

Sociaal werk in de schuldhulpverlening



Colofon

Sociaal werk in de schuldhulpverlening

Uitgave

Sociaal Werk Nederland
Maliebaan 71H
3581 CG Utrecht
telefoon: 030 721 0 721
fax: 030 721 0 749
www.sociaalwerknederland.nl
info@sociaalwerk.nl

Tekst

Martijn Schut

In opdracht van

Sociaal Werk Nederland

Oplage

Utrecht, [datum]

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande toestemming van Sociaal Werk Nederland. Bij overname is bronvermelding verplicht.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening	4
Positie van het sociaal werk in de schuldhulpverlening	5
Pamflet 'Naar een betere aanpak van schulden en armoede'	6
Kwaliteit en professionalisering	7

Tien modules

1.	Vroegsignalering en toeleiding	10
2.	Crisishulpverlening	12
3.	Financiële (nood)hulp	14
4.	Informatie en advies, hulp bij thuisadministratie en aanvragen regelingen	16
5.	Intake en vraagverheldering	19
6.	Inventarisatie inkomsten, vaste lasten en schulden	23
7.	Veranderings- en competentiegerichte begeleiding	24
8.	Onderzoek betalingsregeling en herfinanciering	29
9.	Casemanagement	30
10.	Waakvlamcontacten en nazorg	32

Inleiding

Sociaal werk is onmisbaar in de schuldhulpverlening. Sociaal werkers kunnen als geen ander de (financiële) zelfredzaamheid van schuldenaren inschatten en hen daarop aanspreken. Ze helpen met de papierwinkel. Ze zetten inkomsten, uitgaven en schulden op een rij. Ze geven budgetbegeleiding, helpen met het aanvragen van voorzieningen en begeleiden vrijwilligers. Ze kennen de wijk en de problematiek achter de voordeur, beschouwen alle leefgebieden en pakken de oorzaken van de problemen bij de wortel aan.

Deze notitie beschrijft wat sociaal werk - en de daarbinnen te onderscheiden functies sociaal raadsliedenwerk, maatschappelijk werk en ouderenadvies - te bieden heeft op het terrein van schuldhulpverlening. De taken en activiteiten van sociaal werk op het terrein van schuldhulpverlening zijn hiertoe helder omschreven en afgebakend in modules. Dit sluit aan bij de trend van de laatste jaren om het aanbod van hulp- en dienstverleners meer transparant, vraaggericht, flexibel en samenhangend te maken.



De modules kunnen worden ingezet tijdens de minnelijke schuldhulpverlening, maar ook daaraan voorafgaand (preventie en voorbereiding) of na afloop, bijvoorbeeld tijdens het WSNP-traject.¹

Sociaal werkers reflecteren voortdurend op hun eigen handelen. Deze notitie en de tegelwijsheden in de kantlijn, helpen daarbij.

Ontwikkelingen in de schuldhulpverlening

In mei 2011 presenteerde Sociaal Werk Nederland (toen nog MOgroep) [Maatschappelijke dienstverlening in de schuldhulpverlening - een modulair aanbod](#). De handreiking beschreef 17 modules die vanuit sociaal werk konden worden ingezet in de schuldhulpverlening. Sinds 2011 is er veel veranderd.

Zo werd in 2012 de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) ingevoerd. De Wgs legde accenten op onderdelen van schuldhulpverlening waarin het sociaal werk een sterke toegevoegde waarde heeft zoals preventie, het voorkomen van recidive, het maximeren van wachlijsten en de wens te komen tot een integrale aanpak. Met de invoering van de Wgs werd ook het regime van de Algemene wet bestuursrecht (Abw) van toepassing op de schuldhulpverlening. De Abw stelt eisen aan de processen en termijnen binnen de schuldhulpverlening.

Daarnaast waren er de transities in het sociaal domein. Gemeenten werden met de invoering van de Jeugdwet, de nieuwe Wmo en de Participatiewet in 2015 verantwoordelijk voor een nog grotere groep kwetsbare burgers. In het kader van deze transities werden in veel gemeenten wijkteams geïntroduceerd die de integrale aanpak moesten gaan vormgeven.² De wijkteams zijn steeds meer een toegangspoort geworden voor de schuldhulpverlening. Uit ervaringscijfers van verschillende gemeenten blijkt dat maar liefst 85% van de wijkteamcliënten een financiële hulpvraag heeft.

¹ Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

² www.movisie.nl/nieuwsbericht/handboek-werken-wijk.

De afgelopen jaren zijn er nieuwe wetenschappelijke inzichten gekomen, bijvoorbeeld over de invloed van gedrag op het ontstaan en oplossen van schulden.³ En over de invloed van schaarste op gedrag.⁴ Het interpreteren en beïnvloeden van gedrag is bij uitstek de expertise van het sociaal werk. Ook werden harde cijfers gepresenteerd over de effectiviteit van schuldpreventie en schuldhulpverlening.⁵ Een goed geïnvesteerde euro verdient zich meer dan terug, zo was de conclusie.

Net als in de schuldhulpverlening ligt ook in de inkomensondersteuning het accent meer op maatwerk, mede doordat met een wijziging van de Participatiewet categoriale inkomensondersteuning aan banden is gelegd. De professionele beoordeling van een aanvraag voor inkomensondersteuning wordt steeds meer verlegd van de backoffice van de sociale dienst naar sociaal werkers of andere professionals in het wijkteam. Sociaal werkers hebben daarnaast al langer ervaring met het aanvragen van inkomensondersteuning bij particuliere noodfondsen.

In 2017 worden het breed moratorium en een nieuwe beslagvrije voet ingevoerd. Het sociaal werk zal daarop haar taken binnen de schuldhulpverlening moeten aanpassen.

Tot slot is ook het sociaal werk doorontwikkeld. De MOgroep heeft in 2016 haar naam gewijzigd naar Sociaal Werk Nederland. De brancheorganisatie ziet voor het sociaal werk een belangrijke opdracht:

- integraal ondersteunen van mensen bij zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie, vanuit eigen kracht en met inzet van de omgeving;
- stimuleren van actief burgerschap en verbindingen leggen tussen vrijwilligers en burgers, tussen informele en formele netwerken, tussen professionals in eerste en tweede lijn;
- hulp bieden of inschakelen als zelfredzaamheid ontbreekt.

Sociaal Werk Nederland draagt de noodzaak van een daadwerkelijke transformatie in het sociaal domein krachtadig uit: het gaat om echte veranderingen en nieuwe oplossingen. Niet repareren, maar transformeren.



Daarbij breekt Sociaal Werk Nederland een lans voor een groeiende groep mensen voor wie 'eigen kracht en participatie' een brug te ver is. Ze moeten kunnen blijven rekenen op noodzakelijke zorg en ondersteuning. Ze hebben behoefte aan goede sociaal werkers, die de competentie hebben om sociale netwerken te bouwen, vrijwilligers te coachen, mensen te activeren. En die daarbij kunnen samenwerken met andere professionals zoals schuldhulpverleners, bewindvoerders, wijkverpleegkundigen en jeugdhulpverleners.

Positie van het sociaal werk in de schuldhulpverlening

Al sinds de oprichting van het Landelijk Platform Integrale Schuldhulpverlening in 1994 is het sociaal werk – naast de NVVK en Divosa - ketenpartner in de integrale schuldhulpverlening. De positie en werkwijze van sociaal werkers in de integrale schuldhulpverlening is divers. Er is dus geen sprake van een uniform 'model'. Hoe de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd is een zaak van de afzonderlijke organisaties die, op basis van de lokale situatie in samenspraak met hun financiers tot een formule komen. Lokaal maatwerk is belangrijk. De

³ Madern, Jungmann, etc.

⁴ *Schaarste; hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen* - Sendhil Mullainathan & Eldar Shafir, juli 2014.

⁵ Bijvoorbeeld *Kosten en Baten van schuldhulpverlening* (APE en Stimulansz 2012) en *Schuldhulpverlening loont; een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening* (Regioplan en Hogeschool Utrecht 2012). Lees ook [Sociaal Raadsliedenwerk levert meer op dan het kost](#).

modules moeten daarom niet gezien worden als blauwdruk voor de uitvoering, maar als raamwerk waaraan lokaal nader invulling moet worden gegeven.

Er zijn leden van Sociaal Werk Nederland die vrijwel de volledige schuldhulpverlening uitvoeren, dus ook de meer financieel-technische modules *Schuldregeling of Inkomensbeheer* zoals deze worden onderscheiden door de NVVK. De meeste organisaties voor sociaal werk richten zich echter op specifieke onderdelen van de schuldpromotie en schuldhulpverlening. In deze notitie beschrijven we vooral de modules waarin het sociaal werk onderscheidend is en een grote meerwaarde heeft.

10 redenen om voor Sociaal Werkers te kiezen.



Sociaal raadslieden

Binnen het sociaal werk onderscheiden we de functie sociaal raadsliedenwerk. Sociaal raadslieden helpen burgers op een laagdrempelige manier met informatie, ondersteuning en gerichte adviezen. Hun werk is een onderdeel van het brede sociale werk, maar vraagt ook om specialistische sociaaljuridische kennis en vaardigheden. Lees meer op www.sociaalraadslieden.nl. Binnen de schuldhulpverlening richt het Sociaal raadsliedenwerk zich vooral – maar niet uitsluitend – op module 4: Informatie en advies, hulp bij thuisadministratie en aanvragen regelingen.

Pamflet 'Naar een betere aanpak van schulden en armoede'

In april 2016 bood Sociaal Werk Nederland samen met Divosa, VNG en NVVK het [Pamflet Naar een beter aanpak van schulden en armoede](#) aan aan de Tweede Kamer. In het pamflet stellen we dat het bestaande stelsel van wet- en regelgeving waarbinnen schuldhulpverlening moet werken, onwerkbaar is en niet efficiënt.

Het stelsel belemmert mensen om uit hun schulden te komen. En nog erger: het stelsel veroorzaakt meer of nieuwe schulden. In het pamflet worden concrete voorstellen voor verbetering gedaan, ook van de eigen aanpak. Maar op meerdere terreinen zijn toch wetswijzigingen nodig. Actieve deelname van burgers aan de samenleving is een breed gedragen ambitie. Schulden belemmeren burgers om die ambitie waar te maken.



Gemeenten, NVVK-leden en sociaal werkers willen mensen met schulden zo goed en effectief mogelijk helpen. Dit doen wij door een brede dienstverlening aan te bieden van instrumenten en producten in de schuldhulpverlening en het brede sociale domein. Denk daar bij aan: inkomensvoorzieningen, corrigeren beslagen, inhouden & doorbetalen, budgetbeheer, budgetbegeleiding, stabilisatie, verstrekken saneringskredieten en minnelijke

schuldhulpverlening. Wij integreren (onderdelen van) schuldhulpverlening in het brede sociale domein, bijvoorbeeld in de sociale wijkteams en integrale intakes. Hier zetten we stevig op in, al is het een ingewikkelde zoektocht naar de rol- en taakverdeling en de benodigde expertise en kan onze aanpak nog beter en effectiever. En we hebben in het hele traject van preventie tot nazorg in de schuldhulpverlening veel samenwerkingspartners.

Wij vinden dat er stevige maatregelen nodig zijn om de aanpak van schulden en armoede effectiever te maken. Wij vragen gemeenten, NVVK-leden en maatschappelijke partners om vooral perspectief te blijven bieden en de schuldhulpverlening breed toegankelijk te houden.



Wij gaan het volgende doen:

- Inzetten op preventie, vroegsignalering en financiële educatie met andere partijen en jongeren zelf. Te beginnen bij het sociaal werk en jongerenwerk en het basis-, middelbaar- en beroepsonderwijs.
- Meer werk maken van innovatie, professionalisering en vakmanschap. Dienstverleners, vooral in de wijkteams, moeten beschikken over actuele kennis van schuldhulpverlening en bekend zijn met motiverende gesprekstechnieken. We gaan experimenteren en leren van de bestaande onorthodoxe aanpakken. Wat werkt wel en wat niet? Hierbij kunnen we de expertise van ervaringsdeskundigen inzetten voor een betere dienstverlening en een hoger bereik. We gaan samen met wetenschappelijk onderzoekers interventies doorontwikkelen en de effecten meten van de dienstverlening, pilots en experimenten. Dit gaan we doen door kennis en resultaten landelijk te delen met o.a. VNG, Divosa en NVVK, de handreiking⁶ te actualiseren en het organiseren van intervisie en bijeenkomsten in de arbeidsmarktregio's.
- Gemeenten ontwikkelen alternatieven voor beschermingsbewind, zoals budgetbeheer met begeleiding en zetten in op het netwerk van bewindvoerders, maatschappelijke partners en de rechtbanken in de stad en regio. Ook hier proberen we nieuwe aanpakken uit.

Kwaliteit en professionalisering

We zoeken kernelementen die écht iets zeggen over de kwaliteit. We vertellen een eigen verhaal, met oog voor de context van sociaal werk: nieuwe wetgeving, decentralisaties, bezuinigingen en marktwerking vragen nadrukkelijk om samenwerking, concurrentie en verantwoording. Lees meer over de [commissie Kwaliteit en Professionalisering](#).



De kwaliteit van sociaal werk hangt nauw samen met de effectiviteit ervan. Zijn de beoogde resultaten behaald? Ervaren klanten meerwaarde? Heeft het (financieel) rendement opgeleverd? Er bestaan inmiddels allerlei instrumenten die effectiviteit inzichtelijk maken: wat betreft financieel rendement (bijvoorbeeld SROI en MKBA), [tevredeheid](#), of het door de klant beleefde effect van een activiteit of dienstverlening ([Effectmeter](#)). Sinds 2011 vergelijken de leden van Sociaal Werk Nederland zich met elkaar in de [Benchmark Sociaal Werk](#). Het doel is drieledig: leren van elkaar, verbeteren door vergelijken en het bieden van een instrument voor verantwoording.

We maken ons sterk voor regionale samenwerking met opleidingen en aandacht voor beroepspraktijkvorming. Nieuw is het inrichten van een betekenisvol beroepsregister Sociaal

⁶ Jungmann, N. Wesdorp, L.P. en Duinkerken, G. (2015) De eindjes aan elkaar knopen. Cruciale vragen bij financiële problematiek in de wijk. VNG en Platform31, Den Haag.

Werk, voor structurele borging van de beroepsontwikkeling. Dat doen we samen met samen met leden, [BPSW](#) en [Bamw](#). Sociaal Werk Nederland heeft sinds 2008 een branche-eigen [governancecode](#). Sociaal Werk Nederland monitort de toepassing van de governancecode, de registratie in het landelijk [Governance Register](#) en werkt samen met de [Nederlandse Vereniging voor Toezichthouders](#).

Het [Platform Trendsetters Sociaal Werk](#) verzamelt praktijkgegevens over de psychosociale (individuele) problematiek waar het sociaal werk mee te maken heeft. Zodat trends zichtbaar worden. Op basis daarvan kan het platform dan namens de branche zowel politiek als professioneel een signaal afgeven.



Dossier Armoede en Schulden

Bekijk het [dossier Armoede en Schulden](#) op de website van Sociaal Werk Nederland.

Sociaal werk voor mensen met een krappe beurs

De leden van Sociaal Werk Nederland ondernemen diverse activiteiten voor mensen met een krappe beurs. Een paar voorbeelden.

Kledingbank

De [kledingbank](#) van stichting Welzijn Zundert voorziet mensen die dit nodig hebben van nieuwe en/of herbruikbare kleding, schoenen, accessoires en speelgoed op basis van een doorverwijzing van een van de netwerkpartners.

Repair café

Miks welzijn organiseert in samenwerking met Stichting [Repair Café](#) "bijeenkomsten" waar mensen hun kapotte spullen kunnen komen repareren onder begeleiding van reparatiedeskundigen.

Klussendienst

Een medewerker en vrijwilligers van [Stichting Welzijn Winterswijk](#) voeren kleine klussen uit in en om het huis voor mensen met een minimuminkomen.

Modules

Modules zijn op te vatten als 'zorg- of hulpverleningseenheden' die met elkaar de bouwstenen vormen voor het totale aanbod aan cliëntenzorg van een organisatie of werksoort. Hiermee kan in grote lijnen duidelijk gemaakt worden wat een beroepsgroep of werksoort te bieden heeft voor wie, met welke doelen en met welke (beoogde) resultaten.

De modules sluiten aan bij de op bestaande modules zoals beschreven voor het Algemeen Maatschappelijk Werk⁷, het AMW in het Centrum voor Jeugd en Gezin⁸, de gedragscodes van de [NVVK](#), de NEN-normen⁹ en HKZ¹⁰. De modules zijn beschreven volgens een vast en binnen sociaal werk gangbaar stramien.

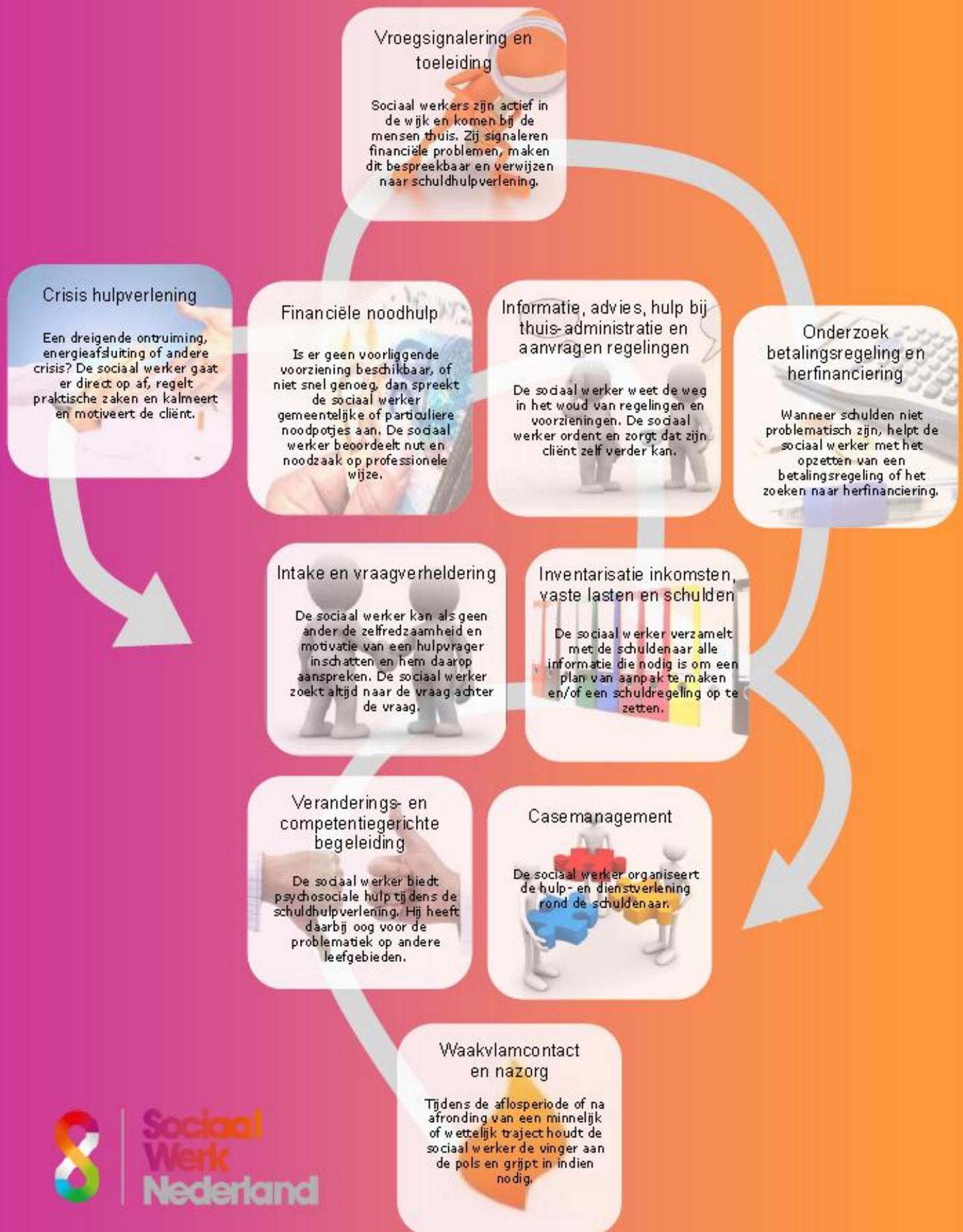
⁷ *Transparant aanbod*, Movisie 2007

⁸ *Het (A)MW in het CJG*: Movisie in opdracht van MOgroep W&MD 2009

⁹ NEN 8048 is de Nederlandse norm voor de schuldhulpverleningssector. De norm en certificatie op basis van deze norm zijn ontworpen om transparantie en verdere professionalisering van de schuldhulpverleningssector te bewerkstelligen.

¹⁰ De stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ) zorgt ervoor dat kwaliteit in de zorgsector genormeerd en toetsbaar wordt.

Sociaal werk in de schuldhulpverlening



1. Vroegsignalering en toeleiding



Sociaal werkers zijn actief in de wijk en komen bij de mensen thuis. Zij signaleren financiële problemen, maken dit bespreekbaar en verwijzen naar schuldhulpverlening.

Inleiding

Sociaal werkers zijn actief in de wijk en komen bij de mensen thuis. Zij hebben een antenne voor het signaleren van armoede- en schuldenproblematiek. Sociaal werkers signaleren schulden als 'bijvangst' tijdens hun dagelijks werk. Maar sociaal werkers kunnen ook actief op pad worden gestuurd om schulden op te sporen.

Doelgroep

Mensen met een kwetsbare financiële situatie en/of risicovolle of problematische schulden. In dit verband kan ook worden aangesloten bij de trend om te interveniëren rond *life events* (zie praktijkvoorbeelden).

Doelen

Het vroegtijdig signaleren van financiële problemen. Tevens beoordeling van de noodzaak om hulp- en dienstverlening in te zetten om erger te voorkomen.

Duur en frequentie

Duur en frequentie zijn niet eenduidig af te bakenen, vanwege de diversiteit aan activiteiten die in dit kader kunnen worden ondernomen. Voor het gericht bezoeken van een gezin op basis van signalen, kan een uur worden gereserveerd.

Setting

Eén op één gesprek met het gezin. Eventueel samen met een verwijzer (bijvoorbeeld woningcorporatie).

Werkwijze/activiteiten

- Beoordelen van objectieve criteria, bijvoorbeeld gegevens over betalingsachterstanden van woningcorporaties of nutsbedrijven.
- (Gericht) bezoeken van de doelgroep. Vindplaatsen: bijvoorbeeld buurthuis, evenementen, cursussen, scholen. Vervolgens inzet *vraagverheldering* (zie module 5).
- Via bestandskoppeling kunnen gemeenten gericht huishoudens selecteren met een verhoogd risicoprofiel.
- Veel gemeenten hebben convenanten met bijvoorbeeld woningcorporaties en energiebedrijven over melding van betalingsachterstanden.
- In dit verband kan ook worden aangesloten bij de trend om te interveniëren rond *life events* (zie praktijkvoorbeelden).

Randvoorwaarden

- Deskundigheid op het terrein van signalering schulden.
- Kennis en respecteren van Privacywet- en regelgeving.
- Een netwerk in de lokale infrastructuur.

Praktijkvoorbeelden en methodieken

Straatkubus

Het project is gericht op [vroegsignalering](#) van schuldsituaties, waarbij sociaal werkers, vrijwilligers of andere hulpverleners huis-aan-huis gesprekken voeren met huishoudens om problematiek in beeld te brengen, adviezen te geven en door te verwijzen naar professionele hulpverlening.

Meld armoede anoniem

De gemeente Dalfsen is samen met zorginstantie Carinova gestart met een tiplijn waar situaties van vermeende armoede gemeld kunnen worden. Via een keuzemenu kunnen mensen die zien dat bijvoorbeeld een buurman in een schrijnende situatie leeft, iemand aangeven voor hulpverlening. Carinova onderneemt binnen drie dagen actie, kijkt of er al hulpverlening is opgezet en probeert waar nodig een gesprek met de betreffende inwoner aan te knopen. [Lees meer](#).

Training Armoede onder de loep

Stichting de Vonk, instelling voor katholiek maatschappelijk activeringswerk, ontwikkelde de training [Armoede onder de loep](#). Deze training is bedoeld voor professionals die werken in het onderwijs, in de zorg, voor een welzijnsorganisatie, het CJG, een woningbouwcorporatie of een gemeentelijke afdeling (werk en inkomen, schulddienstverlening, wonen, Wmo), en anderen.

Hoe bereik je de doelgroep?

In de [handreiking formulierenbrigades](#) (LOSR/Stimulansz) wordt vanaf pagina 22 beschreven hoe de doelgroep van formulierenbrigades en thuisadministratie projecten kan worden bereikt.

Life events

Ingrijpende gebeurtenissen: iedereen krijgt er mee te maken in zijn of haar leven. Life events kunnen leiden tot schulden als het uitgavenpatroon niet tijdig wordt aangepast. Snelle actie is dus geboden. Lees het artikel [Ideeën voor preventie door gemeenten](#) (SPRANK, april 2016).

Preventie en vroegsignalering

Kijk op www.effectieveschuldhulp.nl voor [praktijkvoorbeelden](#) rond preventie en vroegsignalering met daarin een rol voor het sociaal werk.

Sociaal team

Stichting Cluster participeert in het multidisciplinaire [sociaal team](#) van de gemeente Lossler. Iedereen kan in het sociaal team van zijn dorp terecht met vragen over bijvoorbeeld opvoeden, leren en werken, samenleven en wonen, regelgeving en geldzaken, sport en vrije tijd, vrienden en relaties.

Signalerend huisbezoek

Ouderen van 80 jaar en ouder beschikken vaak niet meer over een toereikend netwerk voor de nodige ondersteuning, begeleiding en afleiding. Met het [signalerend huisbezoek](#) van Stichting ZIJN wordt de situatie van ouderen geïnventariseerd, informatie verstrekt, bewustwording gestimuleerd en ondersteuning aangeboden. Dit draagt bij aan het voorkomen van regieverlies, isolement en eenzaamheid.

2. Crisishulpverlening



Een dreigende ontruiming, energieafsluiting of andere crisis? De sociaal werker gaat er direct op af, regelt praktische zaken en kalmeert en motiveert de cliënt.

Inleiding

Deze module wordt ingezet in situaties waarbij directe actie noodzakelijk is. Denk hierbij aan dreigende huisuitzetting of afsluiting van gas, water of electriciteit. De sociaal werker regelt de praktische zaken, maar kalmeert en motiveert daarnaast ook de cliënt.

Doelgroep

Cliënten/cliëntsystemen in een crisissituatie waarbij directe actie noodzakelijk is. Dit geldt in ieder geval bij dreigende huisuitzetting of afsluiting van gas, water of electriciteit.

Doelen

- De acute problematiek van de cliënt is aangepakt en de spanningen zijn beter hanteerbaar voor de cliënt en zijn directe omgeving.
- De cliënt heeft een aanbod voor vervolghulpverlening om uiteindelijk waar nodig doelmatige en efficiënte (op elkaar afgestemde) hulpverlening te realiseren. Of: de cliënt kan weer (eventueel tijdelijk) verder zonder hulpverlening.

Duur en frequentie

In principe duurt crisishulpverlening kort en wordt de cliënt zo snel mogelijk overgedragen aan de reguliere hulpverlening, waar dan een uitgebreide(re) intake volgt en procesmatig wordt gewerkt aan de probleemsituatie. Eventueel is er verlengde crisishulpverlening in ernstige situaties. Soms duurt de crisishulpverlening slechts een uur, soms wel 8 uur, mogelijk verspreid over meerdere dagen.

Setting

Wisselend: individueel en met relatiepartner, gezin en naastbetrokkenen; op kantoor, op de plekken waar de cliënt zich bevindt, bij andere instanties en telefonisch.

Werkwijze/activiteiten

De hulp wordt ingezet op verzoek van cliënt/cliëntstelsysteem of verwijzer. Aan deze module gaat geen intake vooraf; informatie wordt verzameld voor zover op dat moment noodzakelijk om stappen te zetten.

Crisishulpverlening is kortdurende, intensieve, meestal directieve begeleiding aan mensen in acute psychosociale nood als gevolg van financiële problematiek. Doorgaans wordt gewerkt volgens een protocol. De belangrijkste activiteiten zijn:

1. de crisis verifiëren;
2. analyseren of de landelijke, regionale en lokale afspraken kunnen worden gebruikt voor het afwenden van de crisis;
3. analyseren of herfinanciering mogelijk is;
4. actie ondernemen om de crisis af te wenden. Indien de schuldhulpverleningsorganisatie niet in staat is om de crisis af te wenden, moet dit onmiddellijk aan de cliënt worden medegedeeld, indien mogelijk met doorverwijzing naar derden;
5. de cliënt adviseren over de (wettelijke) mogelijkheden om de crisis af te wenden;
6. zorgdragen voor adequate vervolghulpverlening als de paniek voorbij is (overdracht aan reguliere hulpverlening).

7. rust brengen en kalmeren;

Randvoorwaarden

- Deskundigheid op het terrein van crisishulpverlening.
- Er is beleid met richtlijnen voor het omgaan met signalen/aanmelding, tijdsbesteding en dossiervorming, veiligheidsprocedures (bijv. in welke situaties er een collega mee gaat) en de beschikbaarheid van een materialenkoffer met routekaart, buskaart en mobiele telefoon.
- Afstemming tussen de samenwerkingspartners over de wijze waarop de 24-urshulp op regionaal niveau wordt vormgegeven. Dit geldt in het bijzonder voor de uren buiten de reguliere kantoortijden.
- Een netwerk in de lokale infrastructuur
- De schuldhulpverleningsorganisatie moet over een machtiging van de cliënt beschikken op grond waarvan de schuldhulpverleningsorganisatie gerechtigd is de maatregelen te nemen die noodzakelijk zijn voor het afwenden van de crisis.
- De schuldhulpverleningsorganisatie moet de volgende informatie hebben vastgelegd:
 - landelijke, regionale en lokale relevante procedures en werkwijzen met betrekking tot crisissituaties;
 - afspraken met lokale woningcorporaties;
 - afspraken met leveranciers van gas;
 - afspraken met leveranciers van water;
 - afspraken met leveranciers van energie.

Praktijkvoorbeelden en methodieken

Amsterdam: Vroeg Eropaf

In Amsterdam werken woningbouwcorporaties samen met sociaal werkers om bij huurachterstanden huurders te bereiken met hulpaanbod.

[Lees meer](#) op effectieveschuldhulp.nl.

3. Financiële (nood)hulp



Is er geen voorliggende voorziening beschikbaar, of niet snel genoeg, dan spreekt de sociaal werker gemeentelijke of particuliere noodpotjes aan. De sociaal werker beoordeelt nut en noodzaak op professionele wijze.

Inleiding

Sociaal werkers beoordelen of er acute financiële problemen zijn. De sociaal werker helpt bij het aanvragen van bijzondere bijstand of doet een beroep op particuliere noodfondsen. In sommige gevallen heeft de sociaal werker zelf een noodbudget ter beschikking. De laatste jaren is de rol van het sociaal werk in het verlenen van noodhulp toegenomen, mede omdat gemeenten de inkomensondersteuning en noodhulp meer aan de 'voorkant' in het wijkteam organiseren of door derden laten uitvoeren.

Doelgroep

Mensen met urgente financiële problemen waarvoor geen (of niet snel genoeg) voorliggende voorzieningen beschikbaar zijn.

Doelen

- Oplossen van urgente financiële problemen.
- Snel en laagdrempelig aanvragen voor inkomensondersteuning ontvangen en afhandelen.

Duur en frequentie

- Het aanvragen van inkomensondersteuning bij derden (bijv. fonds of gemeente) en het afhandelen, kost circa 1 uur.
- Noodhulp ins in principe eenmalig.

Setting

Wisselend: individueel en met relatiepartner, gezin en naastbetrokkenen; op kantoor, op de plekken waar de cliënt zich bevindt, bij andere instanties en telefonisch.

Werkwijze/activiteiten

- In kaart brengen van het financiële probleem en noodzaak noodhulp.
- Verzamelen van voor aanvraag benodigde gegevens (bijv. identiteitsbewijs, inkomensgegevens, offertes/facturen, etc.)
- Invullen aanvraagformulieren. Bij noodfondsen wordt uitgebreider gevraagd naar de aard van de problematiek. Bij gemeentelijke regelingen ligt het accent vooral op gegevens over inkomen, vermogen, huishoudsamenstelling, etc.
- Communicatie met de cliënt.
- Inbedding van de noodhulp in een breder hulpverleningstraject.

Randvoorwaarden

- Kennis van voorliggende voorzieningen en noodfondsen.
- Noodfondsen verstrekken hun bijdrage vaak uitsluitend via hulpverleners zoals sociaal werkers. Dus niet direct aan de doelgroep.
- Noodfondsen werken graag met ervaren sociaal werkers die goed de problematiek van de cliënt kunnen inschatten, checken of er voorliggende voorzieningen zijn en de noodhulp onderdeel laten zijn van een breder hulpverlenerstraject.

Praktijkvoorbeelden en methodieken

Werkwijzer bijzondere bijstand

In de [Werkwijzer Bijzondere bijstand; maatwerk in armoedebeleid](#) wordt beschreven hoe noodhulp door de overheid en noodhulp door andere partijen (zoals sociaal werk of noodfondsen) zich tot elkaar verhouden. Let op: wanneer de gemeente de noodhulp financiert, daartoe opdracht geeft of sturend is in de toekenningscriteria, dan kan het zijn dat de aanvraag beoordeeld moet worden volgende voorwaarden van de Participatiewet.

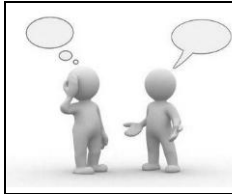
Financiële steun vluchtelingen

UAF – lid van Sociaal Werk Nederland - steunt vluchtelingen met [giften en leningen](#), zodat zij een studie in het hoger onderwijs kunnen volgen. Dit geld is uitsluitend bestemd voor collegegeld, taalcursussen, boeken, computer, reiskosten en andere studiekosten.

Pilot Pre-paidcard voor initiatieven

Via een [prepaid betaalcards](#) van *Me'kaar* – lid van Sociaal Werk Nederland - kunnen bewoners via een neutrale rekening gebruik maken van een toegekende subsidie van de gemeente uit het Initiatievenfonds.

4. Informatie en advies, hulp bij thuisadministratie en aanvragen regelingen



De sociaal werker weet de weg in het woud van regelingen en voorzieningen. De sociaal werker ordent en zorgt dat de cliënt zelf verder kan.

Inleiding

Om een goede intake voor schuldhulpverlening te kunnen doen is een overzichtelijke financiële administratie noodzakelijk. Deze module kan worden ingezet wanneer er praktische en/of materiële problemen zijn die het oplossen of stabiliseren van het schuldenprobleem in de weg staan. De module kan echter ook als preventie-instrument worden ingezet en hoeft dus niet altijd te worden gevolgd door een intake voor schuldhulpverlening. Meerwaarde van de sociaal werker is dat deze praktische informatie en adviezen kan geven, maar ook kan inspelen op de houding en attitude van de cliënt. De kerntaak van het sociaal raadsliedenwerk is hoofdzakelijk terug te vinden in deze module.

Doelgroep

Cliënten/cliëntsystemen met praktische en/of materiële problemen. Het gaat hier om praktische en/of materiële problemen die oplossen of stabiliseren van het schuldenprobleem in de weg staan. Denk bijvoorbeeld aan huisvesting, het invullen van formulieren, aanvragen van een uitkering, het regelen van een bankrekening en bemiddeling tussen cliënt en instanties.

Doelen

- Er is een geordende financiële administratie waardoor cliënt en hulpverlener inzicht hebben in de schulden, inkomsten en vaste lasten van de cliënt.
- De cliënt is (weer) financieel zelfredzaam is. De cliënt heeft relevante informatie, advies en/of praktische hulp gekregen en kan hier zelf mee verder (e.e.a. kan leiden tot een uitgebreidere intake om de hulpvraag te onderzoeken).
- De cliënt heeft relevante informatie, praktische hulp en/of advies gekregen die kan helpen zijn (praktische) probleem op te lossen of aan te pakken.
- De praktische problemen van de cliënt zijn opgelost of de oplossing is in gang gezet, eventueel door inschakeling van andere instellingen en/of vrijwilliger(s).
- De situatie is gestabiliseerd en rijp voor verdere (schuld)hulpverlening.

Duur en frequentie

Bij het verstrekken van informatie en advies gaat het om gemiddeld 1 tot 3 gesprekken binnen enkele weken. Tussendoor is er zondig contact via telefoon of e-mail met de cliënt of voor de cliënt. In principe eenmalig op initiatief van de cliënt.

Bij hulp bij thuisadministratie en/of het aanvragen van voorzieningen gaat het om gemiddeld 3 tot 5 gesprekken tot meer gesprekken bij langer durende trajecten. Meestal geldt: hoe langer het traject, hoe minder frequent de gesprekken.

Langere trajecten zijn nodig wanneer het gaat om doelen zoals het aanleren van praktische vaardigheden, terwijl de cliënt weinig leervermogen heeft of wanneer er sprake is van chronisch verminderde zelfredzaamheid.

Setting

Individueel, relatie of gezin en/of derden. Op kantoor, bij en loket of informatiepunt, zondig bij de cliënt thuis.

Werkwijze/activiteiten

- Mondelinge informatie en advies geven, folders en brochures uitdelen en de cliënt attenderen op relevante websites.
- Indien nodig concrete dienstverlening, zoals het bieden van hulp bij het invullen van formulieren.
- Bij hulp met thuisadministratie: tijdens het eerste gesprek worden afspraken gemaakt met de cliënt. De cliënt krijgt de opdracht een map samen te stellen waarin alle post geordend is: rekeningen, post van schuldeisers, lopende verplichtingen. En de sociaal werker legt stap voor stap aan de cliënt uit hoe hij op een eenvoudig standaardformulier zijn schulden noteert.
- Tijdens het tweede gesprek wordt e.e.a. nagelopen en worden afspraken gemaakt over het contact opnemen met de schuldeisers. In principe neemt de cliënt zelf contact op met de schuldeisers om aan te geven dat er aan de schulden wordt gewerkt, om zodoende eventuele procedures tegen de cliënt (tijdelijk) te stoppen. De sociaal werker stelt hiervoor, indien aanwezig, standaardbrieven ter beschikking van de cliënt.
- In deze module uitsluitend contact met schuldeisers om saldo en voorwaarden op te vragen en te melden dat de cliënt begeleid wordt. Er wordt geen voorstel tot schuldregeling of betalingsregeling gedaan.
- Deze module kan eventueel worden uitgevoerd door vrijwilligers (onder begeleiding van sociaal werkers).
- Gesprekken voeren en concrete hulp bieden aan de hand van een probleemverkenning en gespecificeerde doelen rondom praktische problemen
- Vaak neemt de sociaal werker in het begin sterk het voortouw en neemt de cliënt naarmate de hulpverlening vordert, meer zelf de touwtjes in handen.

Aanvullende informatie

- Alleen in acute situaties (zoals dreigende huisuitzetting), neemt de sociaal werker zaken van de cliënt over (eventueel te combineren met module *crisishulpverlening*).
- Indien de module wordt uitgevoerd door een vrijwilliger wordt hij/zij aangestuurd/begeleid door een sociaal werker.
- Praktische en materiële begeleiding door sociaal werk is altijd afgebakend qua tijd en het aantal te voeren gesprekken. Indien de cliënt een continu doorlopend hulpaanbod behoeft, zal worden doorverwezen naar een instantie die hiertoe specifiek is uitgerust en/of worden vrijwilligers ingezet.

Randvoorwaarden

- Deskundigheid op het terrein van de schulphulpverlening.
- Afspraken over budgetbeheer en bewindvoering. Indien dit niet in de eigen instelling geregeld is, dan zijn er hierover afspraken met ketenpartners.
- Actuele kennis van wet- en regelgeving op het terrein van financiën, welzijn, zorg en wonen.
- Een actuele sociale kaart en informatie over bereikbaarheid van andere hulp- en dienstverleners.
- Deskundigheid op het terrein van voorkomende praktische problemen van de cliënt (bijv. chronische psychiatrische problematiek), eventueel door samenwerking met andere instellingen of disciplines.
- Afspraken op managementniveau met netwerkpartners over samenwerking, consultatie, toeleiding en overdracht.
- Kennis van privacywet- en regelgeving, o.a. bij gebruik DigiD.

Praktijkvoorbeelden en instrumenten

Formulierenbrigade en thuisadministratie

De [handreiking formulierenbrigades](#) (LOSR/Stimulanz) beschrijft hoe formulierenbrigades en hulp bij thuisadministratie werkt.

Online Geldplannen

De website [Startpunt Geldzaken](#) helpt Flevolandse met geldzaken. De site is opgezet door de Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF).

Welzijnsinstelling benadert huurders met huurachterstand

Welzijnsinstelling Trema gaat in Land van Altena in samenwerking met woningcorporaties en gemeenten mensen met huurachterstand benaderen.

Formulierenbrigade

Op Goeree-Overflakkee is een [formulierenbrigadier](#) van Stichting ZIJN waar mensen met een inkomen op het niveau van het sociaal minimum of iets hoger of die door omstandigheden het overzicht over hun financiën kwijt zijn een beroep op kunnen doen.

Sociaal meldpunt

Het [Sociaal Meldpunt](#) van Vitis Welzijn is bedoeld voor ondernemers die gedwongen zijn hun bedrijf te beëindigen.

Klapperproject

Welzijnsonderneming Trajekt in Maastricht helpt mensen in het [Klapperproject](#) met het op orde krijgen van de thuisadministratie.

Sociaal raadslieden

Op www.sociaalraadslieden.nl leest u wat het sociaalraadsliedenwerk inhoudt.

Senioren adviesteam

Vrijwilligers van het Senioren Advies Team van [Scoop Welzijn](#) bieden hulp bij het ordenen van uw persoonlijke administratie, het invullen van formulieren en het schrijven van brieven en bezwaarschriften.


Juridisch advies

De [Rechtswinkel Westland](#) van Vitis Welzijn biedt de inwoners van Westland e.o. gratis vrijblijvend juridisch advies aan.

Financiële coach

Voor mensen die het moeilijk vinden om hun financiën te beheren of het lastig vinden om zichzelf staande te houden tegenover instellingen en instanties waarmee zij te maken hebben, is er de [financiële coach](#) van Opella/Stimenz.

5. Intake en vraagverheldering

	De sociaal werker kan als geen ander de zelfredzaamheid en motivatie van een hulpvrager inschatten en hem daarop aanspreken. De sociaal werker zoekt altijd naar de vraag achter de vraag.
---	--

Inleiding

De aanmelding en intake voor schuldhulpverlening zijn erop gericht de hulpvraag vast te stellen, te bepalen of deze aansluit bij het aanbod van de organisatie, en de aanmelding te registreren. De meerwaarde van het sociaal werk ligt met name in het achterhalen van 'de vraag achter de vraag', het aanspreken van de klant op diens motivatie en eigen verantwoordelijkheid en het in beeld brengen van de (psychische) (on)mogelijkheden van de cliënt en de problematiek breder dan alleen de financiële problematiek. Denk aan (het verhelderen van) problemen op verschillende leefgebieden: wonen, financiën, dagbesteding, relaties, psychische gezondheid, lichamelijke gezondheid, opvoeding, voeren van een huishouding, zingeving.

Doelgroep

Iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening of een andere vorm van hulpverlening.

Doelen

- De problematiek van de cliënt is ontrafeld en er ligt een werkbare hulpvraag op tafel.
- De cliënt heeft relevante informatie en/of advies gekregen.
- De cliënt is gemotiveerd voor de hulpverlening (eventueel verwijzing naar andere werksoort/discipline).
- Cliënt en hulpverlener hebben een beter inzicht in de aard van de problemen en er is een ordening in de problemen en de daaruit voortvloeiende hulpvragen ontstaan.
- Vraagverheldering kan daarnaast bij de cliënt leiden tot doelmatiger gedrag.

Duur en frequentie

Een aanmelding voor schuldhulpverlening duurt meestal niet lang (ca. 15 minuten) en is in principe eenmalig. Een intake neemt gemiddeld 1 tot 2 gesprekken van drie kwartier tot een uur in beslag.

Setting

Individueel, relatie of gezin, en/of eventueel naastbetrokkenen. In principe op kantoor of bij een samenwerkingspartner (bijvoorbeeld in een Wmo-loket, buurthuis of werkplein). Zonodig telefonische raadpleging van ouders, andere hulpverlener(s) en/of andere betrokkenen.

Werkwijze/activiteiten

- Registreren: naam en functie aanmelder, NAW-gegevens cliënt, datum aanmelding, reden van de aanmelding en naam van degene die de aanmelding in behandeling neemt.
- Gesprek voeren met de cliënt waarin de urgentie wordt bepaald (moet er acuut iets gebeuren of niet? Bij crisis direct crisisinterventie starten. Crises zijn in ieder geval aanzeggingen tot woningontuiming en afsluiting van gas, water of energie).
- Afspraak maken voor een intakegesprek.
- Bij een eenvoudige vraag direct informatie verstrekken, of praktische hulp en/of advies geven. Bij minder eenvoudige vragen de cliënt verwijzen naar een spreekuur, een afspraak voor een intakegesprek maken of terug- of doorverwijzen naar een collega-instelling of -hulpverlener.

- Indien nodig *crisishulpverlening* starten.
- Ter afsluiting van de aanmelding moet de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt op de hoogte stellen van (1) de voor de cliënt van toepassing zijnde volgende stappen in het schuldhulpverleningsproces en (2) de verwachte wachttijd tot de aanvang van de intake.
- Intake: samen met de cliënt een analyse/taxatie maken van de gepresenteerde problematiek en deze omzetten in een werkbare hulpvraag.
- In overleg een plan van aanpak opstellen. Het plan van aanpak bestaat minimaal uit: overzicht van geregistreerde gegevens, analyse, keuze voor een of meer van de vervolgstappen in het schuldhulpverleningsproces, geplande activiteiten binnen een vervolgstap, verwachte resultaten van een vervolgstap, advies over noodzakelijk geachte flankerende hulpverlening, voorwaarden waaronder het schuldhulpverleningsproces zal plaatsvinden, rechten en plichten van schuldhulpverleningsorganisatie en cliënt, eventuele kosten en machtiging van cliënt (indien van toepassing).
- Betrokkenen wegwijs maken, informatie verstrekken en tips geven, om (voor zover nodig) de druk al wat van de ketel te halen.
- De schuldhulpverleningsorganisatie laat de cliënt het plan van aanpak ondertekenen. Na ondertekening start de uitvoering van het plan van aanpak. De cliënt ontvangt een exemplaar van het getekende (indien van toepassing) plan van aanpak.

Vraagverheldering wordt ook ingezet op andere leefgebieden:

Samen met de cliënt de problemen / klachten inventariseren, systematisch in kaart brengen, ontrafelen, oplossingsalternatieven verkennen en, zo nodig, toetsen aan een mogelijk aanbod. Dit gebeurt door de volgende vragen door te nemen:

- Wie stelt de hulpvraag?
- Wat is het probleem?
- Op wie heeft de hulpvraag betrekking?
- Wat heeft de cliënt al eerder geprobeerd om het probleem op te lossen?
- Wat wil de cliënt bereiken?

Vraagverheldering kan eventueel ook plaatsvinden in een oriëntatiecursus 'omgaan met problemen'. De problematiek van de individuele cliënt staat dan niet centraal, maar hij leert wel allerlei methoden en technieken om zijn eigen situatie te onderzoeken en te verbeteren.

Randvoorwaarden

- Er zijn criteria voor het inzetten van crisisinterventie.
- Een actuele sociale kaart en informatie over de bereikbaarheid van andere hulp- en dienstverleners.
- Er wordt gebruik gemaakt van screeningsinstrumenten en/of klantprofielen. (zie praktijkvoorbeelden en instrumenten).

Aanvullende informatie

De informatieverzameling / het onderzoek is gericht op:

- de actuele leefsituatie (waaronder materiële omstandigheden als huisvesting en financiën);
- de problemen/klachten in het heden en de aanleiding om hulp te zoeken;
- instandhoudende factoren;
- de beleving en gevolgen voor dagelijks functioneren;
- de probleemhantering en ziektegeschiedenis / hulpverleningsverleden;
- compenserende omstandigheden en sociale steun;
- de doelstellingen, behoeften en verwachtingen ten aanzien van hulpverlening (w.o. acute problemen die nu om een oplossing vragen);
- de balans tussen draagkracht en draaglast van het cliëntsysteem.

Tijdens de inventarisatie worden de volgende gegevens geregistreerd:

- datum waarop wordt begonnen met de inventarisatie;
- algemene gegevens (zie bijlage B van de NEN-normen) van de cliënt en eventuele partner, inclusief burgerlijke staat;
- inkomsten (soorten inkomsten);

- uitgaven;
- vermogens- en schuldbalans;
- vtlb;
- oorzaken van financiële problemen;
- hulpvraag van de cliënt;
- werkervaring en opleidingsniveau;
- afloscapaciteit;
- de persoonlijke omstandigheden, achterliggende problematiek en de motivatie van de cliënt om mee te werken aan de oplossing van het probleem;
- flankerende hulpverlening die de cliënt al ontvangt;
- eerdere trajecten in schuldhulpverlening of Wsnp.

Tijdens de inventarisatie worden bewijzen verzameld voor de volgende gegevens:

- algemene gegevens van de cliënt en eventuele partner, inclusief burgerlijke staat;
- inkomsten (soorten inkomsten);
- uitgaven;
- vermogens- en schuldbalans.

Indien het plan van aanpak niet door de cliënt wordt ondertekend staakt de schuldhulpverlening.

Praktijkvoorbeelden en instrumenten

Voorportaal Schuldhulpverlening

Stichting Rzijn is het [voorportaal](#) voor schuldhulpverlening. Rzijn werkt samen met vereniging Humanitas voor administratieve ondersteuning. Verder is er samenwerking met de Gemeentelijke Kredietbank voor problematische schulden en bewindvoering.

Intakemodel Thuisadministratie

In 2015 is het *Intakemodel Thuisadministratie* ontwikkeld. Deze kan gebruikt worden door organisaties die Thuisadministratie aanbieden. Met de [Handreiking intakemodel Thuisadministratie](#) en het bijbehorende [intakeformulier](#) verzamelen professionals of vrijwilligers tijdens de intake gegevens over de feitelijke situatie en relevante gedragsaspecten die inzicht geven in de mogelijkheden en motivatie van een hulpvrager om de eigen situatie aan te pakken.

Signaallijst Financiën: snel inzicht in situatie hulpvrager

In 2015 is de *Signaleringslijst Financiën* ontwikkeld. Deze geeft professionals en vrijwilligers snel inzicht in de financiële situatie van een hulpvrager, zeker als er sprake is van een licht verstandelijke beperking. Je kunt hiermee bepalen of een hulpvrager aanvullende ondersteuning nodig heeft bij financiële zaken. De digitale vragenlijst wordt samen met de hulpvrager ingevuld. Dit duurt ongeveer 5 minuten. Na het invullen en verzenden volgt een advies. Klik [hier](#) voor de Signaallijst of bezoek de [website](#) van Kennisplein Gehandicaptensector voor meer informatie.

Mesis-screeningsinstrument voor schuldhulpverlening

Mesis© is een wetenschappelijk gefundeerd assessment instrument op basis van een vragenlijst en een vaardigheidentest die door de cliënt worden ingevuld. Via rekenregels worden de antwoorden van de cliënt vertaald in het klantprofiel. Kijk op www.mesis.nu.

Intake volgens Traject51-methodiek

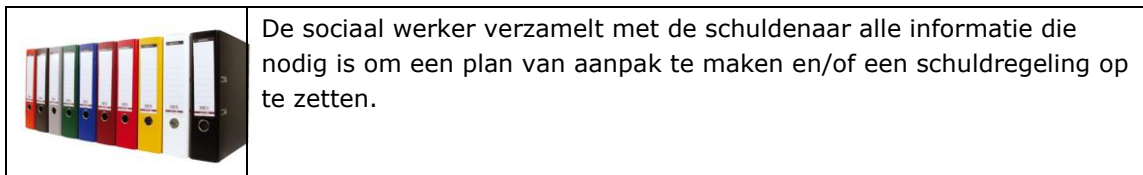
Traject51 is een webbased vragenlijst en is vanuit de praktijk ontwikkeld om organisaties snel en objectief een volledig beeld te geven van hun cliënten. Het instrument koppelt vervolgens passende dienstverlening aan het klantprofiel en stelt een plan van aanpak voor om de financiële problemen van de klant aan te pakken. Kijk op www.traject51.nl.

DichtErBij; Wegen en overwegen in het sociaal werk

De praktijk van sociale professionals verandert sterk, onder andere door de Wmo en Welzijn Nieuwe Stijl. Professionals lossen niet langer vanuit hun spreekkamer problemen op, maar versterken met vroegtijdige, gerichte interventies de zelfredzaamheid van cliënten.

'[Dichterbij](#)' is de naam van de methodiek die de startfase van hulp- en dienstverlening én het vervolg aanpast aan deze nieuwe werkwijze. Hierbij wordt veel aandacht geschonken aan de kennis, vaardigheden en houding die de sociale professional in veranderende opdrachten nodig heeft.

6. Inventarisatie inkomsten, vaste lasten en schulden



Inleiding

De sociaal werker verzamelt met de schuldenaar alle informatie die nodig is om een plan van aanpak te maken en/of een schuldregeling op te zetten. Deze module kan worden ingezet voorafgaand aan een schuldregeling of als onderdeel van module 4 (hulp bij thuisadministratie).

Doelgroep

Iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulpverlening.

Doelen

- Compleet overzicht van inkomsten(bronnen);
- Compleet overzicht van vaste lasten;
- Compleet overzicht van openstaande schulden, inclusief bedragen en crediteuren.

Duur en frequentie

Afhankelijk van de mate waarin de thuisadministratie op orde is, duurt het maken van een overzicht 1 tot 5 uren.

Het verifiëren van de schulden bij de crediteuren is hierbij niet inbegrepen. Meestal wordt een verificatieverzoek gecombineerd met de aankondiging van een schuldregeling. De verificatie is daarmee onderdeel van de module *schuldregeling* (Zie NVVK-modules, niet beschreven in deze handreiking).

Setting

- Bij mensen *thuis* (voordelen: daar is de meeste administratie aanwezig is en kan de asociaal werker de situatie op andere leefgebieden in kaart brengen).
- Tijdens *groepsintake* (voordelen: inventarisatie wordt meestal direct gecombineerd met cursus omgaan met geld. Doorlooptijd is relatief kort).
- Op *kantoor* sociaal werk of schuldhulpverlening.

Werkwijze/activiteiten

- Ordenen van papieren (chronologisch, per soort, etc.)
- Digitaliseren van relevante gegevens, bijvoorbeeld in Excel (er kan dan direct worden gerekend met bedragen, en documenten kunnen digitaal worden doorgestuurd naar bijvoorbeeld schuldhulpverlener).
- Nabellen. Vaak is de administratie niet volledig of alleen online toegankelijk. De sociaal werker neemt contact op met betrokken instanties om de juiste gegevens te achterhalen.

Randvoorwaarde

- Kennis van privacywet- en regelgeving, o.a. bij gebruik DigiD.

7. Veranderings- en competentiegerichte begeleiding



De sociaal werker biedt psychosociale hulp tijdens de schuldhulpverlening. Hij heeft daarbij oog voor de problematiek op andere leefgebieden.

Inleiding

Veranderings- en competentiegerichte begeleiding behoren tot de kerntaken van het sociaal werk. Op dit vlak biedt de sociaal werker een optimale meerwaarde. In het kader van schuldpreventie en schuldhulpverlening wordt veranderings- en competentiegerichte begeleiding ook wel vertaald naar 'Budgetbegeleiding' of 'budgetcoaching'. Het is gericht op het versterken van het inzicht en vaardigheden om de financiële thuisadministratie op orde te houden en financieel zelfredzaam te zijn. Het richt zich op gedrag en vaardigheden. Het kan worden ingezet om de cliënt schuldhulpverleningsrijp te maken of te houden. De hulp kan gepaard gaan met lichte drang.

Doelgroep

We onderscheiden 3 doelgroepen:

1. Cliënten/cliëntsystemen die kampen met psychosociale problematiek en bereid en in staat zijn vaardigheden aan te leren en het eigen gedrag te veranderen. Het kan gaan om problematiek met betrekking tot hun relatie, sociaal functioneren, functioneren op het werk of ingrijpende levensgebeurtenissen als echtscheiding of verlies. In relatie tot schuldenproblematiek kan het (daarnaast) gaan om bijvoorbeeld het leren weerstand te bieden tegen verleidingen, omgaan met bureaucratie en instanties, uitgaan van de eigen competenties in plaats van belemmeringen en 'nee' leren zeggen tegen de kinderen.
2. Cliënten/cliëntsystemen die hulp behoeven maar hier niet zelf om vragen. Vaak is lichte drang nodig om de hulp te aanvaarden. Hulp wordt meestal ingezet op basis van indicatie of signalen van derden. Er is vaak sprake van sociaal isolement en verwaarlozing. Eventueel is er sprake van (milde) psychiatrische problematiek, zoals een beginnend dementieel syndroom. Het gaat hier om problemen die het voorkómen, oplossen of stabiliseren van het schuldenprobleem in de weg staan.
3. Cliënten/cliëntsystemen die hulp behoeven, maar weinig vertrouwen hebben in de (schuld)hulpverlening en elk contact met hulpverlening vermijden (zorgmijders). Hulp wordt meestal ingezet op basis van indicatie of signalen van derden. Er is vaak sprake van sociaal isolement, verwaarlozing, psychiatrische problematiek en/of verslavingsproblematiek en overlast voor de directe omgeving.

Doelen

Doelen kunnen wisselen per doelgroep:

- De cliënt heeft inzicht in de relatie tussen zijn gedrag, externe omstandigheden en het ontstaan van de schulden.
- De cliënt heeft zich vaardigheden eigen gemaakt waarmee hij in de toekomst zijn eigen financiën kan beheren, waaronder begroten en budgetteren.
- De cliënt heeft zich vaardigheden eigen gemaakt die nodig zijn om problemen het hoofd te kunnen bieden; er is zichtbaar een gedragsverandering opgetreden.
- De zelfredzaamheid van de cliënt is vergroot.
- De cliënt heeft meer zelfvertrouwen en een realistischer kijk op mogelijkheden en beperkingen in de gegeven situatie.
- De cliënt voelt zich erkend in zijn problemen.

- De cliënt is aangemoedigd en aanvaardt (vervolg)hulpverlening en/of schuldhulpverlening.
- De cliënt heeft (een beginnend) vertrouwen in de hulpverlener en accepteert schuldhulpverlening.

Duur en frequentie

Duur en frequentie hangen af van de oorzaak en de ernst van de schulden en de duur van het schuldhulpverleningstraject (minnelijk of wettelijk).

- Bij doelgroep 1: Gemiddeld 5 tot 10 à 12 gesprekken. Bij aanvang meestal wekelijks, daarna eens in de twee à drie weken. Daarnaast is er zonedig telefonisch of e-mailcontact met de cliënt of voor de cliënt.
- Bij doelgroep 2: Er is geen vast aantal gesprekken. Het gaat vaak om meerdere contactmomenten waarbij wordt uitgegaan van 8 tot 12 uur.
- Bij doelgroep 3: Ongeveer een half jaar en circa 40 uur zijn nodig om contact te krijgen, vertrouwen te winnen en toe te leiden tot vervolghulpverlening.

Setting

Doelgroep 1:

Individueel: spreekkamergesprek tussen sociaal werker/budgetbegeleider en cliënt.

In groepsverband: een groep van 8 tot 12 personen met 2 begeleiders. In een groepsruimte.

Doelgroep 2:

Individueel, relatie of gezin. Bij de cliënt thuis, of waar de cliënt zich ophoudt. Ook bij of met derden, soms op kantoor.

Doelgroep 3:

Individueel, relatie of gezin. Bij de cliënt thuis of waar de cliënt zich ophoudt. Eventueel gesprekken samen met derden (vertrouwenspersoon, politie, SPV'er). Naast gesprekken met de cliënt, zal ketenafstemming belangrijk zijn. Hiervoor zal veel gebeuren vanuit kantoor: per telefoon of e-mail.

Werkwijze/activiteiten

Gedragmodificatie vormt het belangrijkste element van deze module. Tijdens de budgetbegeleiding worden de volgende activiteiten ondernomen:

1. een overeenkomst voor budgetcoaching afsluiten met de cliënt;
2. een budgetbegeleidingsplan opstellen;
3. het budgetbegeleidingsplan uitvoeren;
4. evalueren.

Stap 1, 2 en de eerste uitvoering van stap 3 worden binnen drie maanden afgerond. De budgetbegeleider/sociaal werker registreert de evaluatie.

Relevante onderwerpen zijn:

- het ordenen van belangrijke papieren ten behoeve van de huishoudfinanciën en het bijhouden van contante uitgaven;
- het maken van een overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven (gemiddelde maandbegroting en jaarbegroting), met speciale aandacht voor reserveringsuitgaven;
- het regelen van betalingen, bijvoorbeeld automatisch of gespreid;
- het vergroten van het inkomen door gebruik te maken van financiële regelingen en voorzieningen en verwerving van werk;
- het geven van geldbesparende tips;
- het omgaan met betalingsachterstanden;
- het sparen, lenen en verzekeren.

Daarnaast is er aandacht voor:

- Samen met de cliënt zowel het aandeel van de omgeving als diens eigen aandeel in de ervaren problemen onderzoeken.

- Vervolgens planmatig werken aan de hand van gespecificeerde doelen rondom verschillende leefgebieden: wonen, financiën, dagbesteding, relaties, psychische gezondheid, lichamelijke gezondheid, opvoeding, voeren van een huishouding, zingeving.
- Het leren en oefenen van nieuw gedrag staat centraal.
- In de hulp zo veel mogelijk aansluiten bij datgene waar de cliënt concreet tegenaan loopt en waar nodig voor onderdelen van de problematiek een specifiekere module inzetten.

Bij doelgroep 2 ligt het accent (daarnaast) meer op:

Het overtuigen van het belang en de bijdrage van goede hulpverlening aan de situatie van de cliënt. Daarom staan contactleggen en informeren, motiveren en toeleiden voorop.

Gewoonlijk kunnen meerdere stappen onderscheiden worden waarbij verschillende activiteiten worden uitgevoerd:

- contact leggen met de cliënt, bijvoorbeeld via een vertrouwd persoon (de aanmelder);
- vertrouwen winnen, motiveren tot acceptatie hulpverlening;
- indien nodig inschakelen en afstemmen van hulpverlening en overleg met collega's / andere disciplines;
- zorgvuldige overdracht naar reguliere hulpverlening en zonodig inzet van casemanagement.

Bij doelgroep 3 ligt het accent (daarnaast) meer op:

Het contactleggen en vertrouwen winnen. Gewoonlijk kunnen meerdere stappen onderscheiden worden waarbij verschillende activiteiten worden uitgevoerd:

- contact krijgen met de cliënt, soms door herhaald aandringen, indien mogelijk met behulp van een vertrouwd persoon, politie of andere hulpverlener (SPV'er) een ingang proberen te vinden;
- vertrouwen winnen, motiveren tot acceptatie hulpverlening;
- rust brengen door orde op zaken te stellen en derden in te schakelen waar nodig / afstemmen van bestaande of benodigde zorg;
- informatie verzamelen om een hulpverleningsplan (verwijzing) te kunnen maken;
- samenspraak met collega's / andere disciplines om legitimatie voor veranderings- en competentiegerichte begeleiding te behouden;
- zorgvuldige overdracht naar vervolghulpverlening en eventueel inzet van casemanagement.

Aanvullende informatie

Budgetbegeleiding in groepsverband: voorafgaand aan de cursus wordt een intakegesprek gevoerd, waarin duidelijk wordt of de cliënt in de groep past. Zonodig wordt de cliënt verwezen naar een andere module of instelling.

Bij budgetbegeleiding hanteert de sociaal werker de acht door het Nationaal Instituut voor Budgetvoorlichting (Nibud) geformuleerde competenties:

1. Voldoende inkomen
In staat zijn om maandelijks een inkomen te verwerven dat minimaal het sociaal minimum is.
2. Betalingen regelen
In staat zijn om betalingen te doen passend binnen het beschikbare budget en wensen.
3. Administratie ordenen
In staat zijn om op een overzichtelijke manier de administratie bij te houden. Benodigde gegevens zijn eenvoudig terug te vinden.
4. Begroten
In staat zijn een sluitende begroting op te stellen, de inkomsten en uitgaven in evenwicht te houden. In staat zijn om een gemiddelde maandbegroting te maken en het principe van een jaaroverzicht kennen. Het inzicht hebben dat het inkomen niet gelijk helemaal kan worden uitgegeven, maar dat er verschillende uitgaven zijn waaronder ook reserveringen.
5. Sparen en lenen
Spaarregelingen en leningen worden afgesloten passend binnen de wensen en het budget. Periodiek wordt een bedrag gespaard of gereserveerd.

6. Verzekeren

Verplichte en noodzakelijke verzekeringen zijn afgesloten en premie wordt op tijd betaald. Indien nodig wordt een beroep gedaan op de verzekering.

7. Schulden voorkomen

Alle betalingsverplichtingen passen binnen de begroting en worden op tijd voldaan, zodat betalingsachterstanden worden voorkomen.

8. Assertiviteit / weerbaarheid

In staat zijn weerstand te bieden aan reclame, verleidingen, sociale druk en verkooptechnieken. In overleg kunnen treden met instanties wanneer dat nodig is. Ook binnen het huishouden kunnen overleggen.

De module kan worden ingezet in combinatie met budgetbeheer.

Bij doelgroepen 2 en 3:

- Er wordt enerzijds gewerkt aan probleemverlichting, waarbij veranderingen in de omgeving centraal staan. Anderzijds wordt er gewerkt aan cognitie-, emotie- en gedragsbeïnvloeding.
- Hierbij wordt gebruik gemaakt van verschillende methoden en (gespreks)technieken: motiverende gespreksvoering, onderzoek, belangenbehartiging, bemiddeling, praktische en emotionele ondersteuning, coachende gesprekken (aanmoedigen, stimuleren en motiveren), inzichtgevende en explorerende gesprekken, structurerende gesprekken.
- Er worden verschillende methoden gecombineerd, ook wel eclecticisch integratief werken genoemd (bijv. taakgericht werken, systeemgericht werken, psychodynamisch werken of psycho-educatie).
- Wanneer deze module in multidisciplinaire programma's (ketensamenwerking) wordt ingezet, wordt doorgaans gespecificeerd naar doelgroep en/of problematiek.
- Kortdurende outreachende hulpverlening vraagt een directieve werkwijze.

Randvoorwaarden

- Kennis van motiverende gesprekstechnieken.
- Basiskennis van budgetteren en schuldhulpverlening.
- Afspraken op managementniveau met netwerkpartners over samenwerking, consultatie, toeleiding en overdracht.

Bij doelgroepen 2 en 3:

- Deskundigheid op het gebied van ORH waaronder motiverende gesprekstechnieken.
- Er is beleid met richtlijnen voor het omgaan met signalen/aanmelding, tijdsbesteding en dossiervorming en veiligheidsprocedures (bijv. mobiele telefoon mee en in welke situaties er een collega mee gaat).
- Afspraken op management- en uitvoerend niveau over de verantwoordelijkheden en taken van de verschillende ketenpartners.
- Een netwerk in de lokale infrastructuur.
- Kennis van mogelijkheden en voorwaarden schuldhulpverlening, curatele, mentorschap en beschermingsbewind.

Praktijkvoorbeelden en methodieken

Creating Balance

Deze organisatie biedt diverse [trajecten](#):

- *Just do it*: een traject voor mensen of gezinnen met langdurige en terugkerende multiproblematiek.
- *Street-care*: de aanpak van overlast en onveiligheid op straat met als resultaat een blijvende verbetering van de leefbaarheid
- *Step into the future*: een uniek project gericht op zelfstandig wonen met ambulante begeleiding voor mensen met een onderdakprobleem in relatie met psychosociale problematiek
- *My way to work*: een reactiveringstraject naar zinvolle dagbesteding met relevante trainingen waardoor de afstand tot de arbeidsmarkt verkleind wordt.

Tegengaan sociaaleconomische gezondheidsverschillen

Sociaal werkers begeleiden projecten als [Volkstuinvitaminen](#) voor minima of een Cursus '[Gezond koken met weinig geld](#)'.

Online en blended hulpverlening

In het sociaal werk wordt steeds vaker gebruik gemaakt van [online en blended hulpverlening](#). Online hulpverlening is laagdrempelig en toegankelijk voor bijna iedereen. Het is inzetbaar voor een breed scala aan maatschappelijke problemen en verdient een duurzame plek in het hulpverleningsaanbod van het maatschappelijk werk, al dan niet in blended vorm. Binnen het onderzoeksprogramma 'Inzicht in sociale interventies' van Movisie onderzochten zij de interventie [Klik voor Hulp](#) die zich richt op hulpverlening via e-mail en chatgesprekken.

Poenroute

Hoe leer je goed met geld omgaan en hoe blijf je uit de schulden? Dat is waar het over gaat bij de [Poenroute](#), een initiatief dat wordt ondersteund door Sociaal werk Jongeren van WELZIN.

Maatjesproject

[Maatjes](#) van welzijnsonderneming Trajekt helpen mee om de samenleving leefbaar te houden voor iedereen. Een maatje is een betrokken vrijwilliger die een-op-een gekoppeld is aan iemand die in het dagelijks leven even dát steuntje in de rug kan gebruiken om verder te kunnen. Een maatje is sociaal, begripvol en kan goed luisteren. En maakt tijd vrij om iemand anders te helpen met wat ondersteuning, praktische hulp, een gezellige activiteit, een onderonsje of met een goed gesprek. Specifiek rond schuldenproblematiek zijn er de [SchuldHulpMaatjes](#).

Ontmoetingsactiviteiten

Figulus Welzijn organiseert verschillende [ontmoetingsactiviteiten](#) om mensen te verbinden en sociaal betrokken in de maatschappij te laten deelnemen. Mensen kunnen er even tussen uit om samen te handwerken, pannenkoek eten, naar het kledingruilpunt te gaan of krijgen kansen om zelf iets te organiseren.

8. Onderzoek betalingsregeling en herfinanciering



Wanneer schulden niet problematisch zijn, helpt de sociaal werker met het opzetten van een betalingsregeling of het zoeken naar herfinanciering.

Inleiding

In deze module onderzoekt de maatschappelijk dienstverlener samen met de cliënt de mogelijkheden van een betalingsregeling of herfinanciering. De cliënt treft zoveel mogelijk zelf de regeling. Deze module wordt ingezet om de maandelijkse aflossing behapbaar te houden en te voorkomen dat schulden dusdanig oplopen dat een schuldregeling noodzakelijk is.

Doelgroep

Cliënt met betalingsproblemen, maar met voldoende afloscapaciteit om binnen drie jaar alle schulden 100% af te lossen.

Doelen

- De cliënt inzicht geven in zijn afloscapaciteit.
- Een betalingsregeling of herfinanciering van de schulden tot stand brengen.
- Het verminderen van de lastendruk (in termen van vermindering van rente en verlenging van looptijd) voor een cliënt en het overzichtelijk maken van de totale schuldenlast door het minimaliseren van het aantal schulden en schuldeisers.
- 100% terugbetalen van de vordering in een aantal termijnen.

Duur en frequentie

De betalingsregeling of herfinanciering is uiterlijk binnen drie maanden afgerond.

Setting

Cliënt wordt tijdens gesprek geadviseerd. Cliënt treft indien mogelijk zelf de betalingsregeling. Indien nodig bemiddelt de hulpverlener tussen cliënt en schuldeiser of kredietverstrekker.

Werkwijze/activiteiten

De maatschappelijk dienstverlener vraagt de hoogte van de openstaande vorderingen en de onderliggende gegevens op bij schuldeiser(s). Op basis van een overzicht van de openstaande vorderingen en de onderliggende gegevens maakt de hulpverlener een afbetalingsvoorstel met inachtneming van de bepalingen uit de Wft.


Eerst wordt geprobeerd een betalingsregeling tot stand te brengen. Als dat niet lukt wordt onderzocht of herfinanciering door bijvoorbeeld een kredietbank of een reguliere bank mogelijk is.

Het onderhandelen met de schuldeiser over een betalingsregeling wordt in principe gedaan door cliënt. De hulpverlener bemiddelt waar nodig.

Randvoorwaarden

- Hiertoe moet de maatschappelijk dienstverlener beschikken over een machtiging van de cliënt.
- De maatschappelijk dienstverlener mag geen provisie ontvangen.

9. Casemanagement

	De sociaal werker organiseert (samen met de schuldenaar) de hulp- en dienstverlening.
---	---

Inleiding

De maatschappelijk dienstverlener kan worden ingezet als procesregisseur. Deze zorgt voor afstemming en coördinatie van de hulpverlening en communicatie met de cliënt. Tegelijkertijd coacht en motiveert de sociaal werker de cliënt. Problemen van de cliënt worden geanalyseerd en helder gerapporteerd.

Doelgroep

- Cliënten/cliëntsystemen met complexe problematiek waar meerdere disciplines bij betrokken zijn en waarbij afstemming in de hulpverlening nodig is. Relevante organisaties zijn bijvoorbeeld kredietbank, sociale dienst, maatschappelijk werk en verslavingszorg.
- Cliënten/cliëntsystemen met een verzoek om een rapportage ten behoeve van het regelen van een dienst van een andere organisatie (denk bijvoorbeeld aan bijstand, alimentatie, indicatie voor woning of zorg).
- (Hulpverleners van) aanverwante instellingen of instanties die vragen om informatie ten behoeve van multidisciplinaire diagnostiek en samenwerking.

Doelen

- De cliënt ontvangt doelmatige en efficiënte op elkaar afgestemde (schuld)hulpverlening.
- De casemanager volgt de cliënt en coördineert de schuldhulpverlening van aanmelding of intake tot en met aflossingsperiode en nazorg.
- De cliënt is gemotiveerd voor vervolghulpverlening bij de gespecialiseerde zorg.
- De cliënt heeft informatie en advies gekregen die hem kan helpen zijn hulpvraag voor de gespecialiseerde hulp te verwoorden (eventueel samen met de hulpverlener).
- De vraag van de aanvrager is beantwoord en de aanvrager heeft relevante informatie en/of advies gekregen. In de rapportage wordt de schuldenproblematiek en schuldhulpverlening beschreven als onderdeel van een bredere problematiek en hulpverleningspakket. Dit gebeurt vanuit het perspectief van de cliënt, hulpverlener of instantie die om het onderzoek en de rapportage vraagt.

Duur en frequentie

Afhankelijk van problematiek en actuele situatie kan een kortdurende, intensieve vorm van casemanagement worden ingezet om de afstemming in de hulpverlening direct en concreet vorm te geven. Indien de afstemming tevens continue monitoring vereist kan een langer durend, minder intensief traject worden ingezet.

Setting

Individueel, relatie of gezin. Telefonisch, op bureau of per e-mail. Er is daarnaast contact met het professionele netwerk en/of het sociale netwerk op locatie.

Werkwijze/activiteiten

De casemanager (ook wel 'zorgcoördinator' of 'procesregisseur') is – in principe – niet de hulpverlener van de cliënt, maar onderhoudt wel contacten met de cliënt over de gewenste

hulp en de noodzakelijke afstemming tussen de verschillende onderdelen van het schuldhulpverleningstraject.

Activiteiten zijn:

- de benodigde zorg inschatten;
- zorgaanbieders inschakelen;
- met de juiste zorg-, hulp- en dienstverleners contacten leggen en onderhouden;
- coördinatie en afstemming (zodanig bij elkaar brengen van betrokken professionals voor afstemming); zorgdragen voor de opbouw van een (gezamenlijk) dossier;
- een overzicht van problemen en hulpverleningsactiviteiten bewaren en op alle deelgebieden de continuïteit bewaken.

Belangrijk is mensen zover te krijgen dat ze de hulpverlening accepteren die het meest passend is voor hun problematiek. Activiteiten die uitgevoerd worden zijn:

- cliënten motiveren en inzicht geven voor verwijzing;
- helpen met het formuleren van een concrete hulpvraag;
- contacten opnemen/onderhouden met de instelling waarnaar verwezen wordt;
- informatieoverdracht aan de instelling waarnaar verwezen wordt (o.a. informatie over rechten en plichten van de cliënt rond schuldhulpverlening);
- zodanig 'warme overdracht' waarbij één of enkele gesprekken gevoerd worden samen met de cliënt en de instantie waar naar verwezen wordt.

Informatieverzameling/onderzoek waarin – afhankelijk van de vraag – een selectie van de volgende thema's aan de orde is:

- schets van de actuele leefsituatie (waaronder materiële omstandigheden als huisvesting en financiën);
- korte biografische schets;
- cliëntsituatie/probleemsituatie;
- gevolgen voor dagelijks functioneren nu en in de (nabije) toekomst;
- probleemhantering en mogelijkheden van de cliënt;
- balans tussen draagkracht en draaglast van de cliënt;
- in overleg een analyse/taxatie maken van de gepresenteerde informatie en hierover rapporteren in het kader van de gestelde vraag;
- voor zover nodig betrokkenen wegwijs maken, informatie verstrekken en tips geven.

Aanvullende informatie

De casemanager kan eventueel ook een deel van de (praktische) hulp uitvoeren. Dit kan helpen om een band met de cliënt op te bouwen. Bovendien wordt het aantal betrokken hulpverleners hierdoor beperkt. Anderzijds kan deze gecombineerde taak ook fricties geven.

De belangrijkste methodische ingrediënten zijn: motiverende gespreksvoering, informatie en advisering, en bemiddeling.

Randvoorwaarden

- Afspraken op management- en uitvoerend niveau over de verantwoordelijkheden en taken van de verschillende ketenpartners.
- Een netwerk in de lokale infrastructuur.
- Deskundigheid in het hanteren van motiverende gesprekstechnieken.
- In staat zijn om kort, bondig en helder te rapporteren.
- Actuele kennis van de privacywetgeving (bijv. als derden om informatie vragen).

10. Waakvlamcontacten en nazorg



Tijdens de aflosperiode of na afronding van een minnelijk of wettelijk traject houdt de sociaal werker de vinger aan de pols en grijpt in indien nodig.

Inleiding

Tijdens de aflossingsperiode (meestal drie jaar) en daarna kan het voorkomen dat de cliënt weinig contact heeft met de schuldhulpverleningsorganisatie. Waakvlamcontacten en nazorg worden ingezet om de vinger aan de pols te houden en in te grijpen indien nodig. Met de inzet van deze module wordt de schuldregelaar en inkomensbeheerder ontlast.

Doelgroep

Cliënten/cliëntsystemen die niet blijvend zelfstandig kunnen functioneren en toch niet zo gemakkelijk uit zichzelf een beroep doen op ondersteuning door Maatschappelijk Dienstverlening op het moment dat dat nodig is.

Doelen

- De cliënt voelt zich ondersteund en gemotiveerd, wat bijdraagt aan de stabiliteit en terugval voorkomt.
- De cliënt kan bij terugval een beroep doen op ondersteuning / ondersteunende maatregelen zonder dat er een nieuw hulpverleningstraject opgestart hoeft te worden.
- Voorkomen van recidive.

Duur en frequentie

De intensiteit en de duur van de contacten is beperkt en afhankelijk van het sociale netwerk en andere stabiliserende en structurerende factoren. In principe een vaste frequentie om een vinger aan de pols te houden. Indien nodig wordt de cliënt wat uitgebreider ondersteund.

Setting

Individueel, relatie of gezin. Soms op kantoor (uitnodiging per telefoon of e-mail) en soms in de thuissituatie.

Werkwijze/activiteiten

Op gezette tijden actief contact zoeken met de cliënt.

Het reilen en zeilen van de cliënt in de gaten houden en zonodig ondersteuning bieden door gesprekken, door hand- en spandiensten of door derden in te schakelen (al dan niet professionele hulp- en dienstverleners).

- Binnen het eerste jaar na beëindiging van de dienstverlening neemt de schuldhulpverleningsorganisatie het initiatief tot één of meer contactmomenten met de cliënt waarin wordt geïnformeerd of er sprake is van een situatie bij de cliënt waarin inkomsten en uitgaven in evenwicht zijn. Deze contactmomenten worden geregistreerd.
- Indien blijkt dat de inkomsten en uitgaven niet in evenwicht zijn, dan wijst de schuldhulpverleningsorganisatie de cliënt op mogelijkheden om de financiële situatie in evenwicht te brengen.
- Indien er redenen zijn waarom nazorg niet uitvoerbaar is, dan vermeldt de schuldhulpverleningsorganisatie deze redenen in het dossier van de cliënt.

Randvoorwaarden

- Een netwerk in de lokale infrastructuur.
- Afspraken op management- en uitvoerend niveau over de verantwoordelijkheid en taken van de verschillende ketenpartners.