

## Aansluiting Schulddienstverlening op het Utrechtse model van zorg, ondersteuning en jeugdhulp

Met ingang van 1 januari 2015 zijn de decentralisaties van de Awbz en de jeugdzorg doorgevoerd en is in Utrecht de nieuwe aanpak ingevoerd met de buurtteams als spil in de vernieuwing. De buurtteams bieden zorg en geven ondersteuning aan Utrechtse inwoners die dat nodig hebben. Bij grotere problematiek roepen de Buurtteams de expertise in van gespecialiseerde instellingen. Het kantelen van de hulp en zorg naar een generalistische en integrale werkwijze en van de toegangsstromen naar de buurtteams heeft grote verschuivingen met zich meegebracht in het zorglandschap in Utrecht.

Voor hulpvragen rondom schulden is de vernieuwde werkwijze nog niet volledig ingevoerd. Toegang tot schulddienstverlening loopt nog voor een groot deel via Werk en Inkomen omdat de buurtteams nog niet volledig zijn toegerust om deze taak op zich te nemen. Ook spelen er specifieke dilemma's, die de kanteling op het gebied van schuldenproblematiek nog in de weg staan<sup>1</sup>.

Vanaf januari 2015 is overleg gevoerd, zijn oplossingen bedacht, zijn buurtteammedewerkers geschoold en hebben pilots gelopen om de kanteling te realiseren. Daarbij is veel kennis en ervaring opgedaan, maar de daadwerkelijke kanteling is nog niet gerealiseerd. Daarom is in december 2015 een procesversnelling ingezet. Doel hiervan is om door extra en gerichte inzet van een procesversneller de kanteling op korte termijn tot stand te brengen.

Alle betrokkenen onderschrijven de urgentie hiervan. Als tussenoplossing zijn de bestaande werkprocessen van de buurtteams en Werk en Inkomen pragmatisch op elkaar afgestemd, maar sluit nog niet aan bij het Utrechtse zorgmodel. Bovendien zien we bij de huidige ketensamenwerking effecten die we niet wenselijk vinden:

- Het aantal trajecten schulddienstverlening bij Werk en Inkomen neemt af, terwijl we weten dat het aantal mensen met schulden niet afneemt;
- 60% van de inwoners die zich melden bij Werk en Inkomen zijn nog niet toe aan het oplossen van hun schulden en worden terugverwezen naar het buurtteam;
- 50% van de aanvragen schulddienstverlening bij Werk en Inkomen wordt afgewezen omdat de motivatie van de inwoner onvoldoende is voor het oplossen van schulden;
- Het aantal crisissituaties neemt toe. Van alle crisissituaties op grond van schuldenproblematiek is de helft ontstaan tijdens de periode dat zij in begeleiding zijn bij het buurtteam

In het kader van de procesversnelling hebben vertegenwoordigers van de beide buurtteamorganisaties, van U Centraal, van Werk en Inkomen en van MO met elkaar het ideale werkproces uitgelijnd voor inwoners in Utrecht die contact zoeken over hun schuldenproblematiek.

---

<sup>1</sup> De belangrijkste vraagstukken zijn: willen we onderscheid maken tussen enkelvoudige problematiek via een stedelijk loket en meervoudige problematiek via buurtteams? Hoe verhoudt de workshop van WenI zich tot het Utrechtse zorgmodel? En: hoe gaan we om met signalen van derden, willen we dan op eigen initiatief op de inwoner af?

Daarbij willen de partners het volgende bereiken:

Een situatie creëren waarbij inwoners in hun directe nabijheid (in de wijk) een laagdrempelige toegang ervaren om hun hulpvraag te stellen;

- Inwoners met een hulpvraag op het gebied van schulden snel ondersteuning kunnen bieden;
- Bij die ondersteuning snel kunnen doorpakken op 'wat nodig is';
- Zorgen dat die ondersteuning een realistisch perspectief geeft, zodat een (nieuwe) negatieve ervaring wordt voorkomen;
- Zorgen voor een werkproces met zo min mogelijk overdrachtsmomenten voor inwoners;
- Zorgen dat de keuzevrijheid voor de inwoner zo groot mogelijk is.

*NB: deze beoogde resultaten zullen voor de implementatie SMART worden geformuleerd, zodat wij hierop kunnen meten en bijsturen.*

### Het Utrechtse zorgmodel

Hierbij is aansluiting gezocht bij het Utrechtse zorgmodel. Deze kent drie sporen:

- Spoor 1 (sociale basis): inwoner regelt zaken op eigen kracht en kan daarbij gebruik maken van zijn eigen netwerk, van informele hulp of zorg en van algemene voorzieningen in de Stad;
- Spoor 2 (sociale basiszorg/ buurtteams): De buurtteams bestaan allemaal uit een drie-eenheid: team sociaal – team jeugd en gezin – team informatie en advies.
- Spoor 3 (aanvullende zorg): de inwoner krijgt een maatwerkvoorziening; toegang tot die voorziening loopt via het buurtteam.

Binnen de drie sporen streven we naar een 'beweging naar de voorkant'. Het streven is zo veel mogelijk ondersteuning vanuit de sociale basis. Indien nodig komt het buurtteam in actie en als dat niet voldoet vindt doorverwijzing plaats naar de aanvullende zorg. Waar mogelijk 'schalen we ook weer af' naar minder zware vormen van ondersteuning.



Het doel van ons project is om dit Utrechtse model ook voor schulddienstverlening door te voeren. De schulddienstverlening van Werk en Inkomen of Stadsgeldbeheer is binnen dit model aanvullende zorg.

## **Uitgangspunten voor het werkproces bij schuldenproblematiek**

Kijkend naar het werkproces, zijn drie belangrijke uitgangspunten geformuleerd:

1. De toegang ligt bij het buurtteam<sup>2</sup>, de specifieke schulddienstverlening wordt uitgevoerd door Werk en Inkomen of Stadsgeldbeheer en tussen die twee fases in creëren we de mogelijkheid dat Buurtteam en Wenl samen in gesprek gaan met de inwoner (dat kan ook om meerdere gesprekken gaan).
2. Het buurtteam moet gedurende het proces continu kunnen terugvallen op Wenl voor advies. Op sommige momenten in het proces organiseren we drie-gesprekken in de wijk (inwoner – buurtteammedewerker – medewerker Wenl). Dit doen we *altijd* bij nieuwe instroom (dus vroeg binnen het toegangsproces) en *in veel gevallen* ook bij de overdracht van de basiszorg naar de aanvullende zorg. Belangrijk hierbij op te merken: medewerkers I & A zijn ook onderdeel van het buurtteam en kunnen ook bij dit gesprek aanschuiven; feitelijk is dan sprake van een vier-gesprek.
3. Preventief werken vinden we belangrijk. Als er een signaal over een inwoner/gezin binnenkomt omtrent (ernstige) financiële problematiek, bijvoorbeeld signalen over betalingsachterstanden vanuit een woningbouwcorporatie, energiebedrijf of zorgverzekeraar, willen we daar preventief op inspelen. De wijze waarop we dat willen vormgeven is nog niet uitgewerkt. Ongevraagd op een inwoner of gezin afstappen moet uiterst zorgvuldig gebeuren; we gaan de afweging maken welke professional(s) die rol het beste op zich kunnen nemen. Het project Eropaf uit Amsterdam spreekt ons aan en kan als voorbeeld dienen voor een werkwijze in Utrecht.

Met bovenstaande uitgangspunten in het vizier en redenerend vanuit het belang van de inwoner/gezin hebben de beide buurtteamorganisaties, U Centraal, Werk en Inkomen en Maatschappelijke Ontwikkeling gezamenlijk een werkproces uitgelijnd dat bestaat uit zes stappen. Soms kunnen stappen in elkaar overlopen of kunnen stappen overgeslagen worden.

Stap 1: de inwoner meldt zich (of er komt een signaal binnen over de inwoner);

Stap 2: Buurtteam maakt kennis, meestal door middel van een huisbezoek. Hier kan blijken dat sprake is van een financieel probleem of schulden. Dan volgt stap 3.

Stap 3: Buurtteam en Werk en Inkomen voeren gezamenlijk een gesprek met de inwoner of het gezin, zodat snel de juiste stappen in gang worden gezet. Indien gewenst kan ook I&A bij het gesprek aansluiten (of worden ingezet bij het vervolg);

Stap 4: Stabilisatiefase voor de inwoner of het gezin met begeleiding/ondersteuning van het buurtteam;

Stap 5: Situatie van inwoner/gezin is stabiel genoeg om met het schuldenprobleem aan de slag te gaan; in gesprek met de inwoner wordt gekozen voor een bepaalde aanpak. Bij dit gesprek kan Werk en Inkomen worden uitgenodigd.

Stap 6: Aan de slag met de schuldenproblematiek. De inwoner kan dit zelf doen met informele hulp of met behulp van zijn eigen netwerk, de inwoner kan begeleiding houden van het buurtteam of er wordt schulddienstverlening ingezet door Werk en Inkomen of Stadsgeldbeheer.

De factor tijd is erg belangrijk bij schuldenproblematiek. Hoe eerder de inwoner ondersteuning krijgt, hoe sneller we het oplossen van schulden (of het ontstaan van een crisissituatie) kunnen voorkomen.

Omdat de situatie van inwoner tot inwoner verschilt en ruimte voor individuele afwegingen van professionals belangrijk is, koppelen we geen vaste doorlooptijden aan de bovenstaande stappen. Wel hebben we er enkele uitgangspunten bij geformuleerd:

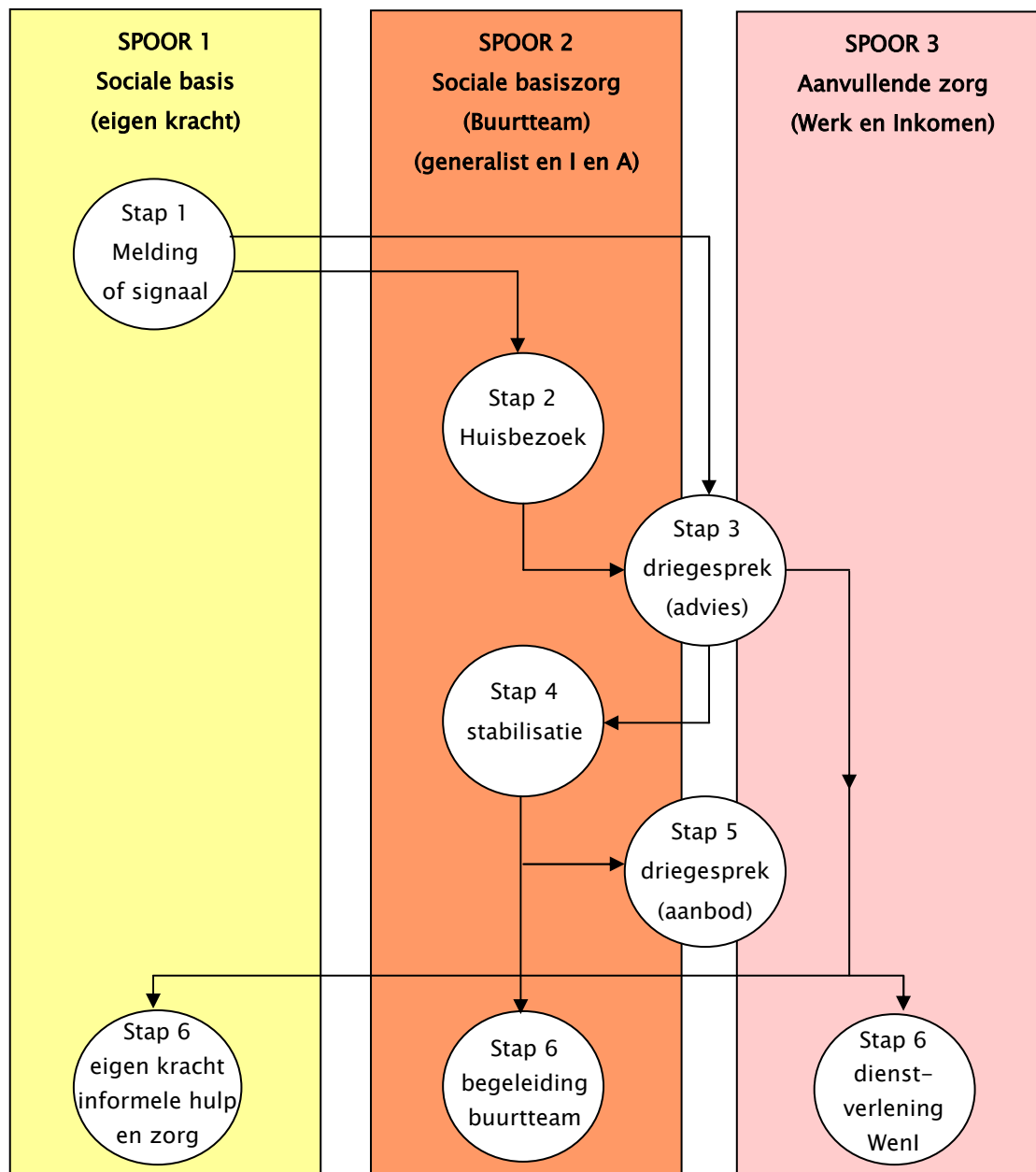
- Bij stap 1 en/of 2 zijn we alert op schuldenproblematiek en verkennen we of op dit gebied een probleem speelt;

---

<sup>2</sup> Er zijn enkele uitzonderingen, waarbij de toegang tot schulddienstverlening centraal bij het stedelijk loket van Werk en Inkomen blijft, namelijk bij crisissituaties, bij dreigende huissuitzetting en bij een aanmelding door en bewindvoerder (beschermingsbewind). Zie ook de slotparagraaf van deze notitie.

- Tussen stap 1 en 2/3 zitten maximaal vijf werkdagen;
- Tussen stap 2 en 3 houden we de tijd ook zo kort mogelijk;
- Stap 4 duurt zolang de generalist van het buurtteam dit nodig acht; indien schulden in deze periode nog oplopen, is het wenselijk om stap 5 snel te zetten;
- Stap 5 eindigt met de keuze voor het verdere traject; indien het gaat om aanvullende zorg vanuit Werk en Inkomen, wordt op dit moment de aanvraag ingediend en beginnen de wettelijke termijnen te lopen. We gaan na of dit strookt met de huidige juridische kaders (zoals de beleidsregels) en zo niet, dan passen we deze aan.

*Schematisch ziet het werkproces er als volgt uit:*



### **Werk en Inkomen in de wijk beschikbaar**

Gezien de wisselwerking tussen buurtteam en Werk en Inkomen bij de stappen 2 t/m 5 vinden al deze contactmomenten met de inwoner in de wijk plaats. Het buurtteam heeft als het ware continu de mogelijkheid om specialistische kennis aan boord te halen. Dat is niet alleen nuttig als aanvulling op kennis en expertise, maar het geeft ook richting de inwoner direct een helder onderscheid in rollen: de WenI-medewerker kan aangeven welke dienstverlening mogelijk is, aan welke voorwaarden dan voldaan moet zijn en wat daarbij van de inwoner zelf verwacht wordt. De buurtteammedewerker kan naast de inwoner gaan staan en hem of haar ondersteunen en adviseren.

Bij het organiseren van nabijheid van Werk en Inkomen in de wijken zorgen we er voor dat meer capaciteit beschikbaar komt in wijken waar meer schuldenproblematiek aan de orde is. Bovendien stellen we voor enkele buurtteams, die geografisch dicht bij elkaar liggen, met elkaar te combineren, zodat zij de capaciteit van WenI flexibel en optimaal kunnen inzetten.

Hoeveel capaciteit van WenI in de wijken nodig is om het vernieuwde werkproces uit te kunnen voeren, is zeer moeilijk in te schatten. Als uitgangspunt hebben wij gekozen voor gemiddeld één dag per week per buurtteam. Aan de ene kant omdat dit als voldoende wordt ingeschat en aan de andere kant omdat een dergelijke inzet vanuit Werk en Inkomen haalbaar lijkt<sup>3</sup>. Als we uitgaan van 1350 uren per fte betekent ons uitgangspunt dat Werk en Inkomen ongeveer 5,5 fte trajectbegeleiders gaat inzetten in de wijken. De overige 7,2 fte blijft beschikbaar in het Stadskantoor voor de stedelijke toegang voor crisissituaties, voorkomen van huisuitzettingen en langdurig budgetbeheer en aanmeldingen door bewindvoerders en voor telefonie, administratie en dergelijke. Daarnaast heeft WenI 14 fte voor het aanbod aanvullende zorg (schuldregelaars en budgetbeheerders).

Hoe we deze capaciteit precies in de wijk beschikbaar maken (bijvoorbeeld op een vaste dag of elke dag 2 uren, etc.), werken we gedetailleerder uit in het implementatieplan; dit kan per wijk enigszins verschillen. Hierover zijn de volgende uitgangspunten vastgesteld:

- Zo veel mogelijk vaste combinaties van WenI-medewerkers en buurtteams (niet steeds andere gezichten);
- De WenI-medewerker beschikt over een werkplek in de wijk, zodat hij of zij eigen werk kan doen als er geen gesprekken met inwoners zijn ingepland;
- Buurtteammedewerkers moeten afspraken met inwoners kunnen maken, dus de agenda van de WenI-medewerker moet toegankelijk zijn;

In de bijlage is de beschikbaarheid van Werk en Inkomen in de wijken nader uitgewerkt.

---

<sup>3</sup> De organisatorische consequenties voor Werk en Inkomen worden nog afzonderlijk uitgewerkt. Waarschijnlijk zal in de eerste periode een geringe extra capaciteitsinzet nodig zijn. De verwachting is dat WenI op den duur minder inzet hoeft te plegen op het voorkomen van huisuitzettingen omdat binnen het vernieuwde werkproces al in een eerder stadium interventies zijn gedaan. Ook zullen buurtteammedewerkers na verloop van tijd minder vaak consultatie bij WenI nodig hebben omdat hun eigen kennis en expertise groeit.

## **Het werkproces stap voor stap**

De afzonderlijke stappen worden hieronder nader uitgewerkt:

### ***Stap 1 – melding door de inwoner of signaal van een derde***

De eerste stap is de melding door de inwoner dat sprake is van een probleem; niet in alle gevallen zal meteen duidelijk zijn of er ook sprake is van schulden. De melding kan digitaal, telefonisch of fysiek, bij het inloopsprekuur van I en A of misschien via nog een ander kanaal.

Een concreet schuldenprobleem kan ook gesignaleerd worden door een derde, bijvoorbeeld de energiemaatschappij, de zorgverzekeraar of de woningbouwcorporatie.

#### *Inwoner meldt zich zelf*

Indien de inwoner zich zelf meldt, vindt een korte uitvraag plaats door de buurtteammedewerker met als doel een goede screening van de inwonersituatie (NAW-gegevens, hulpvraag, is er sprake van huiselijk geweld, is er sprake van psychiatrische problematiek, is er sprake van een crisissituatie, is de inwoner al bekend bij het buurtteam?). De buurtteammedewerker beschikt voor deze korte uitvraag over een checklist.

Indien sprake blijkt te zijn van schuldenproblematiek, wordt een vervolgspraak gemaakt, bij voorkeur binnen vijf werkdagen. Indien vermoedelijk sprake is van meervoudige problematiek zal de buurtteammedewerker een bezoek brengen bij de inwoner thuis (stap 2). Indien meteen duidelijk is geworden dat sprake is van een enkelvoudig probleem op het gebied van schulden wordt de inwoner uitgenodigd bij het buurtteam voor een driegesprek, met een medewerker van Werk en Inkomen erbij (stap 3). Stap 2 slaan we dan over.

#### *Signaal komt binnen vanuit een derde partij*

Financiële problematiek kan ook gesignaleerd worden door derden, zoals bijvoorbeeld de woningbouwcorporaties, de energiemaatschappij of de zorgverzekeraar. In een dergelijke situatie geven we bij voorkeur snel opvolging aan het signaal. De gemeente Utrecht heeft hiervoor een pilot in voorbereiding, gebaseerd op de Amsterdamse methodiek 'Er-op-af'. De gedachte hierbij is dat twee professionals een huisbezoek afleggen om de situatie te verkennen en ondersteuning aan te bieden. Welke professionals dit duo vormen, is nog onderwerp van gesprek. Het kan een woonconsulent van de corporatie zijn met een buurtteammedewerker, of een I&A-medewerker (Sociaal Raadslieden) met een buurtteammedewerker of andere varianten. Mogelijk kan deze aanpak uiteindelijk ook (een deel van) de aanpak voorkomen huisuitzetting vervangen.

### ***Stap 2 – huisbezoek door buurtteammedewerker***

Bij het huisbezoek vindt een brede uitvraag plaats op alle leefgebieden (en gaat de generalist van het buurtteam op zoek naar de vraag achter de vraag). Bij dit gesprek is het belangrijk alert te zijn op eventuele schulden. Indien daarvan sprake is, wordt een vervolgspraak gemaakt bij het buurtteam voor een driegesprek, met een medewerker van Werk en Inkomen (stap 3).

### ***Stap 3 – driegesprek bij toegang***

Omdat bij schuldsituaties de voortschrijdende tijd een belangrijke factor is organiseren we vroeg in het toegangsproces een gesprek met de inwoner waarbij het mogelijk is om verschillende disciplines aan boord te hebben: de generalist van het buurtteam, de I en A medewerker van het buurtteam en de specialist van Werk en Inkomen. Afhankelijk van de situatie bekijkt de buurtteammedewerker welke disciplines hij of zij 'aan boord haalt'. We werken nog uit in welke gevallen hierbij ook het MESIS-instrument zal worden ingezet (NB: de schuldenladder hanteren we niet meer).

Belangrijke elementen in het gesprek:

- De inwoner creëert met ondersteuning van het buurtteam/I en A inzicht in de actuele financiële situatie. Indien er meer tijd nodig is om een goed schuldenoverzicht te maken of de inkomsten en uitgaven in balans te brengen, zal de inwoner hiermee aan de slag gaan met hulp van buurtteam en I en A (stap 4).
- Met de inwoner wordt bekeken of voorliggende voorzieningen al zijn aangevraagd;
- De inwoner krijgt informatie en advies over de verschillende mogelijkheden om met de hulpvraag aan de slag te gaan;
- In gesprek met de inwoner wordt bekeken in hoeverre hij of zij gemotiveerd is om de schulden aan te pakken;
- Afhankelijk van de situatie kan de inwoner direct gebruik maken van specifieke dienstverlening van Werk en Inkomen. Enkele voorbeelden hiervan:
  - preventieve inzet van budgetbeheer, bijvoorbeeld bij twee maanden huurachterstand of achterstanden in vaste lasten (energie, water, stadsverwarming), om een crisis te voorkomen;
  - inzet van convenanten die zijn gesloten met specifieke schuldeisers
  - inzet van duurzame financiële dienstverlening om te voorkomen dat schulden verder oplopen;
  - inzet van de Verwijsindex Schuldhulpverlening (Vish) om te voorkomen dat schulden verder oplopen.

#### ***Stap 4 – Stabilisatie van de situatie onder begeleiding van het buurtteam***

Vaak is de inwoner nog niet toe aan schulddienstverlening omdat de situatie nog niet stabiel is of de motivatie nog niet voldoende aanwezig is. Er kan ook sprake zijn van problematiek op andere leefgebieden, die eerst moet worden aangepakt. Met coaching en begeleiding van de buurtteammedewerker ontstaat een stabiele situatie bij de inwoner. In deze fase is natuurlijk een belangrijk aandachtspunt dat de schulden niet verder oplopen.

Belangrijk om te vermelden: ook bij stap 4 is het altijd mogelijk om Werk en Inkomen te consulteren. Er zijn immers regelmatig medewerkers van Wenl in de wijk en dus beschikbaar voor vragen of advies. Het is uiteindelijk de afweging van de generalist in het buurtteam in samenspraak met de inwoner, wanneer de situatie voldoende stabiel is voor stap 5.

#### ***Stap 5 – driegesprek om aanpak schulden te bepalen***

Zodra de inwoner en de medewerker van het buurtteam tot de conclusie komen dat de situatie stabiel genoeg is om aanvullende zorg in te zetten op het gebied van schulddienstverlening, wordt een driegesprek georganiseerd (en eventueel meerdere drie-gesprekken). In dit gesprek komen de verschillende mogelijkheden aan bod, die als vervolgstap ingezet kunnen worden. Ook wordt hierbij meteen bekeken naar de instroomcriteria en slagingskansen van de diverse mogelijkheden. Het doel is dat de inwoner uiteindelijk een keuze kan maken en dat het gekozen instrument ook daadwerkelijk direct kan worden ingezet.

Stap 5 eindigt met de keuze van de inwoner. Het kan zijn dat hij of zij op eigen kracht en met hulp van het eigen netwerk de schulden gaat oplossen, het kan zijn dat hij of zij hierbij ondersteuning nodig heeft van het buurtteam, het kan ook zijn dat dienstverlening van Werk en Inkomen of Stadsgeldbeheer wordt ingezet.

#### ***Stap 6 – de inwoner op weg naar hanteerbare schulden of een schuldenvrij bestaan***

Indien de keuze valt op aanvullende zorg door Werk en Inkomen of Stadsgeldbeheer zijn diverse producten en instrumenten inzetbaar. De belangrijkste zijn:

- 100% betalingsregeling;
- Herfinanciering (een vorm van 100% betalen)
- Tijdelijke of duurzame financiële dienstverlening (TFD / DFD);
- Schuldbemiddeling

- Saneringskrediet
- Aanvraag WSNP
- Budgetbeheer (basis beheer, totaal beheer en langdurig budgetbeheer, ter ondersteuning van bovenstaande producten en ter ondersteuning bij de stabilisatiefase.
- Leven met schulden (in te zetten in combinatie met buurtteam-begeleiding: inwoner leert te leven met een specifiek maanbudget en leert om nieuwe schulden te voorkomen).

Voor een compleet beeld is in onderstaande tabel weergegeven welke rol de verschillende actoren spelen in de zes beschreven processtappen

<i>Stap</i>	<i>Inwoner</i>	<i>Buurteam Generalist</i>	<i>Buurteam I&amp;A-SocRaads.</i>	<i>Buurteam I&amp;A-vrijwilliger</i>	<i>Werk en Inkomen</i>	
<i>1 - melding</i>	melden	Korte uitvraag	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administratie op orde</li> <li>- Voorzieningen benutten</li> <li>- Balans inkomsten/ uitgaven</li> <li>- Begroting</li> <li>- Schulden in kaart</li> <li>- Beslagvrije voet/aanpassen beslaglegging</li> <li>- Belasting en sociaal juridische vraagstukken</li> </ul>		Verwijzen naar buurtteam	
<i>2 - huisbezoek</i>	Hulpvraag formuleren	Verkennen van de hulpvraag en de vraag achter de vraag; alert op schulden. Opstarten Plan van aanpak/Gezinsplan				
<i>3 - driegesprek toegang</i>	Financiële situatie uitvouwen	Ondersteunen inwoner (motivatie) Te ondernemen acties opnemen in Plan van aanpak/ Gezinsplan				Voorlichting over mogelijkheden en eventueel direct dienstverlening starten
<i>4 - stabilisatie</i>	Stappen zetten om eigen situatie stabiel te maken	Coaching en begeleiding inwoner	Informatie en advies voor inwoner			
<i>5 - driegesprek vervolgstap</i>	Keuze maken uit verschillende mogelijke vervolgstappen	Ondersteunen inwoner in het maken van de keuze			Onderzoeken welke mogelijkheden ingezet kunnen worden en de consequenties voor de inwoner daarvan duidelijk maken.	
<i>6 - schulden oplossen</i>	Aan de slag met het oplossen van de schulden	Eventueel coaching en begeleiding van de inwoner			Inzet van aanvullende zorg indien de inwoner daarvoor gekozen heeft.	

### Hoe vertalen we het bovenstaande werkproces naar het Buurteam MBO en Buurteam VO?

Onder de buurtteams Jeugd en Gezin zijn twee teams werkzaam, die niet specifieke zijn verbonden aan een wijk, maar aan scholen, namelijk het VO-team en het MBO-team. Voor het primair onderwijs bestaat een dergelijk team niet; alle basisscholen hebben contactpersonen bij de buurtteams in de eigen wijk voor situaties die zij zouden willen melden.

Voor het Voortgezet onderwijs en het MBO-onderwijs zijn er teams, die niet de buurt, maar de school als vindplaats hebben. Meestal start het contact van deze buurtteams met een jongere op basis van



een signaal van een leerkracht, maar jongeren of hun houders kunnen zich ook zelf melden met vragen. Afhankelijk van de hulpvraag en de behoefte van de jongere, kan contact gelegd worden met het buurtteam in de wijk waar de jongere woont. Onderling bekijkt men dan welk buurtteam (in de wijk of op school) de verdere (gezins)ondersteuning voor zijn rekening neemt.

Indien het VO-team of het MBO-team signaleert dat sprake is van schulden bij de jongere of bij de jongere thuis, kan de buurtteammedewerker in overleg met de jongere bij een volgend gesprek een WenI-medewerker uitnodigen. We hanteren hierbij dus hetzelfde werkproces als in de wijken.

Het VO-team komt op alle VO-scholen in Utrecht; daarom stellen wij voor dat het VO-team een beroep doet op de WenI-medewerker in de wijk waar de school staat of de wijk waar de jongere woont. Vooralsnog hogen we hiervoor de WenI-capaciteit in de wijken niet op; we moeten op termijn bezien of dit haalbaar is.

Het MBO-team opereert op vier MBO-locaties, nabij de dichters- en rivierenwijk en Kanaleneiland. Het voorstel is daarom dat het MBO-team gebruik maakt van de WenI-capaciteit bij de buurtteams Dichters- en Rivierenwijk / Kanaleneiland en de WenI-capaciteit bij deze buurtteams op te hogen met 6 uren per week.

### **Stedelijke toegang bij Werk en Inkomen voor uitzonderingscategorieën**

Het vernieuwde werkproces zoals in deze notitie beschreven gaat uit van toegang tot schulddienstverlening via de buurtteams. Er zijn enkele uitzonderingscategorieën, waarbij het logischer / efficiënter is om de toegang te organiseren bij Werk en Inkomen. Dit betekent dat de betreffende inwoners rechtstreeks bij Werk en Inkomen binnenkomen ofwel bij signalering door het buurtteam direct naar Werk en Inkomen worden verwezen. Het gaat om de volgende vier categorieën, waarbij we in alle gevallen het specifieke werkproces nog zullen uitwerken:

- Crisissituaties

*Bij crisissituaties is directe interventie nodig; hiervoor zal een afwijkend werkproces worden uitgewerkt, waarbij in onderling overleg tussen buurtteam en Werk en Inkomen onmiddellijk actie kan worden ondernomen.*

- Penitentiare inrichting
- Voorkomen huisuitzetting
- Aanmeldingen door bewindvoerders

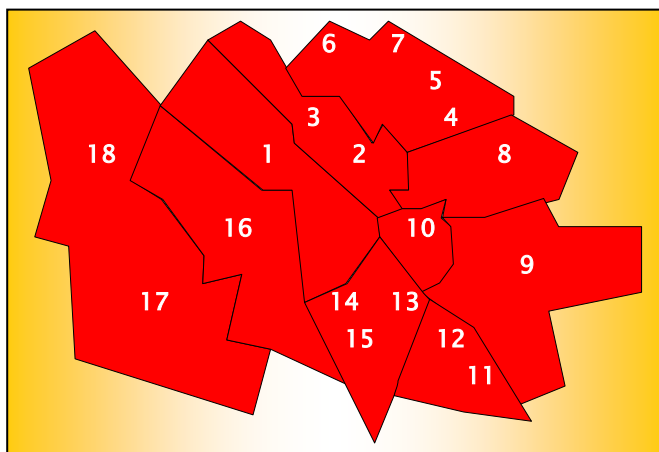
*Het komt regelmatig voor dat inwoners met beschermingsbewind worden aangemeld door bewindvoerders omdat de situatie op een punt is gekomen dat de schulden geregeld moeten worden. Er is dan geen voortraject meer nodig en door de kantonrechter is al bepaald dat de inwoner zelf niet in staat is zijn financiën te beheren. Rechtstreekse aanmelding bij Werk en Inkomen ligt dan voor de hand.*

## Bijlage

### Inzet capaciteit van Werk en Inkomen in de wijken

Het voorstel is om als volgt van start te gaan met het nieuwe werkproces:

*Verdeling van de 18 buurtteams over de wijken:*



*Onderlinge verhoudingen tussen buurtteams van schuldenproblematiek en inzet WenI capaciteit in de wijken:*

<i>Buurtteam</i>	<i>% van de huidige schulddienstverlening van WenI</i>		<i>Capaciteit van WenI in uren per week</i>
	<i>Per buurtteam</i>	<i>Buurtteams gecombineerd</i>	
1. West	3,7	3,7	8
2. Ondiep Pijlsweerd	9,2	17,6	24
3. Zuilen	8,4		
4. Overvecht, spoorzoom	5,6		
5. Overvecht, centrum	4,0	25,6	32
6. Overvecht, vechtzoom	5,4		
7. Overvecht, de Gagel	10,6		
8. Noordoost	4,0		
9. Oost	1,8	9,5	12
10. Binnenstad	3,7		
11. Lunetten	5,6		
12. Hoograven/Tolsteeg	5,6	11,2	16
13. Dichters- en Rivierenwijk	3,7		
14. Kanaleneiland-Noord	3,7		
15. Kanaleneiland-Zuid	5,9		
MBO-buurtteam			
16. Leidsche Rijn	6,2	6,2	8
17. De Meern	3,4	3,4	8
18. Vleuten	4,0	4,0	8
Onbekend/elders	5,5	5,5	0
TOTAAL	100	100	138

*NB: De onderlinge verhoudingen tussen buurtteams is gebaseerd op de huidige lopende schuldregelingen en schuldbemiddelingen bij Werk en Inkomen (n=361).*

## Bijlage

### Projectgroep Kanteling Schulddienstverlening

*Deze notitie is opgesteld door de volgende projectgroep*

Buurtteamorganisatie Sociaal	Frank Smulders
	Ricco de Goede
Buurtteamorganisatie Jeugd en Gezin	Margreet Fresen
	Anja Vroom
U Centraal	Irene Witjens
	Martijn Vetketel
Werk en Inkomen	Jacomijn Diepenbroek
	Anna Potijk
	Hanneke Wassink
	Lidy Kalkhuis
	Maruschka Kroon
	Monique van der Meer
Maatschappelijke Ontwikkeling	Lotte van Es
	Gaby van Bommel-Willemse
	Mieke Teunissen
	Wilbert van Ittersum