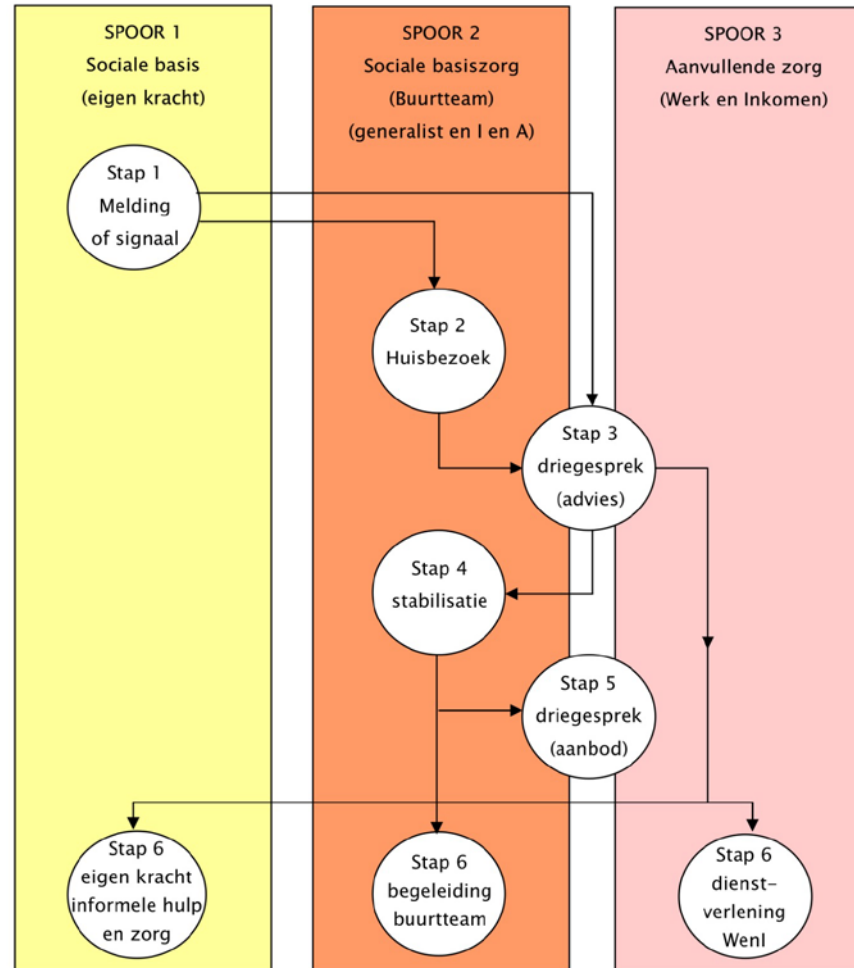


## Werkproces 'Toegang Schulddienstverlening'

Het werkproces rondom de toegang tot schulddienstverlening kent zes stappen, die hieronder worden uitgelegd in woord en beeld:

Stap
<p><b>1 - melding of signaal</b> de inwoner meldt zich (of er komt een signaal binnen over de inwoner)</p>
<p><b>2 - huisbezoek</b> 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.</p>
<p><b>3 - driegesprek/adviesgesprek</b> Buurtteam en Werk en Inkomen voeren gezamenlijk een gesprek met de inwoner of het gezin, zodat snel de juiste stappen in gang worden gezet. Het kan ook gaan om meerdere gesprekken. Indien gewenst kan I&amp;A bij het gesprek aansluiten of worden ingezet bij het vervolg.</p>
<p><b>4 - werken aan stabiliteit</b> De inwoner of het gezin gaat met begeleiding / ondersteuning van het buurtteam werken aan een stabiele situatie.</p>
<p><b>5 - driegesprek/aanbodgesprek</b> Situatie van inwoner/gezin is stabiel genoeg om met het schuldenprobleem aan de slag te gaan; in gesprek met de inwoner kiezen we voor een bepaalde aanpak. Het kan ook gaan om meerdere gesprekken.</p>
<p><b>6 - Bespreken Plan van Aanpak</b> 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.</p>



Bij elk van de zes stappen hebben de inwoner, de generalist van het buurtteam, de trajectbegeleider van Werk en Inkomen en de I&A-medewerkers van U Centraal hun eigen taken. In het onderstaande schema zijn de zes stappen en de taken op een rij gezet:

<i>Stap</i>	<i>Inwoner</i>	<i>Buurtteam Generalist</i>	<i>Buurtteam Team Informatie &amp; Advies</i>	<i>Werk en Inkomen</i>
<b>1 – melding of signaal</b> de inwoner meldt zich (of er komt een signaal binnen over de inwoner)	melden	Korte uitvraag		
<b>2 – huisbezoek</b> 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.	Hulpvraag formuleren	Verkennen van de hulpvraag en de vraag achter de vraag; alert op schulden. Opstarten Plan van aanpak/Gezinsplan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informatie en advies voor inwoner</li> <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 kwesties</li> </ul>	
<b>3 – driegesprek/adviesgesprek</b> Buurtteam en Werk en Inkomen voeren gezamenlijk een gesprek met de inwoner of het gezin, zodat snel de juiste stappen in gang worden gezet. Het kan ook gaan om meerdere gesprekken. Indien gewenst kan I&A bij het gesprek aansluiten of worden ingezet bij het vervolg.	Financiële situatie uitvouwen	Ondersteunen inwoner (motivatie) Te ondernemen acties opnemen in Plan van aanpak/ Gezinsplan		Voorlichting over mogelijkheden en eventueel direct dienstverlening starten
<b>4 – werken aan stabiliteit</b> De inwoner of het gezin gaat met begeleiding / ondersteuning van het buurtteam werken aan een stabiele situatie.	Stappen zetten om eigen situatie stabiel te maken	Coaching en begeleiding inwoner		
<b>5 – driegesprek/aanbodgesprek</b> Situatie van inwoner/gezin is stabiel genoeg om met het schuldenprobleem aan de slag te gaan; in gesprek met de inwoner kiezen we voor een bepaalde aanpak. Het kan ook gaan om meerdere gesprekken.	Keuze maken uit verschillende mogelijke vervolgstappen	Ondersteunen inwoner in het maken van de keuze		Onderzoeken welke mogelijkheden ingezet kunnen worden en wat daarvan de consequenties zijn voor de inwoner.
<b>6 – Bespreken Plan van Aanpak</b> 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 schuldienstverlening ingezet door Werk en Inkomen of Stadsgeldbeheer.	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.

## Het werkproces, stap voor stap...

- Op alle momenten in het werkproces is er de mogelijkheid om als professionals met elkaar in overleg te treden en te sparren over situaties van inwoners. Dit wordt gemakkelijker doordat trajectbegeleiders van Werk en Inkomen in de wijk aanwezig zijn.
- De inzet van Team I&A is telkens een maatwerk-afweging. Gaat het om vrijwilligers (voor het op orde brengen van administratie e.d.) of gaat het om sociaal raadslieden (beslagvrije voet vaststellen e.d.).
- In bijlage 3 van deze procesbeschrijving is een 'toolkit' opgenomen, waarin staat beschreven welke instrumenten en producten inzetbaar zijn vanuit de verschillende organisaties. Sommige zijn 'altijd en direct' inzetbaar, andere zijn 'onder voorwaarden' inzetbaar.

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
<b>1</b>	<b><i>Melding of signaal</i></b>		
1.1.	<p><i>Inwoner meldt zich met hulpvraag bij het buurtteam (mail, telefoon of fysiek)</i></p> <p><i>NB1: meldingen bij het Jeugdteam MBO kunnen ook via het Financieel inloopspreekuur (FIS) van ROC en Hogeschool Utrecht lopen. Het FIS is een laagdrempelig meldpunt voor studenten voor financiële vragen.</i></p> <p><i>NB2: indien de inwoner zich meldt bij de gemeente, checkt het KCC of de inwoner tot een specifieke doelgroep behoort. Zo niet, dan verwijst KCC klantvriendelijk door naar het juiste buurtteam op basis van postcode. Klant moet zich daar zelf melden.</i></p> <p><i>NB3: Binnen de gemeente Utrecht is er een rijk aanbod aan mogelijkheden om financiële problemen en schulden aan te pakken. Dit is overzichtelijk bij elkaar te vinden op de nieuwe website <a href="http://www.geldwijzer030.nl">www.geldwijzer030.nl</a></i></p>		

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
1.2.		<p><i>Voordeurmedewerker</i> neemt de vraag aan. Bij een signaal omtrent schulden, gelden de volgende stappen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Check of de inwoner tot een <u>specifieke doelgroep</u> behoort (zie bijlage 1): <ul style="list-style-type: none"> <li>– ondernemer met bedrijfsschulden;</li> <li>– cliënt van Stadsgeldbeheer</li> <li>– collega uit de eigen organisatie.</li> </ul> </li> <li>2. Check of sprake is van een <u>crisisituatie</u>; dit is het geval als er een datum bekend is van: <ul style="list-style-type: none"> <li>– dreigende huisuitzetting</li> <li>– afsluiting gas, elektriciteit water of stadsverwarming</li> </ul> <p><i>Ingeval van een crisis neemt de voordeurmedewerker per direct contact op met het crisistelefoonnummer van Werk en Inkomen (030 – 28 66 112)</i></p> </li> <li>3. Geen doelgroep, geen crisis? Dan vult de <i>voordeurmedewerker</i> het aanmeldformulier in en vraagt kort door over de schulden om te bepalen of het om een enkelvoudige hulpvraag gaat (uitsluitend omtrent schulden); in dat geval zal bij stap 1.3 direct een driegesprek met WenI worden ingepland. <i>Voordeurmedewerker</i> draagt het aanmeldformulier over aan generalist.</li> </ol> <p><i>Voordeurmedewerker zorgt voor registratie in KTSD van de melding en de ingezette vervolgstap.</i></p>	<p>Ingeval van een crisismelding neemt de <i>crisismedewerker</i> van WenI contact op met de inwoner en zet de noodzakelijke interventies in gang. Vervolgens draagt de <i>crisismedewerker</i> van WenI het dossier over aan een <i>trajectbegeleider</i> die werkzaam is bij het buurtteam waarbij de inwoner thuis hoort. De <i>trajectbegeleider</i> plant vervolgens een driegesprek in met een <i>generalist</i> van het buurtteam. Vervolgens volgen we het reguliere proces vanaf stap 3.1.</p>

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
1.3.		<p><i>Generalist</i> belt binnen 2 dagen terug en maakt een afspraak voor een huisbezoek. Bij een signaal over schulden plannen we dat zo snel mogelijk. Als het een 'zware casus' lijkt te zijn, kan een Sociaal raadsman hierbij aanwezig zijn. Het is ook mogelijk direct een driegesprek met Werk en Inkomen in te plannen.</p> <p><i>Registratie in KTSD</i></p>	
<b>2</b>	<b><i>Huisbezoek</i></b>		
2.1.		<p><i>Generalist</i> gaat op huisbezoek bij de inwoner(s). Indien inwoner schulden blijkt te hebben, vraagt de generalist door (checklist; zie bijlage 4). Hierbij kan Team I&amp;A worden ingeschakeld om de financiële situatie in beeld te brengen.</p> <p><i>Registratie in KTSD: kort verslag (woon/gezinssituatie, hulpvraag en wat bekend is over de financiële problemen)</i></p>	
2.2.		<p>Optioneel: <i>Generalist</i> treedt in overleg met <i>Trajectbegeleider</i> over wat – gegeven de situatie – het best passende maatwerk is.</p>	
2.3.		<p><i>Generalist</i> stelt aan de inwoner voor om een driegesprek in te plannen met Werk en Inkomen. Vanwege de privacy-regelgeving hierbij direct vermelden dat in dat geval gegevensoverdracht naar Werk en Inkomen zal plaatsvinden. Indien inwoner instemt, maakt de generalist een afspraak voor een driegesprek (bij voorkeur een huisbezoek), zo mogelijk binnen 10 werkdagen:</p>	

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1½ uur blokken in de outlook-agenda van trajectbegeleider;</li> <li>- In de afspraak het doel van het gesprek vermelden en relevante aandachtspunten die in KTSD zijn vastgelegd. <i>NB: dit voldoet aan de eisen van informatiebeveiliging omdat alle medewerkers op dezelfde server werken;</i></li> <li>- Aan de inwoner vragen om zijn/haar administratie en bankafschriften klaar te leggen.</li> </ul> <p><i>NB: Het voorstel om een driegesprek in te plannen kan ook van een medewerker van het Financieel inloospreekuur (Kanaleneiland) komen. Deze belt dan een buurtteammedewerker, die het driegesprek inplant.</i></p>	
2.4.			<p><i>Trajectbegeleider</i> bereidt zich voor op het driegesprek aan de hand van het gespreksverslag van de generalist. <i>NB: check in Allegro kan opleveren dat het hier een recidivist betreft met een uitsluittermijn voor een bepaalde periode (meestal vanwege het niet meewerken aan een eerder schuldentraject). In dat geval laat de trajectbegeleider dit voorafgaand aan het driegesprek weten aan de generalist. Tijdens het driegesprek zal de trajectbegeleider aangeven dat bepaalde producten en diensten niet mogelijk zijn.</i></p>

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
<b>3</b>	<b><i>Driegesprek / Adviesgesprek (kunnen ook meerdere gesprekken zijn) Bij voorkeur huisbezoek(en)!</i></b>		
		<i>Zie ook bijlage 2 voor een nadere beschrijving van het driegesprek</i>	
3.1.		<i>Generalist staat naast de inwoner. Hij/zij introduceert de collega van de gemeentelijke schulddienstverlening en vertelt wat in eerdere gesprekken naar voren kwam. Ook vermeldt hij/zij het doel van het gesprek. (indien de trajectbegeleider het driegesprek heeft ingepland, zijn de rollen omgekeerd)</i>	
3.2.			<i>Trajectbegeleider is in het gesprek de specialist met kennis over financiële problemen. Hij/zij vertelt welke mogelijkheden er zijn om tot oplossingen te komen. Hij/zij vraagt door over de situatie; dit duurt gemiddeld een half uur. Hij/zij geeft aan welke opties er zijn en vertelt daarbij ook wat er zal gebeuren als 'we niks doen'.</i>
3.3.			<i>Trajectbegeleider biedt aan welke interventies per direct ingezet kunnen worden en als de inwoner daarvoor kiest, zorgt hij/zij dat dit wordt ingezet. NB: daarmee is het driegesprek meteen een aanbodgesprek geworden (en volgen we de instructies bij stap 5); er lopen vervolgens twee sporen naast elkaar: de generalist gaat verder met stap 4 en de trajectbegeleider met stap 5/6.</i>
3.4.		<i>Registratie: Afsprakenlijstje van trajectbegeleider in KTSD hangen</i>	<i>Trajectbegeleider legt de afspraken vast, zo mogelijk ter plekke, maar uiterlijk binnen vier werkdagen. Dit document gaat naar de inwoner en de generalist. Registratie in Allegro: datum van het driegesprek, NAW-gegevens. Afsprakenlijstje toevoegen.</i>

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
3.5.		<p>Optioneel: <i>Generalist</i> schakelt Team I&amp;A in om de financiële situatie scherper in beeld te brengen.</p>	
3.6.		<p><i>Generalist</i> maakt naar aanleiding van wat besproken is met de trajectbegeleider afspraken met de inwoner hoe we verder gaan. Deze afspraken zijn richtinggevend voor de komende periode waarin inwoner gaat werken aan stabiliteit (stap 4). Het uitgangspunt is dat de inwoner zal aangeven wanneer hij/zij toe is aan schulddienstverlening.</p> <p><i>NB: het kan handig zijn om alvast een aanvraag DigiD in gang te zetten; die is nodig bij een eventuele aanvraag schulddienstverlening.</i></p> <p>De generalist maakt in elk geval een concrete vervolgspraak voor een vervolgesprek met de inwoner om de stand van zaken te bespreken.</p> <p><i>Registratie in KTS (de conclusie en de gemaakte afspraken goed vastleggen en delen met de inwoner).</i></p>	
<b>4</b>	<b><i>Werken aan stabiliteit</i></b>		
4.1.	<p>De <i>inwoner</i> gaat met ondersteuning van de <i>generalist</i> aan de slag met de hulpvraag. De inwoner ontvangt van de Buurtteammedewerker de U-map, die hij/zij tijdens deze periode gaat invullen. Hiermee komt alle informatie beschikbaar om over te gaan naar stap 5.</p>	<p><i>Generalist</i> bevraagt de inwoner op de afspraken uit stap 3.</p> <p><i>NB: We spreken geen termijn af over de duur van stap 4 (werken aan stabiliteit). De generalist let er in de gesprekken met de inwoner op of de inwoner geen nieuwe schulden maakt en dat geen crisis ontstaat. Het doel is en blijft om zo snel mogelijk klaar te zijn voor schulddienstverlening.</i></p>	



Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
4.2.	De inwoner geeft aan wanneer hij toe is aan schulddienstverlening.	<p><i>Uiteraard kan de Buurteammedewerker altijd advies vragen aan de trajectbegeleider. Bovendien kan hij/zij het Team I&amp;A inschakelen om de financiële situatie scherper in beeld te brengen en de 'U-map' compleet te krijgen.</i></p> <p>De <i>generalist</i> schat in of de inwoner voldoende stabiel en gemotiveerd is en of de inwoner zich aan de afspraken uit stap 3 heeft gehouden.</p> <p><b><i>Wanneer is een inwoner 'voldoende stabiel'?</i></b> Deze vraag is niet exact te beantwoorden, maar de volgende indicaties zijn van belang:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is inkomen. Door de bankafschriften toont inwoner aan dat hij/ zij het inkomen ook daadwerkelijk ontvangt</li> <li>• Alle voorliggende voorzieningen zijn aangevraagd en worden door inwoner ontvangen.</li> <li>• Er is een globaal schuldenoverzicht, d.w.z. de schulden zijn bekend, de hoogte hoeft niet exact bekend zijn. Dit mogen oude saldo's zijn.</li> <li>• Inwoner heeft een bruikbare bankrekening zonder roodstand.</li> <li>• Inwoner maakt geen nieuwe schulden of betalingsachterstanden.</li> <li>• Inwoner staat open voor begeleiding en ondersteuning bij het aanpakken van de schulden</li> </ul> <p><i><b>NB:</b> Als de generalist van mening is dat de inwoner nog niet toe is aan schulddienstverlening (bijvoorbeeld omdat de inwoner zaken achterhoudt) bespreekt hij/zij dit met de inwoner. Indien de inwoner toch een aanvraag SDV wil doen, heeft hij/zij daartoe het recht; de generalist zal daarbij dan niet ondersteunen.</i></p>	

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
4.3.		<i>Optioneel: Generalist overlegt met trajectbegeleider of de inwoner zich voldoende aan de afspraken heeft gehouden en stabiel genoeg is voor schulddienstverlening.</i>	
4.4.		<i>Generalist maakt een afspraak voor een driegesprek:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1½ uur blokken in de outlook-agenda van trajectbegeleider (kan huisbezoek zijn, kan ook op kantoor);</li> <li>- In de afspraak alle relevante informatie zetten, indien mogelijk digitale documenten van de inwoner als bijlage toevoegen.</li> </ul>	
<b>5</b>	<b><i>Driegesprek / Aanbodgesprek (kunnen ook meerdere gesprekken zijn)</i></b>		
5.1.		<i>Generalist</i> vertelt wat het doel is van het gesprek. <i>Inwoner</i> vertelt aan de trajectbegeleider wat in de afgelopen periode is gebeurd. <i>Generalist</i> licht toe waar nodig.	
5.2.		<i>Generalist</i> en <i>inwoner</i> bespreken met elkaar hoe zij met elkaar verder gaan.	<i>Trajectbegeleider</i> vertelt aan de hand van de ontvangen documenten welke mogelijkheden er zijn voor de inwoner en wat deze precies inhouden (wat zijn de consequenties voor de inwoner). Tenslotte maakt de <i>trajectbegeleider</i> een afspraak met de inwoner op welke termijn hij/zij een keuze kan maken voor het vervolgtraject; het kan uiteraard ook in het gesprek meteen afgerond worden (invullen formulier, samen met de inwoner).
5.3.	<i>Inwoner</i> maakt de keuze op welke wijze hij verder wil met zijn schuldenproblematiek en meldt dit bij de generalist van het buurtteam.		

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
5.4.		<p>Indien de inwoner kiest voor schulddienstverlening van Wenl:</p> <p><i>Generalist</i> mailt aan de inwoner een link naar een digitaal aanvraagformulier (zie bijlage 5) en stelt de trajectbegeleider op de hoogte. Elk Buurtteam beschikt over de digitale link naar het aanvraagformulier en over het aanvraagformulier in PDF-formaat.</p> <p><i>NB: We stimuleren digitale dienstverlening omdat dat sneller gaat en minder foutgevoelig is. Als dit voor de inwoner niet mogelijk is, kan een papieren aanvraagformulier worden verstrekt. Maak dan een afspraak hoe het formulier bij de trajectbegeleider terecht komt en informeer de trajectbegeleider.</i></p>	
5.5.	<i>Inwoner</i> vult (digitaal) de aanvraag in (zie bijlage 5).		
<b>6</b>	<b><i>Bespreken Actieplan (inzet dienstverlening Wenl)</i></b>		
6.1.			<p>Trajectbegeleider ontvangt aanvraagformulier. Op basis hiervan nodigt hij/zij de inwoner binnen 14 dagen uit voor het bespreken van het actieplan.</p> <p><i>Indien de inwoner een week na ontvangst van de link naar het aanvraagformulier nog niets heeft ingediend, neemt de trajectbegeleider contact op met de inwoner en de buurtteam-generalist.</i></p>
6.2.	<p>Inwoner zorgt voor het compleet maken van zijn/haar dossier.</p> <p>De inwoner kan hierbij gebruik maken van vrijwilligers van Team I&amp;A.</p>		<p><i>Trajectbegeleider</i> schrijft het actieplan en draait de benodigde contracten uit.</p>

Stap	Sociale basis (eigen kracht)	Sociale basiszorg (Buurtteam)	Schulddienstverlening (Werk en Inkomen)
6.3.			<p>Bespreken van het actieplan en alle contracten (hiervoor is een checklist beschikbaar). Inwoner ondertekent de benodigde documenten en ontvangt hiervan kopieën plus de beschikking.</p> <p><i>Documenten die nog ontbreken in de U-map worden op kantoor gekopieerd.</i></p> <p>Als het om een schuldregeling gaat, wordt het dossier vervolgens overgedragen aan het team Schuldregelingen in het Stadskantoor. Voor de inwoner en voor het buurtteam blijft de trajectbegeleider het eerste aanspreekpunt met betrekking tot de ingezette dienstverlening.</p> <p><i>NB1: Indien een afspraak is gemaakt en de inwoner verschijnt niet, wordt een nieuwe afspraak gemaakt. Verschijnt de inwoner dan wederom niet, dan neemt de trajectbegeleider contact op met de buurtteammedewerker.</i></p> <p><i>NB2: Gedurende dienstverlening van Werk en Inkomen kan de trajectbegeleider altijd een driegesprek inplannen, indien dat gewenst is. Bijvoorbeeld als het traject stroef verloopt door houding en gedrag van de inwoner of bijvoorbeeld omdat er een belangrijke wijziging is in de situatie van de inwoner.</i></p>