

Werkafspraken Snelle Hulp Bij Schulden

Bijlage bij *Convenant Snelle Hulp Bij Schulden Leiden en Leiderdorp*

Versie: 27 augustus 2018

Inhoud

ALGEMEEN	2
Aanmelding schuldhulpverlening	4
SPL.....	4
SVB	4
Wanneer melden.....	4
Toestemming	4
WONINGCORPORATIES	5
Wanneer melden.....	5
Opt out	5
Convenant Voorkomen Huisuitzettingen	5
ZORG & ZEKERHEID.....	5
Wanneer melden.....	5

Algemeen

De volgende werkafspraken gelden voor *alle* Melders:

- Meldingen worden doorgegeven voor heel Leiden en Leiderdorp.

Het proces van melden en terugkoppelen van resultaat verloopt als volgt:

Datum ¹	Activiteit
Uiterlijk 25 ^e van de maand	<p>Meldingen invoeren in RIS.</p> <p>De volgende zaken worden bij de Melding vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam • Postcode • Huisnummer <p><u>Optioneel:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Straatnaam (optioneel) • M/V (optioneel) • Geboortedatum (optioneel) • Telefoonnummer (optioneel) • Periodiek verschuldigde bedrag (optioneel) • Hoogte achterstand (optioneel) • Datum waarop achterstand is ontstaan (optioneel) • Heeft klant in afgelopen periode meerdere malen te laat betaald ja/nee (optioneel) • Is er sprake van een betalingsregeling die niet wordt nagekomen ja/nee (optioneel) • Wordt incassoprocedure voortgezet of opgeschort? • Heeft cliënt actief toestemming gegeven? Ja/nee + eventueel toelichting (bijv. gewenst tijdstip huisbezoek)
26 ^e van de maand	Matching Meldingen
28 ^e van de maand	SHBS geeft via RIS aan Melder door welke meldingen wel/niet worden opgepakt.
Binnen 2 weken na Melding	<p>SHBS benadert Inwoner: 3x poging tot huisbezoek en 3x belpoging. Daarna geeft SHBS via RIS 'Tussenmelding' aan Melder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datum: ... • Persoon bereikt: ja/nee² • Wijze van contact: <ul style="list-style-type: none"> ○ Telefonisch ○ Huisbezoek ○ Persoonlijk op kantoor ○ Email ○ Schriftelijk • Tussenresultaat: <ul style="list-style-type: none"> ○ Inwoner wil hulp ○ Inwoner wil geen hulp of lost het zelf op ○ Inwoner is doorverwezen (zie toelichting)

¹ Als de datum in het weekend of op een vrije dag valt, geldt de eerstvolgende werkdag.

² 'Bereikt' betekent dat er contact is geweest met de inwoner.

	<ul style="list-style-type: none"> • Voorlopig advies aan Melder(s) <ul style="list-style-type: none"> ○ Incassoprocedure voortzetten ○ Incassoprocedure opschorten ○ Nog geen advies mogelijk • Toelichting / bijzonderheden: ... <p>De volgende zaken worden geregistreerd, maar niet per casus teruggekoppeld aan Melder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inwoner al bekend bij SWT of STL? Ja/ nee • Contactpersoon SWT of STL: ... • Inwoner al bekend bij Stadsbank in Allegro? Ja/nee • Contactpersoon Stadsbank: ... • Dossierr Allegro: ... • Heeft inwoner bijstandsuitkering? Ja/Nee • Toestemmingsverklaring getekend? Ja/Nee
<p>Binnen 4 weken na contact met klant.</p>	<p>SHBS meldt via RIS 'Schuld en resultaat':</p> <p>Inwoner is niet- of beperkt zelfredzaam op de volgende leefgebieden (zelfredzaamheidsmatrix):</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Financiën <input type="checkbox"/> Werk & Opleiding <input type="checkbox"/> Tijdsbesteding <input type="checkbox"/> Huisvesting <input type="checkbox"/> Huiselijke relaties <input type="checkbox"/> Geestelijke gezondheid <input type="checkbox"/> Lichamelijke gezondheid <input type="checkbox"/> Middelengebruik <input type="checkbox"/> ADL³ <input type="checkbox"/> Sociaal netwerk <input type="checkbox"/> Maatschappelijke participatie <input type="checkbox"/> Justitie <input type="checkbox"/> Lichamelijke verzorging <input type="checkbox"/> Sociaal-emotionele ondersteuning <p>Resultaat</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Inwoner wil hulp > vervolgvraag A ○ Inwoner wil geen hulp of lost het zelf op ○ Inwoner is doorverwezen > vervolgvraag B ○ Inwoner niet bereikt <p>Vervolgvraag A: Resultaat en (aangevraagde) ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Hervat lopende betalingen <input type="checkbox"/> Achterstand (deels) ingelopen <input type="checkbox"/> Inkomensondersteuning (toeslagen, bijzonder bijstand, minimaregeling, etc.) <input type="checkbox"/> Hulp thuisadministratie <input type="checkbox"/> Budgetbeheer <input type="checkbox"/> Beschermingsbewind <input type="checkbox"/> Eén of meer vaste lasten inhouden op uitkering <input type="checkbox"/> Betalingsregeling <input type="checkbox"/> Schuldhulpverlening <input type="checkbox"/> Voedselbank <input type="checkbox"/> Fonds <input type="checkbox"/> Verzoek aanpassing beslagvrije voet <input type="checkbox"/> Belasting- en Toeslagencheck Cazis <input type="checkbox"/> Overige hulpverlening <p>Vervolgvraag B: Waarnaar is doorverwezen?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Stadsbank <input type="checkbox"/> SWT / STL <input type="checkbox"/> Schuldhulpmaatje <input type="checkbox"/> Humanitas <input type="checkbox"/> Huisarts <input type="checkbox"/> Overige

³ Algemene Dagelijkse Levensverrichtingen

	<p>Advies aan melder:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Reguliere incassoprocedure voortzetten ○ Incassoprocedure opschorten (<i>in toelichting aangeven hoe lang</i>) ○ Akkoord gaan met betalingsregeling ○ Kostenverhogende maatregelen staken in afwachting schuldregelingsvoorstel Stadsbank ○ Anders, namelijk: <p>Toelichting: ...</p>
--	--

Aanmelding schuldhulpverlening

Wanneer er sprake blijkt van een problematische schuldsituatie, vindt er binnen 4 weken na aanmelding bij Stadsbank een intakegesprek plaats bij de Stadsbank.

Wanneer klant wordt aangemeld voor schuldhulpverlening, maakt de Stadsbank binnen 8 weken ná intake een Plan van Aanpak voor schuldhulpverlening. Terugkoppeling hierover vindt plaats naar alle betrokken Melders. NB. Dezelfde afspraak is gemaakt in het convenant voorkomen huisuitzettingen (bijlage, punt 5).

Wanneer klant niet op het intakegesprek verschijnt, zal de Stadsbank een brief sturen en bellen waar klant was en een nieuwe afspraak inplannen. Het is dan ook goed om de medewerker van team SHBS te bellen zodat deze ook met klant in gesprek gaat en eventueel meegaat naar de Stadsbank.

Uiteraard kan er in bijzondere gevallen de schuldhulpverlener van Team SHBS de klant behouden tot en met de stabilisatiefase van de schuldhulpverlening als de medewerker inschat dat het vertrouwen in de hulpverlening te broos is om klant over te dragen aan een schuldhulpverlener van de Stadsbank. Het team SHBS heeft toegang tot de computersystemen van de Stadsbank.

SPL

SHBS probeert te realiseren dat Kinderopvangtoeslag op verzoek van de klant rechtstreeks aan SPL wordt uitbetaald. [Meer informatie](#) op belastingdienst.nl.

Voorafgaand aan de Melding vraagt SPL aan klanten toestemming voor huisbezoek en/of geeft de mogelijkheid van *opt out* (afzien van huisbezoek).

SVB

Wanneer melden

- Bij beslag op AOW-uitkering

Toestemming

Voorafgaand aan de Melding vraagt de SVB haar klanten toestemming voor huisbezoek door SHBS.

Woningcorporaties

Wanneer melden

In welke gevallen kan worden gemeld:

- Ten minste 1 maand huurachterstand
- Herhaaldelijk te laat betalen (slepers)
- Niet nakomen betalingsregeling
- Recidive: klant is eerder al aangemeld bij SHBS.

Opt out

Woningcorporaties bieden de huurder voorafgaand aan de Melding de mogelijkheid van *opt out* (huurder wenst geen bezoek SHBS). Wanneer dit schriftelijk gebeurt, krijgt de huurder 4 werkdagen de tijd om te reageren. Wanneer de huurder kiest voor opt out, wordt geen Melding gedaan bij SHBS.

Convenant Voorkomen Huisuitzettingen

Wanneer de huurder behoort tot de doelgroep van het Convenant voorkomen huisuitzetting meldt de woningcorporatie de huurder bij GGD – Meldpunt Zorg & Overlast. Dit gebeurt tot nader order via de [website](#) van GGD Hollands Midden.

Met GGD – Meldpunt Zorg & Overlast worden momenteel werkafspraken gemaakt over het stroomlijnen van de werkprocessen vroegsignalering en voorkomen huisuitzetting. Het streven is om beide soorten meldingen via RIS Vroeg Eropaf te laten lopen. In dat geval moet de woningcorporatie bij de Melding in RIS aangeven of het een Melding betreft in het kader van vroegsignalering of voorkomen huisuitzetting.

Wanneer een huurder door SHBS niet bereikt wordt, en de problematiek houdt aan of verergert, gaat de huurder behoren tot de doelgroep voorkomen huisuitzetting. Het convenant voorkomen huisuitzetting treedt dan in werking.

Zorg & Zekerheid

Wanneer melden

Verzekerde heeft 2 tot 3 maanden achterstand bij:

- betaling premie (we proberen royement aanvullende verzekering te voorkomen) en/of
- eigen risico (bedrag ineens of getroffen betalingsregeling).

Zorg & Zekerheid kondigt voorafgaand aan Melding aan, dat verzekerde door SHBS *kan* worden bezocht.

In een later stadium wordt in overleg de doelgroep uitgebreid met verzekerden in de Wanbetalersregeling.