinderen op straat… want daar dreigt het nu wel op uit te draaien. Dan heb je pas echt gefaald als ouder. Ik schaam me kapot. Een vriendin van me zegt dat ik echt de gemeente moet bellen nu. Ze heeft van haar buurvrouw gehoord dat die mij kunnen helpen. Met lood in mijn schoenen ga ik op zoek naar waar ik zijn moet.”

FASE 2

Ik zoek hulp bij schulden

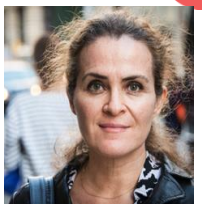
Klant behoeften

Ik heb hulp nodig, ik red het niet meer alleen

Activiteiten

Ik heb gesproken met een vriendin en gezocht op het internet

Help, ik verzuip!



Pijnpunten

- Op internet lastig te vinden waar je moet zijn. Commerciële partijen zijn online beter vindbaar
- Negatieve berichtgeving over de gemeente in de omgeving
- Duurt vaak lang voor mensen zelf contact zoeken met gemeente (landelijk gemiddelde is 5 jaar na ontstaan eerste schulden)
- (Keten)partners willen de klant soms helpen. Complexiteit van schuldenproblematiek vraagt maatwerk en inhoudelijke kennis van een steeds bewegend speelveld. Partners zijn soms onbewust onbekwaam en het zou wenselijk zijn dat zij eerder doorverwijzen naar schuldhulp

Dit werkt goed

-

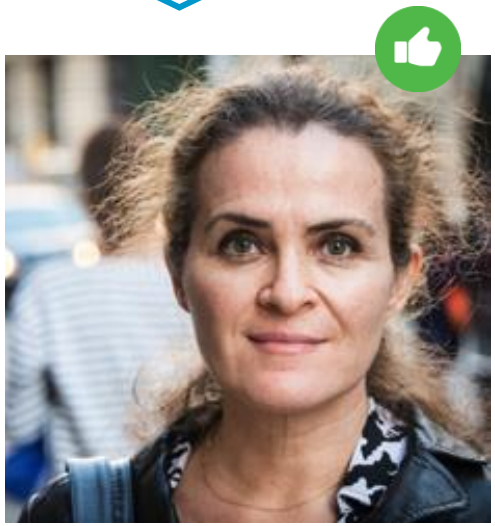
Verbeterpunten

- Bereikbaarheid en toegankelijkheid website schuldhulpverlening van de gemeente verbeteren
- Tekst op de website verduidelijken
- Advertentie in lokaal sufferdje
- Positief verhaal in “Witte weekblad” (redactioneel)
- Blijvende voorlichting aan (keten)partners over werkzaamheden rondom schuldhulp en wanneer door te verwijzen. Pakkende zin ontwikkelen t.b.v. gesprek met partners.
- Proactief benaderen van mensen die bepaalde “levensgebeurtenissen” doormaken. Denk bijv. aan levensgebeurtenis “wijzigen inkomen” bij mensen die in aanraking komen met WW of bijstand

FASE 3

Ik neem contact op met de gemeente

Ik zie er als een berg tegenop om de gemeente te bellen. Als ik het eenmaal doe, krijg ik gelukkig snel een afspraak.



Ach, dat moment dat ik de gemeente ging bellen… Ik kon wel door de grond gaan. Zeker omdat de buurvrouw van mijn vriendin nou niet echt positief was over de gemeente. Maar ja ik weet echt niet meer wat ik moet doen. Viel me dat even mee! Ik had snel een afspraak. En ze luisterden naar me! Ik voelde me als mens behandeld. Er was wel een of andere test die ik moest maken voor het gesprek. Ik wist eigenlijk in het begin niet waar die test nu precies naartoe ging. Achteraf snapte ik wel waarom het handig was.
Vanaf nu ga ik werken aan een oplossing. Ik hoop zo dat ik toegelaten word… echt spannend!

FASE 3

Ik neem contact op met de gemeente

Klant behoeften

Als mens behandeld worden, niet als nummer. Snel geholpen worden bij mijn schulden.

Activiteiten

Ik bel de gemeente, ik heb een afspraak en ik moet een test maken

Bij het gesprek met de gemeente werd er echt naar me geluisterd. Wel spannend of ik toegelaten word!

Pijnpunten

- Drempel om contact op te nemen is hoog
- Onduidelijkheid over bedoeling test voor adviesgesprek

Dit werkt goed

- Ik voel me als mens behandeld; de gesprekken met de gemeente zijn erg prettig

Verbeterpunten

- Klant meenemen in waarom er een test wordt afgenomen
- Open inloop: altijd iemand beschikbaar voor een adviesgesprek
- Eerstelijnsmedewerkers en partners voorlichten over de mogelijkheden en het proces van schuldhulpverlening. Bij hen tussen de oren krijgen wanneer ze naar de gemeentelijke schuldhulpverlening zouden moeten doorverwijzen.

FASE 4

Yes, ik word toegelaten!

“Ik krijg een brief van de gemeente dat ik ben toegelaten. Er valt letterlijk een last van mijn schouders. Ik heb weer perspectief! Hopelijk kunnen we nu snel aan de slag.”

FASE 4

Yes, ik word toegelaten!

Klant behoeften

Ik wil snel een positief antwoord krijgen, uitzicht op licht aan het eind van de tunnel

Activiteiten

Ik krijg een brief dat ik toegelaten ben en lees deze

Ik kan weer ademen!

Pijnpunten

-

Dit werkt goed

- De brief is duidelijk, in tegenstelling tot brieven die door schuldeisers gestuurd worden.

Verbeterpunten

-

1 2 3 6 7

FASE 5

Ik verzamel gegevens en breng mijn schulden in kaart

Ik zie er als een berg tegenop om schuldeisers te moeten benaderen

Oh god, ik moet mijn schuldeisers gaan benaderen en stukken opvragen. Tuurlijk snap ik dat ik dat moet doen. Maar daarom vind ik het nog niet minder verschrikkelijk. Ik ben er al een paar middagen voor gaan zitten, maar vond toch elke keer net even wat anders om te doen. Want wat kun je nou wel en niet tegen die lui zeggen? Ik weet ook wel dat ik het niet langer voor me uit kan schuiven. Van de week ben ik dan ook echt begonnen. Het was pittig hoor. Sommigen waren ronduit brutaal en probeerden me onder druk te zetten. Serieus nemen ze me ook al niet.. Gelukkig kon ik mijn schuldhulpverlener Alex bellen om te overleggen wat ik moest doen. Konden we maar samen bellen…

1 2 3 4 5

FASE 5

Ik verzamel gegevens en breng mijn schulden in kaart

Klant behoeften

Zo snel mogelijk alles klaar hebben gevoel hebben het niet allemaal zelf te moeten doen. Zicht op licht aan het eind van de tunnel. Als mens behandeld worden.

Activiteiten

Bellen en mailen met schuldeisers + verzamelen, kopiëren en inleveren stukken bij de gemeente

Gelukkig heb ik nog wel de vaardigheden om ze te woord te staan, mijn jonge broertje daarentegen!

Pijnpunten

- Dwingende toon van schuldeisers bij benaderen
- Onduidelijkheid over wat wel en niet tegen schuldeiser gezegd kan worden
- Stukken mailen lukt niet, bestanden zijn te groot

Dit werkt goed

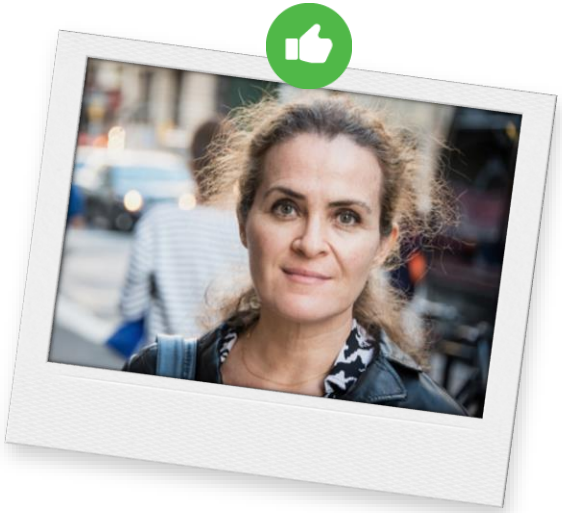
- Bereikbaarheid schuldhulpverlener voor vragen en duidelijke hulp.
- Kopiëren bij de gemeente in plaats van bij de Jumbo. Scheelt geld en levert meer gevoel van privacy op.

Verbeterpunten

- Begeleiding bieden bij bellen van schuldeisers
- Mensen snappen eigenlijk niet precies wat wij doen. Dat geeft stress en dat overstemt het verhaal van uitleg.
- Buiten scope Alphen, in de keten: Schuldenregister

FASE 6

Intakegesprek



“Het gesprek met Alex gaf echt een gevoel alsof er een last van mijn schouders viel. Hij zei dat ik heel hard gevochten had voor mijn gezin en toen werd het uit handen genomen en dat was heel fijn. Het was ook fijn dat de gemeente zo duidelijk uitlegde wat de stappen zijn. En dat ik dat nog via de mail toegestuurd kreeg.”

FASE 6

Intakegesprek

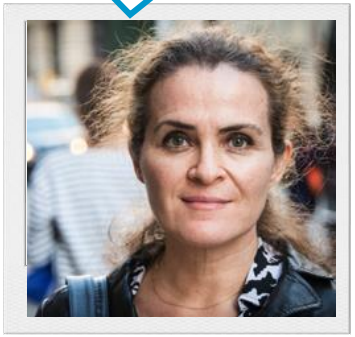
Klant behoeften

Snel duidelijkheid
Als mens behandeld worden
Uitzicht op een oplossing

Activiteiten

Gesprek voeren, vervolgtraject doornemen, actielijst krijgen met wat nog te doen.

Ik voelde me echt als mens behandeld bij de gemeente, niet als een nummer.



Pijnpunten

-

Dit werkt goed

- Gevoel van ondersteuning. Echt samen naar de problemen kijken en een oplossing bedenken
- Duidelijkheid in gesprek over afspraken en vervolgstappen
- Samenvatting besproken acties per mail na gesprek
- Als mens behandeld worden en serieus genomen worden

Verbeterpunten

-

4 5 6 7

FASE 7

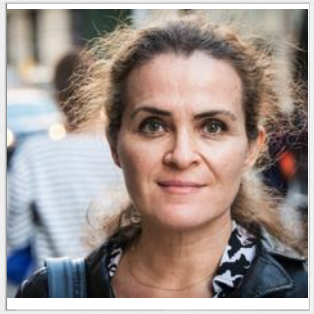
Acties uitvoeren en wachten

Ik moet nog een paar stukken verzamelen. Dat gaat vrij goed, ik heb alles best goed op een rijtje. Ik ben blij dat de gemeente zo goed haar best voor me doet. Echt hoor, wat een opluchting. Ik zou alleen willen dat het allemaal een beetje sneller kon. Omdat ik mijn spullen zo goed op een rijtje heb, lever ik het snel aan. Alex heeft het druk, dat snap ik ook wel… maar soms zou ik gewoon willen dat ze sneller gingen.

FASE 7

Acties uitvoeren en wachten

Ik verzamel de stukken die ik nog moet verzamelen. Dat gaat me vrij goed af, want ik heb alles redelijk op een rijtje.



Klant behoeften

Zo snel mogelijk duidelijkheid, starten met aflossen

Activiteiten

Ontbrekende informatie verzamelen
Belastingcheck
Solliciteren voor extra inkomen

Pijnpunten

- Klant zou soms sneller willen en heeft het idee te wachten omdat de gemeente het druk heeft.
- Werkprocessen van andere organisaties zijn lastig uit te leggen aan de klant. Reactietermijnen van ketenpartners zijn voor de gemeente onbetrouwbaar. Daardoor lastig een prognose aan de klant te geven..

Dit werkt goed

- Gevoel dat de gemeente goed haar best doet.
- Ondersteuning bij belasting door Cazis.

Verbeterpunten

- Voorlichtingsfilmpje: verwachtingsmanagement is heel belangrijk. Neem mensen mee in waarom processen lang duren. Wees helder dat de gemeente een bemiddelaar is en dus afhankelijk van de reactietermijn van derden.
- Geen termijn noemen in de communicatie.

1 2 3 6 7

FASE 8

Schuldeisers benaderen me!

“Ahhhh.. Ik dacht dat ik op de goede weg was, krijg ik ineens een dwangbevel. Ik dacht dat ik op de goede weg was, maar wat moet ik hier nu in vredesnaam mee? Ja hoor, daar gaan we weer: slapeloze nachten, knoop in mijn maag… Mijn kinderen vragen wat er aan de hand is. Ik probeer ze gerust te stellen en zeg dat alles goed komt. Zij hebben hier toch ook niet om gevraagd..? Gelukkig kon ik Alex bellen. Hij legt me uit wat ik tegen de schuldeiser kan zeggen. Maar wat zou ik graag willen dat ik in de schuldregeling zat. Dat gevoel van rust dat ik dan hoop te krijgen… Tuurlijk wordt het pittig, maar na drie jaar is het dan hopelijk ook klaar.”

1 2 3 4 5 6 7

FASE 8

Schuldeisers benaderen me!

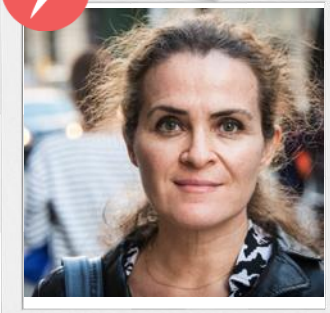
Klant behoeften

Snel duidelijkheid
Als mens behandeld worden

Activiteiten

Dwangbevel ontvangen, Ik maak me zorgen, ik praat met mijn kinderen, schuldhulpverlener bellen, communiceren met schuldeiser

Ze laten me nog steeds niet met rust! Ik zit nu toch in de schuldhulp?



Pijnpunten

- Groot stressmoment bij klant, gevoel van doorkruisen traject
- Onzekerheid bij klant over wat te zeggen tegen schuldeiser
- Vanuit stress sluit de klant soms onredelijke afspraken met schuldeisers (vluchtgedrag)

Dit werkt goed

- Klant kan schuldhulpverlener altijd bellen voor advies.
- De contactpersoon bij gemeente is goed bereikbaar.

Verbeterpunten

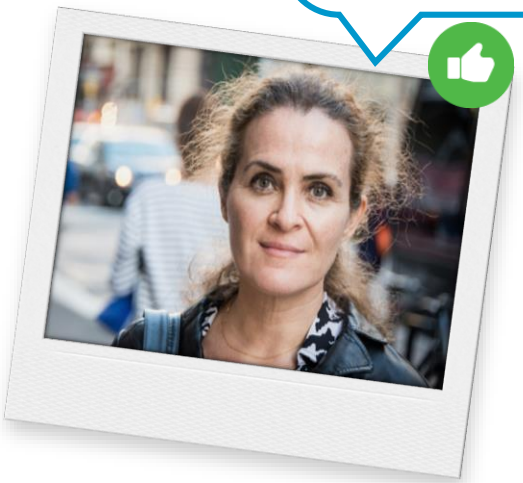
- Betere voorbereiding van klant vooraf op hoe te handelen in dit soort situaties. Kaartje met do's & don'ts maken, vastmaken aan visitekaartje schuldhulpverlener en bij start traject aan klant meegeven
- Voorlichtingsfilmpje over verwachtingen rondom schuldeisers
- Betere samenwerking met ketenpartners (zie slide 27)

1 2 3 7

FASE 9

Ik word overgedragen naar de PLANgroep

Ik heb de hele intake doorgeworsteld. Echt heel fijn dat ik nu zelf geen schuldeisers meer te woord hoef te staan.



Wat een opluchting, er ligt een plan van aanpak! Drie jaar bikkelen in het vooruitzicht. Dat wordt echt wel moeilijk, maar ik weet ook dat het daarna klaar is. Dat geeft rust. Geen schuldeisers meer die in mijn nek hijgen. Wat ik echt jammer vind is dat ik straks een andere contactpersoon krijg. Het ging heel goed tussen mij en Alex. Hopelijk is mijn nieuwe contactpersoon ook zo prettig.

1 2 3 4 5

FASE 9

Plan van aanpak

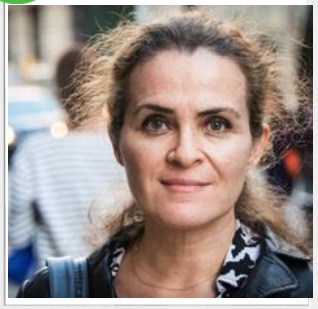
Klant behoeften

Werken aan oplossing.
Geen schuldeisers meer in de nek: rust.

Activiteiten

Plan van aanpak gaat naar de plangroep. Wachten op een akkoord met de schuldeisers.

Ik hoop dat we snel van start kunnen! Het is nu aan de plangroep om een akkoord te krijgen…



Pijnpunten

- Klant vindt het jammer dat er straks weer een nieuwe contactpersoon komt. 'Dan moet je het hele verhaal weer vertellen'.

Dit werkt goed

- Plan van aanpak voelt als een opluchting

Verbeterpunten

-

1 2 3 6 7

Hulp bij schulden

Huidige klantreis

Huidige klantreis

Financiële problemen	Zoek hulp	Contact met gemeente	Toegelaten	Gegevens verzamelen	Intake gesprek	Acties uitvoeren en wachten	Schuldeisers benaderen me	Overgedra-gen naar Plangroep

Touchpoint

Positief

Neutraal

Negatief

Nu weet ik het echt niet meer

Ik kan erg snel terecht

Ik voel me als mens behandeld.

Eindelijk! Een oplossing in zicht

Nog best wel lastig om alle info te verzamelen

Maar ik weet wel waarom ik het moet doen

Fijn dat ik weet wat mijn volgende stap is

Contactpersoon is goed bereikbaar voor advies

Stress, wat moet ik doen?

Transparant

We kunnen beginnen! Nog maar 3 jaar bikkelen

Toelichting volgende slide

Toelichting dip "schuldeisers benaderen me" (fase 8)

Invloed van ketenpartners

Pijnpunten

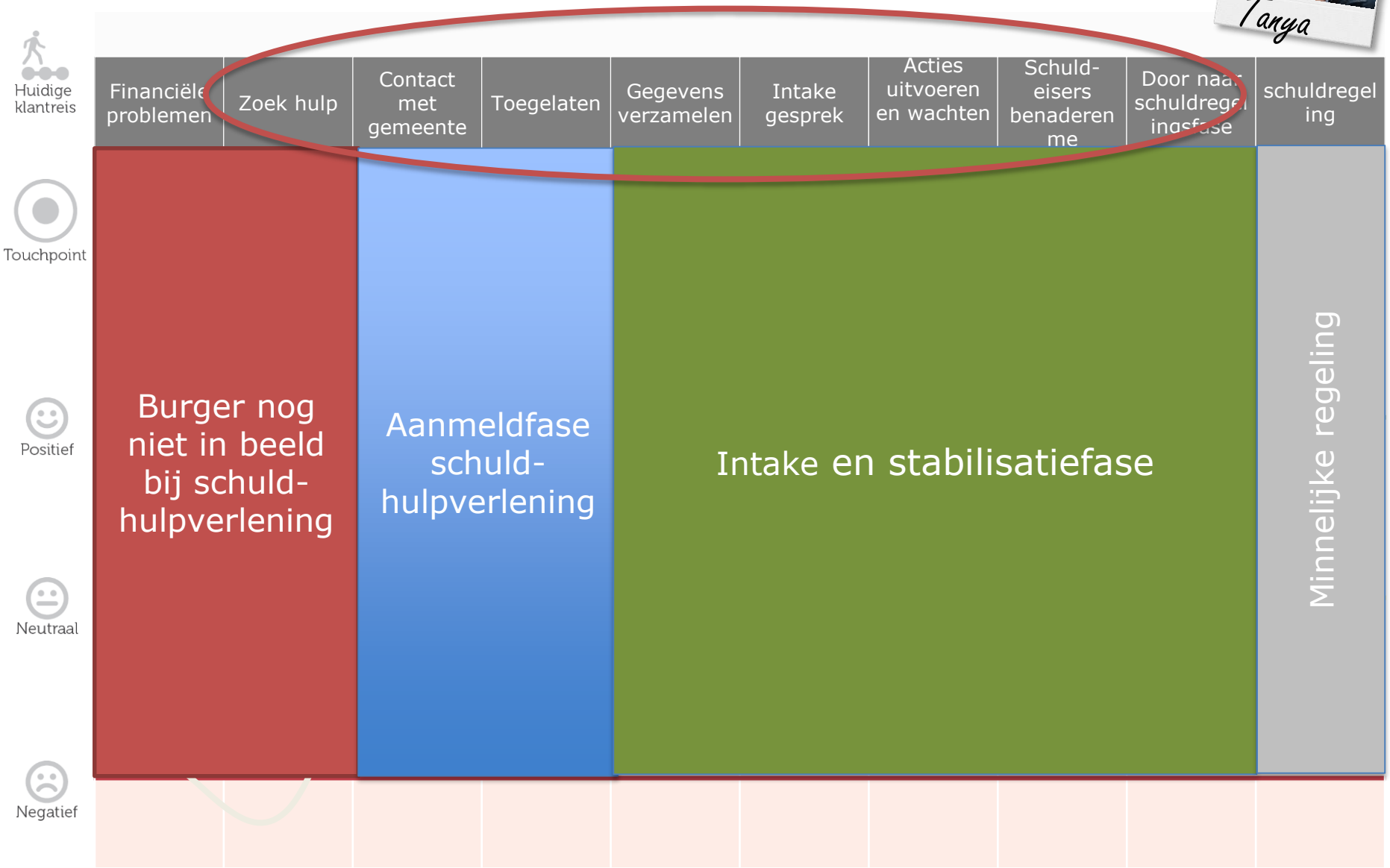
- Groot stressmoment bij klant, gevoel van doorkruisen traject.
- Onzekerheid bij klant over wat te zeggen tegen schuldeiser.
- Vanuit stress sluit de klant soms onredelijke afspraken met schuldeisers (vluchtgedrag).
- Overheid als schuldeiser doorkruist traject en creëert vertraging
  - (dreiging met) gijzeling is een zeer ingrijpende maatregel die het schuldhulptraject stil legt of zelfs achteruit dwingt
  - Door bankbeslag kunnen mensen hun vaste lasten niet meer betalen
  - Verrekening toeslagen brengt mensen verder de schulden in (vaste lasten kunnen niet meer betaald worden) en is regelmatig de laatste druppel
  - Processen bij andere organisaties (o.a. Belastingdienst, UWV, CJIB) zijn dermate complex dat het voor de gemeente ondoenlijk is deze voldoende helder aan mensen uit te leggen
  - Reactietermijnen ketenpartners zijn soms kort, soms lang en daarmee onbetrouwbaar
- Klant verwacht dat breed moratorium een soort incassostop is. Breed moratorium is in de uitvoeringspraktijk nog te veel een laatste redmiddel. Het stressmoment van beslag is dan al gepasseerd. Het kan alleen via de rechtbank ingezet worden als beslaglegger beslag niet wil terugleggen en niet meewerkt

Verbeterpunten

- Algehele overheids-incassostop voor iedereen die is toegelaten tot schuldhulpverlening (6 maanden)
- Bankbeslag afschaffen/aanpassen
- Wijze waarop verrekening Toeslagen plaatsvindt moet veranderen. Niet incasseren door loonbeslag en niet verrekenen. Gelijkstellen van deze schulden aan andere schulden.
- Geen (dreiging met) gijzeling in deze fase.
- Moratorium bij de rechtbank na huisuitzetting

Klantproces

Focus bevindingen onderzoek op voortraject en stabilisatiefase



Klantproces: wat als gemeenten het zelf doen?

Focus bevindingen onderzoek op voortraject en stabilisatiefase

Huidige klantreis

Financiële problemen	Zoek hulp	Contact met gemeente	Toegelaten	Gegevens verzamelen	Intake gesprek	Acties uitvoeren en wachten	Schuld-eisers benaderen me	Door naar schuldregel ingsfase	schuldregel ing

Touchpoint

Burger nog niet in beeld bij SHV

Preventie
- Stimuleren financiële zelfredzaamheid
- Samenwerking sociaal veld
- Huiswerk op orde

Vroegsignalering
- Samenwerking sociaal veld
- Gebruik bestaande indicatoren
- Publiekscampagne

Aanmeldfase schuld-hulpverlening

Vindbaarheid
- Toegankelijke website
- Vindbaarheid Google
- Doorverwijzing sociaal veld
- Publieks-communicatie

Intake- en stabilisatiefase

Klantcontact en begeleiding
- Menselijke benadering
- Beschikbaarheid
- Praktische ondersteuning
- Duidelijkheid en transparantie

Minnelijke regeling

Fase buiten scope van ons onderzoek
-

Positief

Neutraal

Negatief

Randvoorwaarden voor een goed klantproces
- Kennisuitwisseling tussen overheidsorganisaties
- Professionele schuldhulpverlening
- Gezamenlijke werkprocessen
- Wet- en regelgeving aanpassen

Lessen voor gemeenten

Fase: Klant nog niet in beeld

- Preventie
- Vroegsignalering

Fase: Aanmelden

- Vindbaarheid

Fase: Intake en stabilisatie

- Klantcontact en begeleiding

Preventie

Wat kan de de gemeente zelf doen?

Het **stimuleren** van **financiële zelfredzaamheid**:

- Burgers begeleiden en vaardigheden aanleren om het ontstaan van problematische schulden te voorkomen
- Cursussen bieden ter begeleiding en ondersteuning van burgers (bv een budgetcoach)

Het versterken van de **samenwerking** met het **sociaal veld:**

- De regie nemen om te zorgen dat het aanbod aan ondersteuning in de gemeente past bij de vragen en doelen van de burger

Huiswerk op orde:

- Als gemeente de eigen processen makkelijker en toegankelijker maken
- Burgers attenderen op regelingen waar zij recht op hebben
- Waar mogelijk regelingen makkelijker maken

(bijv. automatische kwijtschelding WOZ voor minima, i.p.v. jaarlijks aanvragen)

Vroegsignalering

Gemiddeld duurt het 5 jaar na het ontstaan van de eerste schulden voor iemand zich meldt bij de schuldhulpverlening. **Vroegsignalering is erop gericht mensen eerder te vinden en te bereiken om eerder de juiste ondersteuning te bieden en escalatie van problemen te voorkomen.**

Wat kan de gemeente zelf doen?

Samenwerken met partners uit het **sociaal veld.** Denk bijvoorbeeld aan:

- voorlichtingsronde langs logische partners
- afspreken dat zij bij vermoeden van schulden doorverwijzen naar schuldhulpverlening
- kaartjes en folders plaatsen bij partners

Gebruikmaken van administratieve **indicatoren** en gegevensuitwisseling met bijvoorbeeld de NVVK, energiebedrijven, etc.

Publiekscampagne om drempel naar hulp te verlagen

- “tell a friend” – principe
- ervaringen delen in het lokale dagblad

Vindbaarheid

Bij vindbaarheid gaat het erom dat wanneer de burger eenmaal besloten heeft hulp te zoeken, de gemeente voor deze burger ook vindbaar is.

Wat kan de gemeente zelf doen?

- Zorg voor een **toegankelijke website**. Handvatten voor een gebruikersgerichte website kunnen daarbij helpen. Daarnaast kan het zinvol zijn een eigen klantreis uit te voeren op de website en verbeterpunten te benoemen. Vergelijk daarbij ook de eigen website met die van commerciële partijen.

- **Vindbaarheid Google** vergroten. Probeer er voor te zorgen dat de gemeentelijke schuldhulpverlening boven commerciële partijen te vinden is op Google.
- Goede (screening en) **doorverwijzing** vanuit sociaal veld. Zorg dat bij partners bekend is hoe burgers met schulden zich kunnen melden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening en dat voorlichtingsmateriaal bij hen beschikbaar is.
- **Publiekscommunicatie** gericht op het vergroten van de vindbaarheid van de schuldhulpverlening. Kern van de boodschap: Schulden? Bel de gemeente.

Klantcontact en begeleiding (1)

Voor de burger met schulden kan de **manier van benaderen en begeleiden** door de overheid veel verschil maken in een **stressvolle periode** in haar leven.

Wat kan de gemeente zelf doen?

- Kortweg komt het neer op het bieden van fatsoenlijke dienstverlening op een menswaardige manier. Hieronder zijn voorbeelden te vinden.

Menselijke benadering

- Benadering als mens i.p.v. nummer.
- Laagdrempelig en persoonlijk contact.
- Stressreductie door Mobility mentoring.
- Integrale intake, breder kijken dan
- schuldenproblematiek.

Beschikbaarheid

- Het organiseren van een open inloop, waar mensen laagdrempelig terecht kunnen met vragen bij schulden.
- Het hebben van een vaste contactpersoon als aanspreekpunt voor de burger.
- Goede bereikbaarheid van de schuldhulpverlener. In servicenormen is vastgelegd wat de burger mag verwachten van de schuldhulpverlener.
- Snel helpen.

Klantcontact en begeleiding (2)

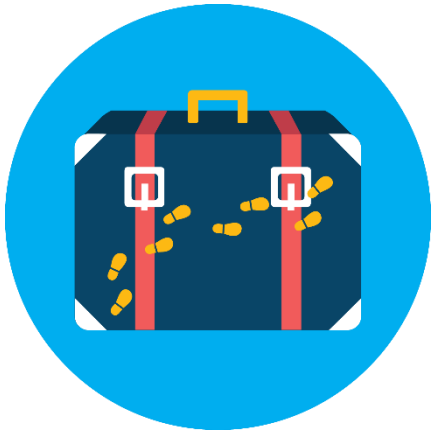
Praktische ondersteuning

- Do's & don'ts kaartje als houvast voor burgers in stabilisatiefase. Burgers worden in die fase nog steeds benaderd door schuldeisers en ervaren daardoor veel stress. Soms leidt dit tot onverstandige beslissingen. Op het kaartje staan concrete tips.
- Bied begeleiding bij bellen schuldeisers.
- Inhuur van expertise om de burger verder te helpen.
- Denk bijvoorbeeld aan hulp bij belastingaangifte.
- Maak kopiëren van bewijsstukken bij de gemeente mogelijk. Kopiëren bij de supermarkt kost geld en leidt tot schaamte.

Duidelijkheid en transparantie

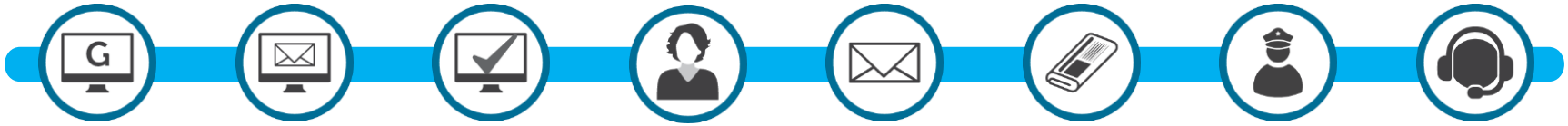
- Een transparant en duidelijk proces, zodat de burger weet waar hij aan toe is, wat de volgende stap is en wat hij zelf moet doen. Denk aan heldere uitleg, een brief, filmpje of infographic. Dit draagt bij aan het reduceren van stress.
- Actielijst aan de burger mailen, sms-en of meegeven na gesprek: maak concreet en inzichtelijk voor de burger welke acties hij of zij nog moet uitvoeren.
- Helder taalgebruik in brieven, bewaar juridische teksten voor de bijlage.

VNG
Vereniging van Nederlandse Gemeenten



KING
KWALITEITS INSTITUUT NEDERLANDSE GEMEENTEN

Goede voorbeelden van gemeenten



Klantproces:

Voorbeelden Gemeentelijke initiatieven SHV /fase

Huidige klantreis

Financiële problemen	Zoek hulp	Contact met gemeente	Toegelaten	Gegevens verzamelen	Intake gesprek	Acties uitvoeren en wachten	Schuld-eisers benaderen me	Door naar schuldregel ingsfase	schuldregel ing

Touchpoint

Vroeg-signalering:

- Den Bosch: o.b.v. maandelijkse lijst BKR top vijftig burgers met achterstanden vaste lasten contacteren
- Soest (Kredietbank Nederland): openzetten meer toegangspoorten
- RSD: samenwerking woningbouw (huurachterstanden) en SHV

Aanmeldfase:

- Den Bosch: startbijeenkomst financiële vragen
- Zwolle: Op Orde Zwolle→ samenwerkingsverband professionals en vrijwilligers voor bereik vroeg stadium en vlotte doorverwijzing

Intake- en stabilisatiefase:

- Zoetermeer:
- Praatplaat ter ondersteuning gesprekken met klanten
- Bewindvoerdersdesk
- Proeftuin ZZP'ers
- Alphen a/d Rijn: Do's & don'ts visitekaartje SHV
- Soest (Kredietbank Nederland): saneringskrediet
- Den Bosch: Bossche Bond → fonds voor noodsituaties binnen schuldentraject
- Delft:
- JPF: een speciaal traject voor Delftse jongeren met problematische schulden
- Brede intake: intake door consulent die zowel participatiewet als schuldhulpverlening beheerst zodat alle leefgebieden en risico's direct in kaart zijn

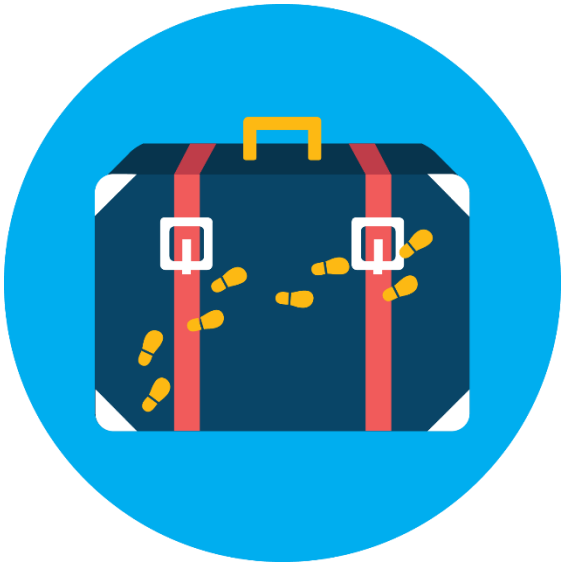
Minnelijke regeling

- Fase buiten scope van ons onderzoek

Positief

Neutraal

Negatief



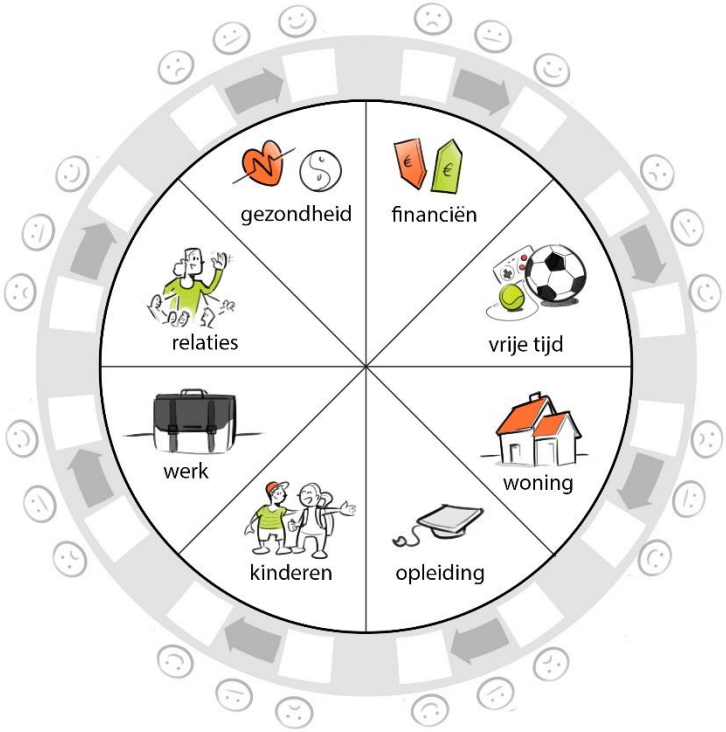
Bijlagen

Uitgewerkte voorbeelden initiatieven gemeenten

Gemeente Zoetermeer:
praatplaat ter ondersteuning bij gesprekken met klanten

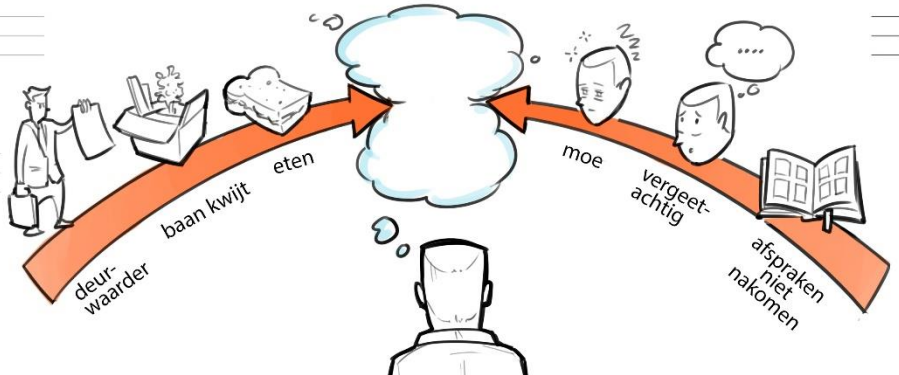
jouw situatie

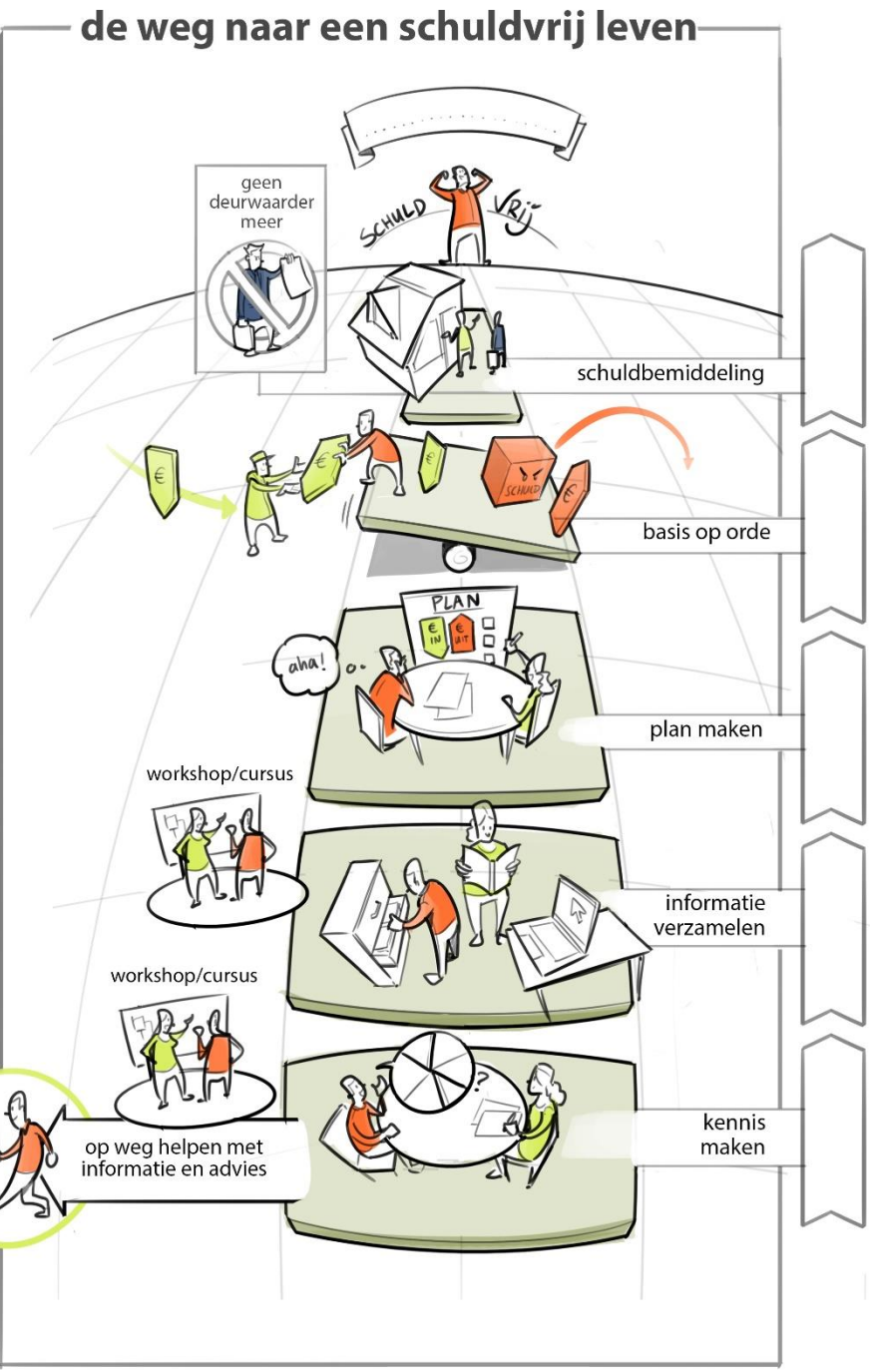
naam: datum:



Hulpverleners

Regisseur

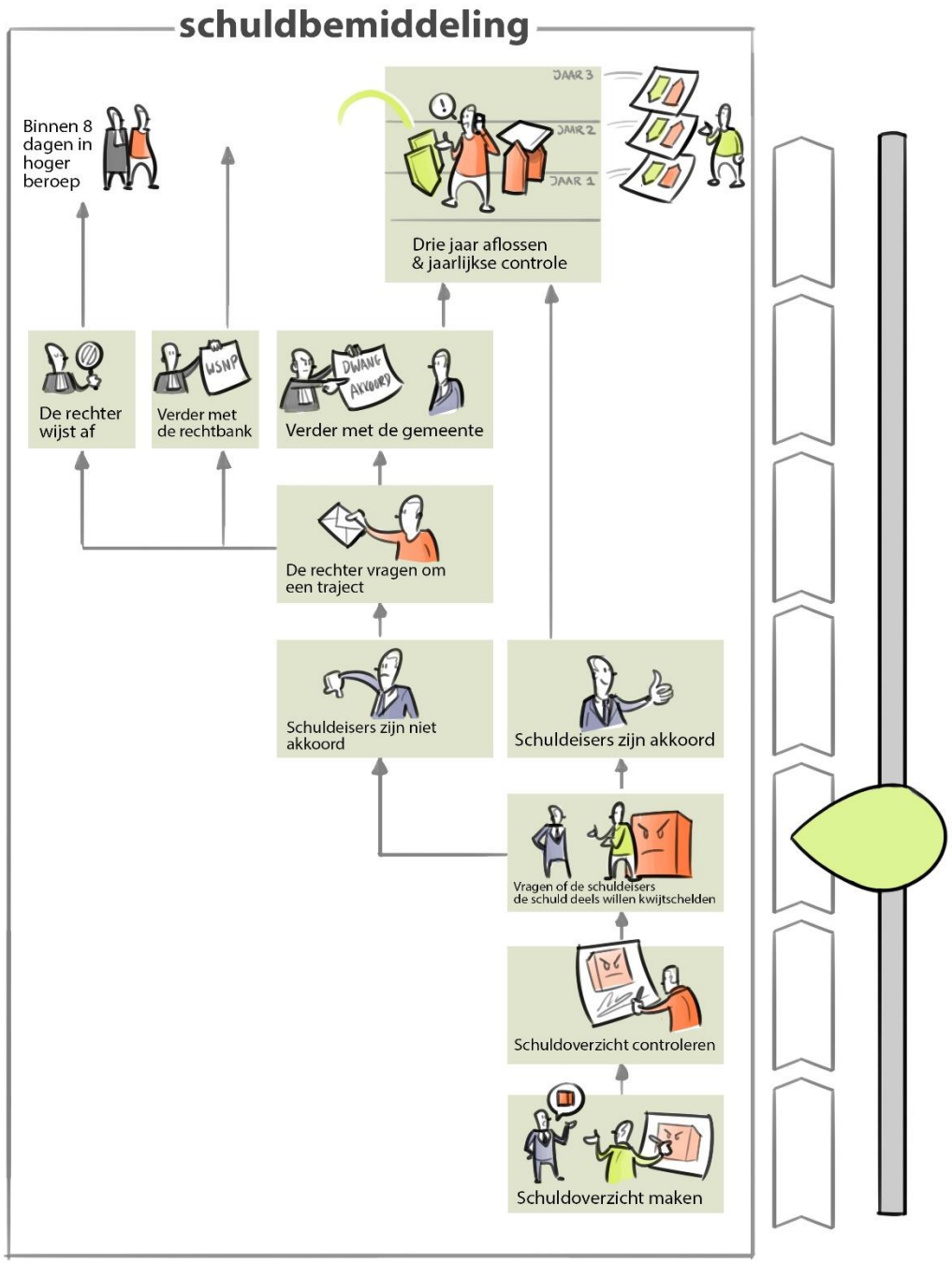




De gemeente Zoetermeer heeft goede ervaring met het gebruik van praat- en procesplaten bij het voeren van gesprekken met klanten.

Voordelen:

- Compleet beeld van de klant
- Klant voelt zich gehoord
- Klant voelt zich eigenaar van het proces
- Klant stelt zelf doelen



Door de procesplaat is in één oogopslag te zien waar iemand zich in het proces bevindt en wat er dus nog moet gebeuren.

Hiervoor wordt de to do-list in de volgende slide gebruikt.

INFORMATIE VERZAMELEN

PLAN MAKEN

BASIS OP ORDE

TE DOEN	BEZIG	KLAAR!	

gemeente
Zoetermeer

Bewindvoerdersdesk

Als mensen een bewindvoerder hebben, kan deze hen direct aanmelden voor schuldhulpverlening bij het bewindvoerdersdesk van de gemeente. Een bewindvoerder heeft al veel informatie verzameld, op deze manier hoeven mensen hun verhaal niet twee keer uitgebreid te doen.

Een schuldhulpverlener van de gemeente krijgt dan een dossier binnen en kan direct beginnen met het minnelijk traject. Die aanvragen gaan dan veel sneller. De klanten hoeven zelf niet te komen, het gaat allemaal via de bewindvoerdersdesk in directe afstemming met de gemeente.

Gemeente Alphen aan den Rijn:

Do's & don'ts op visitekaartje schuldhulpverlener

Wat te doen met een brief van de deurwaarder?

Wel:
- De brief openmaken en goed lezen
- Wat u kunt doen is een kopie van de brief van de Gemeente opsturen dat u recht heeft op schuldhulpverlening
- Is de situatie dreigend, bijvoorbeeld beslag, neem dan contact op met je schuldhulpverlener

Niet:
- De brief weggooien/niet openmaken
- Een betalingsregeling treffen zonder overleg met je schuldhulpverlener
- Dingen beloven die je niet na kan komen

Alphen aan den Rijn

Gemeente Soest:
Vroegsignalering

- Vroegsignalering: Wij merken dat met name het openzetten van meer “toegangspoorten” goed werkt. Daar waar een klant zich niet altijd hoeft te melden via een loket van de gemeente of een wijkteam krijgen wij meer aanmeldingen, en ook in een vroeger stadium. Het gevoel van schaamte blijft een grote bottleneck die op deze manier omzeild kan worden. We verwachten door het promoten van dergelijke toegangen dat de vroegsignalering steeds meer slagingskans krijgt.

Kredietbank
NEDERLAND

Gemeente Soest:
Saneringskrediet

- Oplossen van schulden: Het verstrekken van een Saneringskrediet levert een steeds groter slagingspercentage oplevert. Schuldeisers gaan eerder akkoord met een éénmalige afkoop dan met 3 jaar een schuldregeling of WSNP. De schuldeisers hoeven vervolgens niet 3 jaar op hun geld te wachten, maar kunnen na ontvangst van het akkoordbedrag de vordering afboeken, wat ook voor hen voordeliger is.

Kredietbank
NEDERLAND

Regionale Sociale Dienst (RSD)

1. Betere aansluiting bij gemeente/sociale teams: Team schulddienstverlening is verdeeld per gemeente, zodat de lijnen korter zijn. Dit kan ook door op locatie te werken.
2. Betere aansluiting bij sociale dienst (werk en inkomen): de uitvoerende afdelingen zijn verdeeld per gemeente.
3. Evaluatie werkwijze: kan het sneller en slimmer worden ingeregeld?
4. Goed bijhouden van wijzigingen op het gebied van schuldhulpverlening: wet- en regelgeving, jurisprudentie etc.
5. Samen met netwerkpartners/schuldeisers/gemeenten (opdrachtgevers RSD) pilot vroeg signalering: woningbouw nodigt mensen met huurachterstand uit voor gesprek. Schuldhulpverlening werkt daar op locatie en mensen kunnen na gesprek met woningbouw direct gesprek met SHV aangaan. Gemeente betaalt de pilot.

Gemeente Delft

- Brede intake. Dat houdt in dat er een intake wordt gedaan door een consulent die zowel de participatiewet als schuldhulpverlening beheerst. De situatie van klant wordt dan getoetst op alle leefgebieden zodat we direct het stabiliseren kunnen aanpakken. Daarnaast hebben we bij het aanvragen van een uitkering direct zicht op de schuldenproblematiek en eventuele crisissituaties. Hierop kan direct geanticipeerd worden i.p.v. eerst wachten tot een inkomen wordt toegekend en daarna pas aanmelden bij schuldhulpverlening. Daarnaast is het ook een voordeel dat bij de intake direct gezien wordt dat een klant nog geen gebruik maakt van alle inkomensvoorzieningen en deze kunnen direct aangevraagd worden. Klant wordt dan niet meer naar een ander loket gestuurd en het SHV traject stagneert niet.

Gemeente Delft

- JPF: Het doel van het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) is het bieden van een schuldenvrij toekomstperspectief aan Delftse jongeren. Het traject is erop gericht om jongeren een kans te bieden die op dit moment vanuit het reguliere aanbod niet geholpen kunnen worden Dit wordt aangepakt vanuit twee gebieden; de jongere ontzorgen van hun schuldenlast en individuele coaching om toekomstperspectief te bieden. Deelname aan het JPF is niet vrijblijvend en vereist een actieve houding van de jongere.

Gemeente Zwolle

- Op Orde Zwolle: Een samenwerkingsverband dat bestaat uit professionals en vrijwilligers die werkzaam zijn in thuisadministratie, gefinancierd door de gemeente. Streven is de drempel die inwoners ervaren om toegang te krijgen tot schulddienstverlening te verlagen en in een vroeg stadium passende ondersteuning te bieden.

- 3 jaar geleden gestart. De volgende organisaties doen mee:
  - Humanitas (thuisadministratie voor 1 jaar tbv zelfredzaamheid)
  - Wijs (vrijwillige thuisadministratie voor lange tijd, voor mensen die niet zelfredzaam te krijgen)
  - De Kern (Sociaal raadslieden met Formulierenbrigade)
  - Schuldhulpmaatje (sloten later aan) (kunnen mensen helpen die t naar verwachting vrij vlot weer orde krijgt, max 1 jaar)
  - Gezamenlijk zijn ze 150 vrijwilligers. Organisaties houden eigen identiteit. Ze geven apart cursussen, maar ook themadagen voor alle vrijwilligers, zoeken op dit gebied steeds meer samenwerking.

Gemeente Den Bosch

- Startbijeenkomst voor mensen met financiële vragen: Burgers uit Den Bosch nemen telefonisch contact op met de gemeente. Na een aantal vragen, worden ze uitgenodigd voor een eerste hulp bij Geldzaken bijeenkomst. Deze bijeenkomsten zijn wekelijks en mensen krijgen vanaf 1 januari 2018 een individueel gesprek over hun financiële vragen. Er zijn korte lijnen met buro Sociaal Raadslieden, het Algemeen Maatschappelijk, bijzondere bijstand een schuldhulpverlening. Deze bijeenkomsten worden verzorgd door AMW, BSR, Schulddienstverlening en Divers, (een vrijwilligersorganisatie). Het doel is om daar waar de vragen klein zijn, deze gelijk te beantwoorden en te voorkomen dat deze mensen onnodig in een lang traject terecht komen. Mensen die meer specialistische hulp nodig hebben, worden direct naar de juiste persoon doorgeleid en gaan over het algemeen, indien nodig, met een vervolgafspraak de deur uit.

Gemeente Den Bosch

- Vroeg signalering (in samenspraak met Nijmegen): Collega’s ontvangen vanuit de BKR maandelijks een lijst met top vijftig van burgers, met achterstanden in de vaste lasten. Er zijn een aantal organisaties (woningbouw, zorgverz., energie) die hun klanten met een achterstand doorgeven aan de BKR. De BKR maakt een lijst en geeft die maandelijks aan ons door. Onze collega’s gaan nakijken of mensen op deze lijst al bij ons bekend zijn. Als dit niet het geval is, nemen zij contact met hen op. Ze gaan bij deze mensen langs aan de deur. Als ze niet thuis zijn, laten ze een schriftelijk bericht achter en worden ze later gebeld, of ze komen op een ander tijdstip terug.

Gemeente Den Bosch

- Bossche bond: Deelnemende (ongeveer 15 tot 20, voor zover bekend) organisaties storten een x bedrag in dit fonds. Het doel is om op een snelle manier geld beschikbaar te hebben in geval van nood. Hulpverleners kunnen een beroep doen op dit fonds voor hun klanten en leggen dit voor aan de beslissende commissie. Het uitgangspunt is dat het voorgeschoten bedrag uiteindelijk wordt terugbetaald. Indien dit niet mogelijk is, wordt bekeken welke partij de kosten dan voor zijn rekening neemt.