

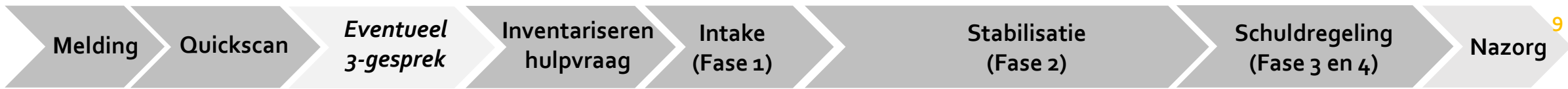


WERKAFSPRAKEN KETENPARTNERS SCHULDHULPVERLENING ONDERNEMERS

21-09-2021

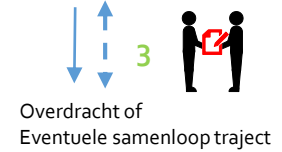
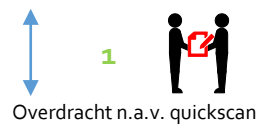
V 2.0

PROCES SCHULDHULPVERLENING ZELFSTANDIGEN



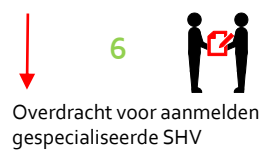
BT

Melding	Telefonische quickscan door BT	Oriënterend gesprek met klant en BT	<ul style="list-style-type: none"> Opstellen plan van aanpak Afgeven toegangsbesluit 	<ul style="list-style-type: none"> Hulp bij inkomen op orde brengen (inkomensreparatie) Hulp bij administratie, budgetcoaching, budgetbeheer, bewindvoering Hulp bij treffen regeling schuldeisers Begeleiden bij aanvraag Bbz indien van toepassing 	Indien gestopt met ondernemen en geen complexe schulden: <ul style="list-style-type: none"> Sanerings-krediet (kredietbank) is toegekend of WSNP traject 	Nazorg
---------	--------------------------------	-------------------------------------	--	--	--	--------



Gemeente

Melding	Telefonische quickscan door SHV-adviseur	Oriënterend gesprek met klant, SHV-adviseur en/of Bbz-adviseur	<ul style="list-style-type: none"> Evt. afgeven toegangsbesluit Evt. Bbz- aanvraag Coaching Hulp bij boekhouding 	Controle en monitoring Bbz aanvraag en stabilisatiefase	Doorverwijzing naar gespecialiseerde SHV	Nazorg
---------	--	--	--	---	--	--------



Zuidweg/
Kram en
Meersma

Melding	Evt. 3-gesprek	Opstellen plan van aanpak of evalueren Plan van Aanpak BT	<ul style="list-style-type: none"> Contact opnemen schuldeisers Regeling treffen schuldeisers Uitvoeren Plan van Aanpak 	<ul style="list-style-type: none"> Saneringskrediet Bbz of Saneringskrediet Kredietbank of Spaarsanering is toegekend of WSNP traject 	Nazorg
---------	----------------	---	--	---	--------



Algemene werkafspraken voor de ketensamenwerking SHV

1. We doen altijd een warme overdracht in elke overdrachtsmoment tussen de ketenpartners. Dus ontvangstbevestiging zodat de klant niet 'zoek' raakt.
2. Per overdrachtsmoment zijn er werkafspraken vastgelegd, zie vervolg van dit document.
3. Klant hoeft zo min mogelijk dezelfde gegevens bij de diverse partijen aan te leveren. Aangezien we nog geen gedeeld IT-systeem hebben, betekent dit dat we mogelijk klant moeten vragen om machtiging voor het uitwisselen van gegevens.
4. Verzending van persoonsgegevens tussen BT, gemeente en gespecialiseerde SHV-buro's altijd via Zorgmail/knop Veilig Verzenden. De gespecialiseerde SHV-buro's kunnen tevens via hun portal persoonsgegevens van klanten delen met de gemeente (niet met BT's).
5. We houden in onze dienstverlening zoveel mogelijk vast aan de Routeozo aanpak: we proberen de hulpvraag zo breed mogelijk uit te vragen (zowel bij het BT als de gemeente).
6. Wanneer er tijdens een hulpverleningstraject andere maatschappelijke problematiek wordt geconstateerd, kan er altijd aanvullende hulpverlening worden ingezet vanuit de BT's.
 1. Dit loopt dan parallel aan de lopende SHV-hulpverlening.
 2. Hierover wordt eerst telefonisch of per mail contact opgenomen met de dedicated BT medewerker
7. De partners zijn onderling goed bereikbaar voor elkaar: binnen 2 werkdagen reactie.
8. Binnen de BT's, gespecialiseerde shv-buro's en de gemeente wordt actief gecommuniceerd over de samenwerking en de werkwijze Schuldhulpverlening Zelfstandigen.



Werkafspraken per (overdrachts)moment

- o. **Overdrachtsmoment:** n.a.v. melding bij gespecialiseerd SHV-buro en afgenomen quickscan
1. **Overdrachtsmoment:** n.a.v. melding bij BT of gemeente en afgenomen quickscan
2. **Moment:** evt. 3 gesprek klant met twee van de drie partijen (BT, gespecialiseerd shv-buro of gemeente)
3. **Overdrachtsmoment** n.a.v. oriënterend gesprek → intake en start stabilisatie, *zonder of met* samenloop
4. **Moment:** aanvraag BBZ
5. **Overdrachtsmoment:** BT → gemeente na stabilisatie
6. **Overdrachtsmoment:** gemeente → gespecialiseerde shv voor volledige traject
7. **Moment:** gespecialiseerd buro → aanmelden bij BT voor samenloop: maatschappelijke ondersteuning en/of stabiliseren schulden
8. **Overdrachtsmoment:** gemeente → gespecialiseerd buro na stabilisatie enkel voor treffen schuldregeling
9. **Moment:** nazorg (n.t.b.)



Overdrachtsmoment o

Overdracht n.a.v. melding bij gespecialiseerd SHV-buro

Werkafspraken

1. Gespecialiseerde SHV past ook quickscan toe. Vervolgens de klant doorsturen per mail m.b.v. ingevulde quickscan, naar:
 - a) BT - zonder tussenkomst van de gemeente.
 - a) Minimaal: NAW gegevens en telefoonnummer.
 - b) Optioneel: achtergrondinformatie over de (ex-) ondernemer zodat de BT iets meer weet
 - b) Gemeente, afd. OO/SHV
 - a) Hier ook aanmelden wanneer een 3 gesprek gewenst is voor klant, met zowel BT als gemeente.

N.B. de quickscan vervangt het huidige meldingsformulier waar de gespecialiseerde SHV-buro's in 2020 mee werkten.

N.B. Gespecialiseerd SHV-buro start niet zelf met begeleiding van een klant.

Producten die gepaard gaan bij de overdracht

- A. Ingevulde quickscanformulier (zie werkdocumenten)
- B. Overdrachtsmail bevat:
 - a) Ingevulde quickscan
 - b) NAW gegevens en contactgegevens klant
 - c) Kort verslagje de hulpvraag en situatie klant

N.B. Verzenden met Veilig verzenden



Overdrachtsmoment 1

Overdracht n.a.v. melding klant bij BT of gemeente

Werkafspraken

1. Bij een melding wordt de quickscan afgenomen. Op basis van de antwoorden wordt de ondernemer gekoppeld aan
 - a) BT
 - b) Gemeente, afd. OO/SHV
2. Na afnemen quickscan kan overdracht naar ketenpartner gebeuren via:
 - a) Direct telefonisch contact met BT of gemeente
 - b) Email via Veilig Verzenden met een ingevulde Quickscan.
3. Als niet direct duidelijk is of het route BT, gemeente of samenloop nodig is, dan plant medewerker waar de klant zich heeft gemeld een driegesprek. Uit de omstandigheden van het geval blijkt welke partijen het driegesprek het beste kunnen voeren (zie details op volgende slide).
4. VEOA werkt niet met quickscan. Zij melden een klant bij dedicated medewerker.
5. Als bij het afnemen van de quickscan blijkt dat het om crisissituatie gaat:
 - a) De klant is (ex-)ondernemer en zijn schuldsituatie is niet complex* dan wordt de ondernemer begeleid door het BT.
 - b) Bij een complexe situatie*, contact opnemen met afd OO/SHV. Er wordt dan beoordeeld of de klant wordt begeleid door een gespecialiseerd SHV-buro.

*Complexe situatie betekent wanneer de bedrijfsvorm een VoF, BV of eenmanszaak met personeel was of er sprake is van veel bedrijfsschulden (BTW verrekening)

Producten die gepaard gaan bij de overdracht

- A. Ingevulde quickscanformulier (zie werkdocumenten)
- B. Overdrachtsmail bevat:
 - a) Ingevulde quickscan
 - b) NAW gegevens en contactgegevens klant
 - c) Kort verslagje

N.B. Verzenden met Veilig verzenden



Moment 2

Eventueel driegesprek

Werkafspraken

1. Een 3-gesprek is nuttig wanneer er meerdere hulpverleners om klant heen staan en er verschillende expertises nodig zijn om de juiste aanpak voor de klant vast te stellen. Ook wie wat oppakt en klant evt. knelpunten kan aangeven.
2. Degene bij wie de klant is aangemeld initieert het 3-gesprek en is in de lead.
 - a) Dat kan dus zowel het BT als de gespecialiseerde SHV, als de gemeente zijn.
 - b) In praktijk wanneer 3-gesprek met BT en specialist gespecialiseerd SHV-buro wordt gedaan, hoeft gemeente niet ook nog aan te schuiven.
3. Agenda's zijn onderling niet inzichtelijk. Onderling datum afspreken; dan klant uitnodigen. Klant is vaak flexibel in deze situatie.
4. Gesprek vindt online plaats via MSTeams. Als klant dit niet kan of wil dan kan een gesprek telefonisch plaatsvinden of eventueel op locatie.
5. In het volledige proces is er op elk gewenst moment een 3-gesprek mogelijk. De initiërende partij is hierbij altijd leidend.



Overdrachtsmoment 3

Overdracht n.a.v. oriënterend gesprek → intake *met of zonder samenloop*

Werkafspraken

1. Elke klant krijgt één Plan van Aanpak en één toegangsbesluit:
 - a) Wanneer het BT al een toegangsbesluit verstrekt heeft, verstrekt de gespecialiseerde shv dit niet meer.
 - b) Let op: sinds 01-01-'21 geldt nieuwe wetgeving, waarin is bepaald dat PvA en toegangsbesluit samen worden verstrekt. Gespecialiseerde shv- buro is inmiddels gemandateerd om toegangsbesluit te verstrekken.
2. We houden ons zoveel mogelijk vast aan de Routeo2o.

Wanneer tijdens een hulpverleningstraject ander maatschappelijke problematiek wordt geconstateerd kan er aanvullende hulpverlening worden ingezet vanuit de BT's.

Let op: Bij een oriënterend gesprek wordt geen toegangsbesluit afgegeven. Enkel als schuldhelpverlening wordt ingezet.



Moment 4

Eventuele aanvraag BBZ

Werkafspraken

1. Klant doet online evt. met ondersteuning van het BT of gespecialiseerd SHV-buro, een bbz aanvraag. In het formulier wordt gevraagd of de klant reeds geholpen wordt met zijn schulden. Vraag de klant om hier de naam van de buurtteam medewerker of gespecialiseerd buro in te vullen.

Juiste moment?
- Bbz periodieke uitkering (PU) zodra inkomen/winst lager is dan de bijstandsnorm + WKT.
- Bbz bedrijfskrediet (BK) na volledige stabilisatie*.
2. Klant ontvangt een bevestiging van de aanvraag. Tijdens het aanvragen blijkt welke gegevens er geleverd moeten worden. Dit is per situatie verschillend. Als niet direct alle gegevens geupload worden, dan worden de nog te leveren stukken, in de bevestiging gemeld. De aanvraag wordt in behandeling genomen als alle benodigde gegevens geleverd zijn.
3. Betreft het een ZZP'er en heeft het buurtteam fase 2 afgerond? Stuur dan via veilig verzenden een mail naar [schuldhulpverlening.zelfstandigen@amsterdam.nl](mailto:schuldhelpverlening.zelfstandigen@amsterdam.nl) met het toelatingsbesluit en het plan van aanpak met afgeronde actielijst of aanvullend verslag Shv adviseur van de gemeente zorgt voor aanmelding bij het gespecialiseerde shv-buro en koppelt dit terug aan het buurtteam.

Werkafspraken

- a) In het kader van zelfstandigheid is de klant zelf verantwoordelijk voor het opmaken van een doorstartplan met exploitatiebegroting. Ze kunnen hulp vragen van hun boekhouder en/of een workshop 'Gun jezelf een doorstartplan' volgen.

Producten die gepaard gaan bij de aanvraag en overdracht

Bij de aanvraag verschilt het per situatie welke gegevens er geleverd moeten worden. In ieder geval moet altijd een geldig legitimatiebewijs geupload worden. Bij een aanvraag bedrijfskrediet ook altijd jaarcijfers van de afgelopen 3 jaren en een doorstartplan (zie voorbeeld bij de overige documenten)

Bij overdracht ZZP'er van BT naar gespecialiseerd shv-buro:

Toegangsbesluit en plan van aanpak met actielijst of verslag stabilisatie.

*stabilisatie

Het is bekend dat stabiliseren in de huidige situatie moeilijk kan zijn. Voor veel klanten is het budget niet sluitend te maken. Wanneer alle mogelijke inkomstenvoorzieningen zijn benut, kan evt. budgetcoaching of (bedrijfs)coaching nog ingezet worden om de situatie van de cliënt te verbeteren.



Overdrachtsmoment 5

Overdracht BT → gemeente na stabilisatie

Werkafspraken

1. BT draagt klant over aan de Gemeente afd. OO/SHV.
2. Afdeling OO/SHV bepaalt of klant wordt gematcht aan Zuidweg of Kram & Meersma.
3. Overdracht vindt plaats na volledige indiening van de Bbz aanvraag (dus de beslissing wordt niet afgewacht), als de klant tot de Bbz doelgroep behoort.
4. Alle BT's zijn aangesloten op Zorgmail. Verzenden moet vanuit het BT en de gemeente gedaan worden via de knop Veilig Verzenden
5. Als er al een PVA door het BT is opgesteld zal het gespecialiseerde SHV bureau deze evalueren en aanvullen.

Let op: dit is een aanmelding voor gespecialiseerde schuldhulpverlening, **niet** voor Bbz. Evt. aanmelding Bbz vindt al eerder in fase 2 plaats.

Let op: een driegesprek is niet nodig als BT fase 1 en 2 al gedaan heeft. Dan volstaat een mail met duidelijke overdracht.

Producten die gepaard gaan bij de overdracht, geleverd worden *na* stabilisatie

A. Het plan van aanpak, inclusief actielijst (zie werkdocumenten)

- Het PvA wordt in pdf formaat aangeleverd,
- Op de actielijst wordt vermeld hoe de punten zijn afgerond evt. aanvullend verslag

B. Toegangsbesluit SHV

C. Schuldenlijst totaal schuldeisers en met laatste brieven van schuldeisers (zie werkdocumenten)

D. Eventueel budgetplan (zie werkdocumenten)



Overdrachtsmoment 5

Overdracht BT → gemeente na stabilisatie

De volgende handelingen moeten tenminste uitgevoerd zijn voordat de klant wordt overdragen na stabilisatie (in lijn met Route 020)

1) De totale schuldenpositie is in kaart gebracht.

- Alle schuldeisers zijn met naam en adres bekend. Hiervoor wordt zoveel mogelijk eenzelfde excellijst gehanteerd, voorbeeld in de bijlage.
- De schuldenpositie moet definitief vastgesteld kunnen worden. Schulden hoeven niet geverifieerd te zijn.
- Het contact met de SE loopt zoveel mogelijk via de organisatie die de schuldregeling gaat uitvoeren.
- Als er in fase 2 contact is met SE's moet er duidelijk gemaakt worden dat er nog geen sprake is van een SRO.

2) Er moet voldoende inkomen zijn

- Dus er ontstaan geen nieuwe schulden)/Inkomen is op orde (dus inkomenscheck is gedaan b.v. toeslagen).
- Eventueel opstellen budgetplan met behulp van b.v. bijgaand format.

3) De boekhouding is volledig op orde.

- Dit omvat jaarcijfers en aangiften Inkomstenbelasting en Omzetbelasting t/m het laatst boekjaar
- Voor het huidige boekjaar ook de Omzetbelasting.
- N.B. Indien de ondernemer geen boekhouder heeft en/of geen geld, kan hij via de gemeente aangemeld worden voor 'Ondersteuning bij boekhouding'

4) Er is een Bbz aanvraag ingediend en indien nodig klant hiermee behulpzaam zijn.

- N.B. Geldt alleen als betrokkene tot de BBZ-doelgroep behoort

5) Er dient een veilige bankrekening te zijn.

Dit zijn de minimale stabilisatiepunten. Per situatie kunnen er nog aanvullende punten nodig zijn.



Overdrachtsmoment 6

Overdracht gemeente → gespecialiseerde shv voor volledige traject

Werkafspraken

1. Afdeling OO/SHV bepaalt of klant wordt gematcht aan Zuidweg of Kram & Meersma
2. Gemeente communiceert via email veilig verzenden (Zorgmail)
3. Gespecialiseerde SHV-buro communiceert via de portal of via mail zonder naar een burger herleidbare gegevens.

Producten die gepaard gaan bij de overdracht

- A. **Schuldenoverzicht** (zie werkdocumenten)
 - Enkel wanneer aanwezig. De gemeente wacht deze gegevens niet af alvorens aan te melden, tenzij het een herhaalde aanvraag betreft.
- B. **Laatste aangifte inkomstenbelasting**
 - Enkel wanneer aanwezig. De gemeente wacht deze gegevens niet af alvorens aan te melden, tenzij het een herhaalde aanvraag betreft.
- C. **De gespecialiseerde shv heeft een eigen PvA**
 - Waarin ook tenminste de punten uit het basis pva in vermeld worden (ivm eventueel overdrachtsmoment nummer 7)



Moment 7

Gespecialiseerd buro → aanmelden bij BT voor maatschappelijke ondersteuning en/of hulp bij stabiliseren schulden

Voorstel voor werkafspraken

- Een BT kan een klant extra ondersteunen wanneer blijkt dat hij hulp nodig heeft bij aanleveren stukken of uitzoekwerk tijdens zijn traject bij het gespecialiseerde SHV-buro.
- Voor klant moet duidelijk zijn wat hij/zij moet doen of aanleveren en moet dit kunnen tonen aan de BT.
- Wanneer driegesprek wenselijk is voor overdracht, initieert het gespecialiseerde SHV-buro het driegesprek en is in de lead.
- De gespecialiseerde SHV neemt telefonisch of per beveiligde mail contact op met dedicated medewerker. De gespecialiseerde SHV'er blijft in de lead en doet een afgebakend verzoek voor ondersteuning.



Overdrachtsmoment 8

Overdracht van gemeente → gespecialiseerd bureau na stabilisatie enkel voor treffen schuldregeling (vanaf fase 3)

Werkafspraken

1. Afdeling OO/SHV bepaalt of klant wordt gematcht aan Zuidweg of Kram & Meersma 2) Overdracht vindt plaats na volledige indiening van de Bbz aanvraag (dus de beslissing wordt niet afgewacht)
2. De gespecialiseerde shv nodigt de klant uit voor een gesprek. BT medewerker in de CC bij de mail met de afspraakbevestiging
3. Gespecialiseerde shv communiceert met de gemeente via het portal of via mail zonder naar een burger herleidbare gegevens.
4. Gespecialiseerde shv moet naar BT zorgen voor beveiligde verzending.
5. Als er al een PVA door een BT is opgesteld zal het gespecialiseerde SHV bureau deze evalueren en aanvullen.

Producten die gepaard gaan bij de overdracht

A. Toegangsbesluit + het plan van aanpak, inclusief actielijst (zie werkdocumenten)

- Plan van aanpak, voorzien van actielijst.
- Het PvA wordt in pdf formaat aangeleverd,
- Op de actielijst wordt vermeld hoe de punten zijn afgerond evt dmv een aanvullend verslag

B. Excellijst met totaal schuldeisers en laatste brieven van de schuldeisers

C. Eventueel budgetplan (zie werkdocumenten)

Aanvullend product ná de overdracht

Evaluatie van PvA en evt. aanvulling

- PvA van BT wordt geleverd in pdf formaat. Gespecialiseerde shv vult aan (moet dus een eigen document maken als evaluatie en aanvulling over vervolg traject).
 - Hierbij *geen* toegangsbesluit.