

Werkwijze pilot Vroegsignalering vanaf het moment dat 50 signalen via BKR bij Bureau Schuldhulpverlening zijn binnen gekomen

1^e Fase

Tijdsduur: 1 werkdag

Wie: Bureau Schuldhulpverlening

Wat:

- GBA-Check
- Check gemeentelijke systemen
- Aanvullen met telefoonnummer indien nodig: zoek ook contact met pp
- Signaal aanvullen met bovenstaande gegevens en doorsturen naar “team Vroegsignalering”

2^e Fase

Tijdsduur: maximaal 3 weken

Wie: Team Vroegsignalering:

Wat:

- Klantmanager (KM-er) zoekt contact met klant: doel 1^e afspraak maken met klant, bij klant thuis, SWT-locatie of Mariënborg.
- Geen telefoonnummer, dan langs gaan.

Aandachtspunt: Mocht de klant niet thuis zijn dan kaartje achterlaten waardoor je laten weten dat je langs bent geweest en met welk doel. Klant kan alsnog zelf contact opnemen met km-er. Mocht dit binnen 5-dagen niet gebeuren dan gaat de km-er zelf weer langs.*

- Huisbezoek heeft de voorkeur.
- 1^e gesprek met klant: klant staat open voor hulp:
- Onderzoek naar financiële situatie. Zijn er nog andere achterstanden/schulden? Inkomsten- en uitgaven overzicht maken. Is er andere problematiek?
- Plan van aanpak opstellen/overeenkomst** maken en resultaat melden aan partijen (pp):
 - o Korte termijn
 - Betalingsregeling treffen
 - Betaling vaste lasten hervatten, zelfstandig of met behulp van borgens vaste lasten
 - ?
 - o Lange termijn
 - Aanvraag schuldhulpverlening, F!X, Stabilisatietraject HIL, FIBON, Humanitas, etc
 - Aanmelding SWT
 - ?
- Als de klant na zo’n 3 weken (wekelijks lang gegaan, contact gezocht) geen hulp wilt: terugmelding pp en eventueel aanmelden bij SWT
- Klant volgen: half jaar in geval van:
 - o Klanten die hebben aangegeven geen hulp nodig te hebben
 - o Klanten waarvoor enkel een betalingsregeling is getroffen een verder geen bemoeienis meer willen

- Klanten die zijn doorverwezen naar partners, stand van zaken
- ?

Overige aandachtspunten:

- Afstemming met SWT over eventuele aanmelding bij het SWT.
- Afspraken met HIL, Fibon, maken.
- Afspraken met Sociaal Raadslieden, Inkomensbeheer, Inkomensadministratie, inkomensondersteuning
- Aanvraag schuldhulpverlening wordt in principe afgehandeld door de KM-er van het team Vroegsignalering omdat we zo min mogelijk overdrachtmomenten willen hebben.
- In kaart brengen sociaal netwerk voor zover nodig
- Contactpersonen van pp nodig
- Instructie medewerkers
- Spin-off: wat brengt het teweeg bij de klant, in de wijk, bij BSHV e.a.?
- Terugmelding acties aan partijen: 1 x per maand of direct?

Overige

- Samenstellen lijst: mochten er geen 10 signalen per wijk zijn, maar bijv in 1 wijk slechts 5, dan in de eerste maanden zo laten en niet aanvullen met signalen uit andere wijken
- Periode oktober tot en met december 2016 is proefperiode om de procedures goed in te regelen.
- De incassoprocedure door laten lopen als de klant niet in FIX wilt of inhouding/doorbetaling vaste lasten.
- Stel: er komen 2000 signalen binnen bij BKR, 50 signalen gaan door, 1950 gaan terug via de BKR.
- Indien niet alle signalen in een maand opgepakt kunnen worden, dan wordt het restant weer terug gemeld bij pp: het is aan pp of ze de klant weer opvoeren.

*in Arnhem werd bij de aanmaning een flyer meegestuurd. Mocht een klant niet thuis zijn, dan werd dezelfde flyer gebruikt met daaraan een visitekaartje geniet. De flyer was opvallend, dus ook al lezen mensen het niet, ze zien de flyer dan wel voor de 2^e keer. Is toch een moment van herkenning

**door een soort overeenkomst te laten ondertekenen geef je meer gewicht aan de afspraken die je samen met de klant maakt.