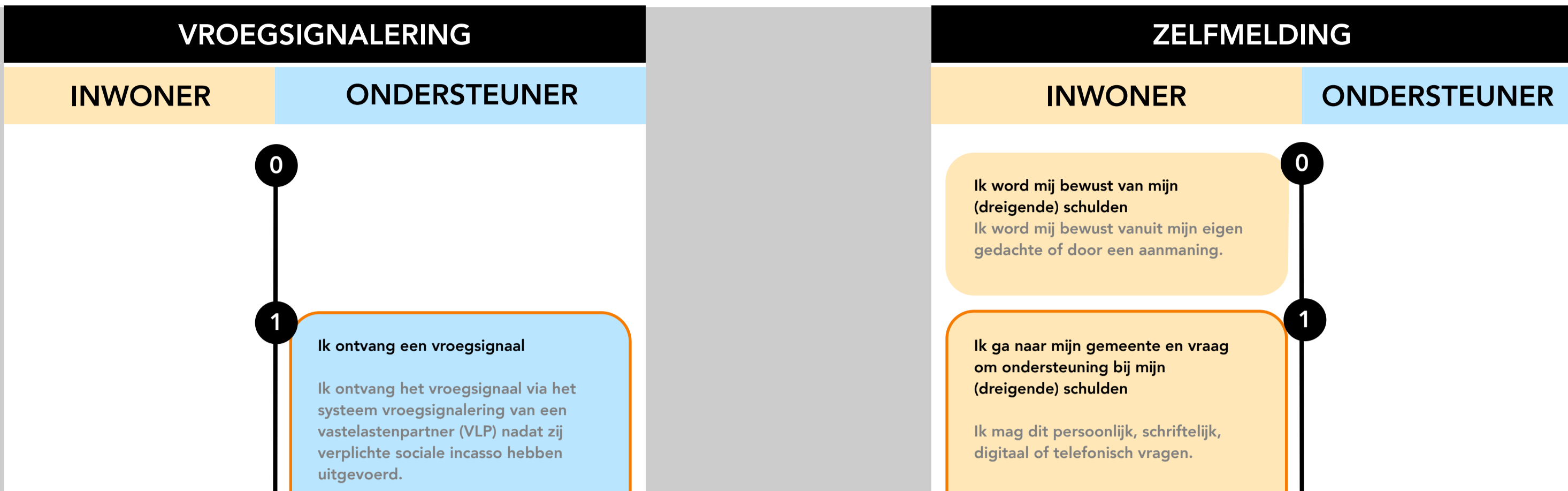


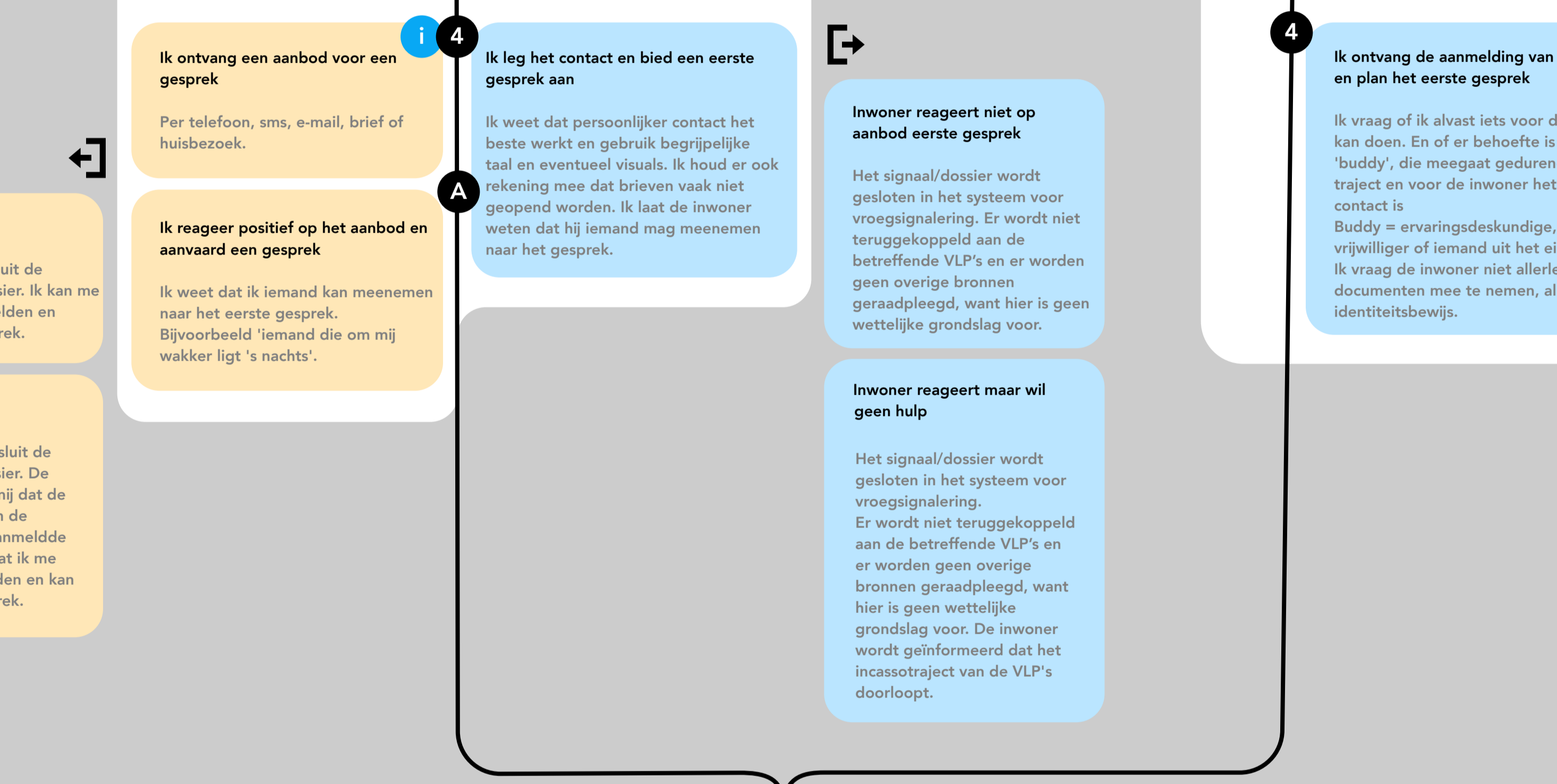
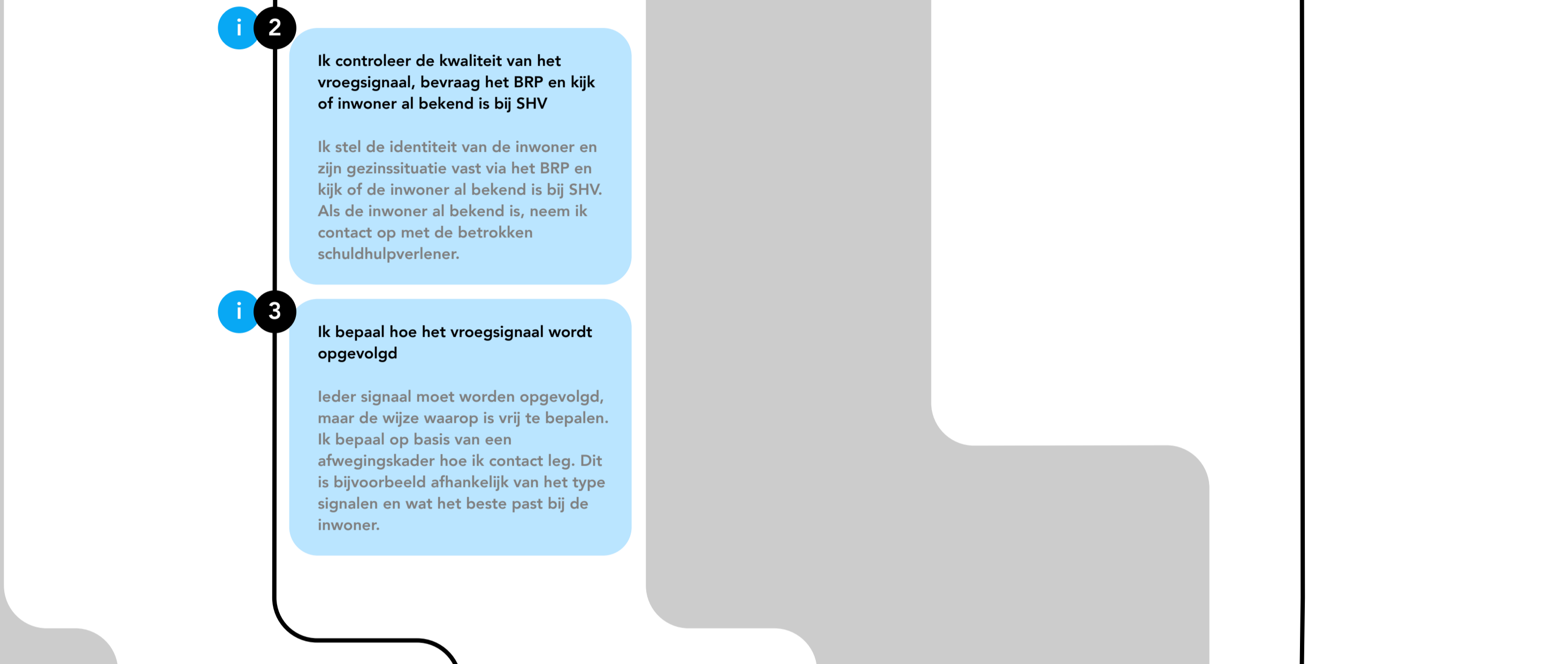
Dit ondersteuningsproduct is onderdeel van de routekaart voor implementatie, stap 17: 'Inrichten en/of aanpassen van werkprocessen schuldhulpverlening'. Daarnaast is dit product een verdieping op de Master klantreis Schuldendomein; het richt zich specifiek op een aantal fasen waarop de gewijzigde Wgs van invloed is. De mijlpalen leggen de verbinding tussen beide producten.

In dit werkproces zijn de verschillende stappen, bijbehorende wettelijke termijnen en grondslagen voor de bronbevragingen gevisualiseerd. Op basis hiervan kunnen gemeenten hun werkprocessen inrichten of aanpassen conform de gewijzigde Wgs. Bij een aantal stappen in het werkproces is aanvullende informatie beschikbaar, zoals nadere toelichtingen, aanvullende ondersteuningsproducten of verwijzingen naar wetsartikelen die hierop van toepassing zijn. Via de blauwe i-tjes kunt u direct doorklikken naar deze informatie.

Dit werkproces is lineair weergegeven. We zijn ons er echter van bewust dat de praktijk van schuldhulpverlening weerbarstiger kan zijn. Het werkproces is daarom geen doel op zich. Het is van belang dat de schuldhulpverlener samen met de inwoner op zoek gaat naar een passend proces om het gewenste doel te bereiken. De visualisatie van het werkproces kan behulpzaam zijn om vanuit de context van de inwoner de grondslagen van de Wgs te volgen. De gemeente kan bij de implementatie uiteraard rekening houden met eventuele beleids- en beoordelingsruimte voor de schuldhulpverlener.



START 4 WEKEN TERMIJN



EIND 4 WEKEN TERMIJN



STARTPUNT SHV: 8 WEKEN TERMIJN TOT BESCHIKKING



EINDPUNT 8 WEKEN TERMIJN

2

## Ik controleer de kwaliteit van het vroegsignaal, bevrage het BRP en kijk of de inwoner al bekend is bij SHV

De wetgever heeft in de [Memorie van Toelichting \(MvT\)](#) van de Wgs beschreven welke persoonsgegevens en gegevensverstrekkers noodzakelijk zijn voor de vroegsignalering van schulden. De gegevens uit het BRP zijn noodzakelijk om de identiteit van de inwoner vast te stellen. Op basis van ontvangen signalen van (particuliere) woningverhuurders, zorgverzekeraars, energiebedrijven en drinkwaterbedrijven moet de gemeente de inwoner een eerste gesprek aanbieden.

Gegevensverstrekkers/ bronnen	Gegevens	Verwerkingsdoel gemeenten
Gemeente	Naam, adres, woonplaats/NAW Burgerservicenummer (BSN) Verblijfstatus Nederland Basisregistratie Personen/BRP	Identiteit vaststellen
Woningverhuurders	Contactgegevens van de hoofdhuurder	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs, aanbieden
Zorgverzekeraars/CAK	Naam, adres, postcode, woonplaats, geboortedatum en BSN van de op de zorgpolis vermelde verzekeringnemer en verzekerden Zorgverzekeraarsidentificatienummer de door de verzekeringsnemer verschuldigde bedragen, inclusief eventuele bestuursrechtelijke premies	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs, aanbieden Gegevens overgenomen uit artikel 7b.1 van de Regeling zorgverzekering
Energiebedrijven	Contactgegevens van de klant, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs, aanbieden Gegevens overgenomen uit de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en de Warmteregeling
Drinkwaterbedrijven	Contactgegevens van de klant, diens klantnummer en informatie over de hoogte van diens schuld	Uit eigen beweging een eerste gesprek als bedoeld in artikel 4, eerste lid, onderdeel b, Wgs, aanbieden Gegevens overgenomen uit de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater

Tabel 1 uit MvT: gegevensverstrekkers en persoonsgegevens noodzakelijk voor vroegsignalering van schulden

De gemeente ontvangt vroegsignalen, zodat de gemeente een hulpaanbod kan doen voor schuldhulpverlening. Het stemt overeen met dat doel om voorafgaand aan het opvolgen van het signaal te controleren of een inwoner al bekend is binnen schuldhulpverlening. Wanneer een inwoner bekend is bij schuldhulpverlening, kan de gemeente dit terugkoppelen aan de schuldeiser die het signaal verstrekt heeft ([op grond van artikel 17 van het Bgs](#)). In dit stadium mogen nog geen gegevens over de inwoner worden opgevraagd bij de uitvoering van de Participatiewet, wet Maatschappelijke Ondersteuning en Jeugdwet. Dit is wel mogelijk na het vaststellen van de hulpvraag, ten behoeve van het opstellen van het plan van aanpak.

3

## Ik bepaal hoe het vroegsignaal wordt opgevolgd

De leidraad [Prioriteren en opvolgen vroegsignalen](#) ondersteunt gemeenten bij het maken van beleidskeuzes in de opvolging en prioritering van vroegsignalen. In de leidraad kunt u meer lezen over welke wijze van opvolging voor welk signaal ingezet kan worden en hoe u signalen kunt prioriteren.

4

## Ik leg het contact en bied een eerste gesprek aan

- Het eerste gesprek is een term uit de Wgs ([artikel 4 Wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#)). In de wet is vastgelegd dat het eerste gesprek binnen maximaal vier weken na ontvangst van het signaal plaatsvindt. Wanneer inwoners zichzelf melden geldt dat het eerste gesprek binnen maximaal 4 weken na ontvangst van de aanmelding plaatsvindt.
- Wanneer er sprake is van een bedreigende situatie vindt het eerste gesprek binnen drie werkdagen plaats. Onder bedreigende situatie wordt verstaan gedwongen woningontruiming, beëindiging van de levering van gas, elektriciteit, stadsverwarming of water of opzegging dan wel ontbinding van de zorgverzekering.
- De leidraad [Prioriteren en opvolgen vroegsignalen](#) biedt ondersteuning aan gemeenten bij het maken van beleidskeuzes in de opvolging en prioritering van vroegsignalen. In de leidraad kunt u meer lezen over welke wijze van opvolging ingezet kan worden en hoe u signalen kunt prioriteren.
- Communicatie is een belangrijk element bij de opvolging van vroegsignalen. Hoe begrijpelijker en sterker de boodschap, des te beter bereikt u degene voor wie de boodschap bedoeld is. In de leidraad [Prioriteren en opvolgen vroegsignalen](#) zijn per type opvolging enkele aandachtspunten en best practices beschreven en in de [toolkit communicatie](#) zijn verschillende formats en producten opgenomen om aan te passen en te verrijken naar uw lokale context. In de toolkit wordt uitgebreid stilgestaan bij de vroegsignalering van schulden. Meer voorbeelden en ervaringen zijn te vinden op de [openbare community vroegsignalering](#).
- Op de website [vroegsignaleringshv.nl](#) vindt u informatie en veelvoorkomende vragen en antwoorden over vroegsignalering van schulden. De website vormt een digitaal handboek dat voor iedere gemeente en ketenpartner toegankelijk is.

5

## Ik heb het eerste gesprek met de inwoner en bied ondersteuning aan

Vanaf het moment dat het gesprek is ingepland met de inwoner - en duidelijk is dat de inwoner wil deelnemen aan het gesprek - kunt u gegevens opvragen en verwerken ter voorbereiding op het gesprek. Voor vroegsignalering zijn alleen de gegevens uit de basisregistratie noodzakelijk en de gegevens die noodzakelijk zijn om signalen te verwerken. Daarmee worden in deze fase van het proces de gegevens over de betalingsachterstand bedoeld. ([MvT, onderdeel K artikelen 8a t/m 8d](#)).

6

## Ik stel de hulpvraag vast

- De hulpvraag kan op verschillende momenten in het proces worden vastgesteld. De inwoner stelt de hulpvraag soms wanneer hij/zij bij de gemeente vraagt om ondersteuning bij (dreigende) schulden. Soms wordt de hulpvraag gesteld bij het inplannen van het gesprek en als antwoord op de vraag of de gemeente alvast iets kan doen voor de inwoner. In andere gevallen wordt de hulpvraag gesteld en vastgesteld tijdens het eerste gesprek of een van de daaropvolgende gesprekken. Na het vaststellen van de hulpvraag dient binnen de afgesproken termijn de beschikking opgesteld te worden. Deze termijn is vastgelegd in een [gemeentelijke verordening](#) en bedraagt maximaal 8 weken.
- De voormalige Wgs ging ervan uit dat inwoners zelf informatie aanleveren, zodat de gemeente hier vervolgens een plan van aanpak voor schuldhulpverlening mee kan maken. Deze inlichtingenplicht werkte vertragend en leidde tot langere wacht- en doorlooptijden. Daarom is in de wijziging van de Wgs opgenomen dat schuldhulpverleners zelf informatiebronnen mogen raadplegen, zoals bijvoorbeeld gegevens over hulpverlening, inkomsten, vermogen en schulden. Deze bronnen mogen geraadpleegd worden vanaf het moment dat er contact is geweest met de inwoner (op basis van zelfmelding of verwijzing of op basis van vroegsignalering) en de inwoner het hulpaanbod geaccepteerd heeft. Indien noodzakelijk voor het opstellen van het plan van aanpak is het ook mogelijk om persoonsgegevens van de inwoner over de Jeugdwet, Participatiewet of Wet maatschappelijke ondersteuning te verwerken ([op basis van artikel 8d van de Wgs](#)).
- In [artikel 15 van het Bgs](#) is de verplichting opgenomen voor bestuursorganen, personen en instanties om gegevens te verstekken over openstaande vorderingen en betalingsverplichtingen van de inwoner aan de gemeente voor de vaststelling van het plan van aanpak voor de inwoner. Gedurende de uitvoering van het plan van aanpak verifieert het college, minimaal één keer per jaar, op grond van Artikel 16 van het Bgs, de genoemde gegevens van de cliënt om te zorgen dat de gegevens juist en actueel blijven. In de [Q&A Wijziging wet gemeentelijke schuldhulpverlening](#) vindt u in het laatste hoofdstuk meer informatie over deze grondslag.
- Toegangsbeschikkingen schuldhulpverlening voor inwoners met problematische schulden moeten worden geregistreerd bij het BKR. De gedachte van de wetgever achter deze registratie is dat daarmee wordt voorkomen dat inwoners nieuwe schulden aangaan die niet passen bij hun financiële bestedingsruimte. Het is van belang dat de schuldhulpverlener de BKR-registratie toelicht wanneer (duidelijk wordt dat) deze registratie van toepassing is, zodat het voor de inwoner transparant is dat een toelating tot schuldhulpverlening een registratie in het BKR met zich meebrengt en wat de gevolgen hiervan zijn. Alle vormen van gemeentelijke ondersteuning van inwoners zonder problematische schulden hoeven niet te worden geregistreerd bij het BKR. Informatie en advies of budgetbeheer voor inwoners zonder (problematische) schulden bijvoorbeeld. Een instructie over het aanmelden bij BKR is [hier beschikbaar](#).

8

## Ik stel het plan van aanpak op en bespreek het met de inwoner

Er is een [format plan van aanpak](#) beschikbaar. Deze kunt u gebruiken en aanpassen de huisstijl van uw organisatie. Het plan van aanpak op hoofdlijnen beschrijft diverse vormen van standaard ondersteuningsproducten. Het plan van aanpak kan later in het traject aangevuld worden. Aanvullingen of aanpassingen die leiden tot een wijziging in de rechtpositie van een inwoner leiden tot een nieuwe beschikking. Deze beschikking staat ook opnieuw open voor bezwaar en beroep. Dit wordt nader toegelicht in het document format Plan van Aanpak.

9

## Ik zorg voor de beschikking van de toewijzing of de afwijzing

- De beschikking wordt afgegeven binnen een bij [gemeentelijke verordening](#) te bepalen termijn. In de Wgs (artikel 4a) is vastgesteld dat deze termijn maximaal acht weken bedraagt na het vaststellen van de hulpvraag. De inwoner ontvangt altijd een beschikking. Dit betreft een toelatingsbeschikking inclusief een plan van aanpak of een afwijzingsbeschikking.
- [Een format beschikking](#) is beschikbaar en kunt u gebruiken binnen uw eigen organisatie om aan te passen aan de lokale situatie.
- Beschikkingen schuldhulpverlening voor inwoners met problematische schulden moeten worden geregistreerd bij het BKR ([artikel 17, Bgs](#)). De gedachte achter deze registratie is het voorkomen dat de inwoner nieuwe schulden aan kan gaan die niet passen bij zijn financiële bestedingsruimte. Alle vormen van gemeentelijke ondersteuning van inwoners zonder problematische schulden hoeven niet te worden geregistreerd bij het BKR. Informatie en advies of budgetbeheer voor inwoners zonder (problematische) schulden bijvoorbeeld. Een instructie over het aanmelden bij BKR is [hier beschikbaar](#).