

Nieuwe werkwijze Schulddienstverlening (SDV)

Inleiding

De ontwikkelingen in de politiek, het nieuwe beleidsplan en het onderzoek van de rekenkamercommissie naar de wachtlijsten, wachttijden en doorlooptijden schulddienstverlening zijn met name de aanleiding om de huidige werkprocessen van schulddienstverlening nog eens onder de loep te nemen.

Per 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht.

De Wgs geeft gemeenten de vrijheid om in hun beleidsplan op te nemen hoe zij de integrale schuldhulpverlening willen inrichten. De Wgs schrijft voor dat:

- Indien een persoon zich tot het college wendt voor schuldhulpverlening, vindt binnen vier weken het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.
- Indien er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.

Als het om de crisissituaties gaat, voldoen wij aan de eis van art. 4 lid 2 van Wgs.

Door de werkprocessen aan de voorkant van SDV anders in te richten, kunnen wij ook aan de eis van art. 4 lid 1 Wgs voldoen.

De afdeling SDV is erover eens dat klanten binnen 4 weken gesproken moeten worden nadat zij een aanvraag hebben ingediend.

Onderstaande werkwijze zal per 1 augustus 2016 geïmplementeerd worden.

Beschrijving nieuwe werkwijze en het werkproces SDV

- Aanmelding: digitale aanmelding via www.haarlem.nl/schulden of aanmelden bij de balie sociale zaken aan de Zijlvest 39.
- Crisisgesprek: klanten in de crisissituaties waarbij er sprake is van dreigende afsluiting van de nutsvoorzieningen en/of huisuitzetting, worden prioritair – binnen drie dagen – geholpen. aanmelden bij de balie sociale zaken aan de Zijlvest 39. Tijdens het crisisgesprek worden klanten met problematische schuldsituatie geadviseerd gelijk een aanvraag schulddienstverlening in te dienen.
- Registratie: de aanvraag wordt aangemaakt in Art en doorgesluisd naar producten. CJIB wordt aangeschreven. Klant wordt uitgenodigd voor de voorlichtingsbijeenkomst, uitnodiging + aanvraagformulier+ checklist Humanitas worden meegestuurd.
- Groepsbijeenkomst: de bijeenkomsten worden gehouden in het gebouw van buurtcentrum Binnensteeds op de Nieuwe Groenmarkt 20, 2011 TW Haarlem. Twee consultants schulddienstverlening geven een voorlichting over het proces SDV. Tijdens deze bijeenkomst wordt de hulpvraag vastgesteld, er wordt informatie verstrekt over alle producten van SDV en informatie over de duur van elk traject. Indien er behoefte is aan een persoonlijk gesprek, is er na de bijeenkomst ruimte om één op één gesprek te voeren met de klant.
- Humanitas: na de bijeenkomst krijgt de klant een uitnodiging om met behulp van de vrijwilligers van Humanitas zijn/haar administratie te ordenen + de aanvraag compleet te maken.
- Koopwoning en adviesgesprek: als uit de aanmelding blijkt dat het om een koopwoning gaat, krijgt de klant een adviesgesprek. Daarna bepalen mogelijkheden schuldregeling en eventueel project Schakel inschakelen.

- Stabilisatie intake: inkomsten en uitgaven in balans brengen en klant voor te stomen op een schuldregelingstraject.
OF
- Integrale (reguliere) intake: financiële problematiek en oorzaken en psychosociale problematiek in beeld brengen.
- Schuldregeling: aanpak van problematische en niet problematische schulden, meestal in combinatie van budgetbeheer en budgetbegeleiding:
 - ☛ Schuldbemiddeling: ook wel minnelijke regeling: schuldsituatie oplossen door onderhandeling met schuldeisers (prognosevoorstel aanbieden).
 - ☛ Schuldsanering (saneringskrediet): er wordt een krediet verstrekt om een percentage van de schulden af te lossen, dat met de schuldeisers is afgesproken. Het krediet wordt in 36 maanden naar draagkracht afgelost.
- Budgetbeheer: het inkomen van de klant wordt gestort op de budgetbeheerrekening waarvan uitgaven worden gedaan en reserveringen worden ingehouden.
- Budgetbegeleiding: gericht op gedragsverandering rond geldzaken via (advies/afbouw)gesprekken en cursussen.
- Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP): wanneer de schuldregeling is niet gelukt, omdat de schuldeisers niet mee willen werken aan het minnelijktraject, wordt de klant doorgeleid naar de wettelijke schuldregeling waarbij de insolventierechter toetst of de klant toegelaten kan worden tot de WSNP.
- Nazorg: nazorg omvat het geheel van activiteiten dat plaatsvindt na beëindiging van een traject schulddienstverlening en dat gericht is op het voorkomen van recidive
- Cursus Grip op geld: klanten die in een schuldregeling zitten, krijgen verplicht deze cursus aangeboden. Tijdens de cursus wordt aandacht besteed aan de zaken zoals, welke regelingen en toeslagen er zijn, hoe schulden te voorkomen, hoe te bezuinigen, hoe om te gaan met internetbankieren en hoe om te gaan met verleidingen van reclame.

Bijlage:

- Schema werkproces SDV

Schema werkproces SDV

