Uitvoeringsplan integrale Schuldhulpverlening 2021-2025

Stappen naar een effectieve en efficiënte uitvoering



Verdere uitwerking van het ''integrale beleidsplan schuldhulpverlening ***De kracht van een goede aanpak bij schulden en financiële zorg 2021-2025"***

Januari 2021

Inhoudsopgave

1 Preventie 4
1.1 Lesprogramma voor jongeren 4
1.2 Statushouders 4
1.3 Moeite met lezen en schrijven 4
1.4 Preventiebijeenkomsten 5
1.5 Periodieke bijeenkomsten met maatschappelijke partners 5
1.6 Uitbreiding productaanbod: budgetcursussen 6
2 Vroegsignalering 6
1.7 Vroeg Erop AF 6
1.8 Schuldhulproute 7
3 Curatie 7
3.1 Nieuwe integrale aanmelding en intake (volgens NVVK) 7
3.2 Crisisinterventie 8
3.3 Schuldbemiddeling (gemandateerd aan Plangroep) 8
3.4 Productaanbod: budgetbeheer 8
3.5 Productaanbod: saneringskredieten 9
3.6 Productaanbod: budgetbegeleiding 9
3.7 Beschermingsbewind 10
3.8 Studenten 11
3.9 Ondernemers 11
4 Nazorg 12
3.10 Nazorg 12
5 Organisatie 12
5.1 Organisatie 12
5.1 ICT 13
6 Communicatie 14
6.2 Communicatieplan 14

Visie op schuldhulpverlening

‘Schuldhulpverlening is beschikbaar en toegankelijk voor alle inwoners van Moerdijk en zoveel mogelijk gericht op preventie en het ervaren van financiële rust en/of maatschappelijke participatie zodat de arbeidsdeelname en/of maatschappelijke participatie bevorderd wordt.‘

Onze schuldhulpverlening is beschikbaar via diverse kanalen en toegankelijk voor alle inwoners, ook voor zelfstandigen en studenten. We voeren geen uitsluitingsbeleid maar stemmen het in te zetten instrumentarium wel af op de persoonlijke situatie. Onze focus ligt op preventie (conform coalitieakkoord) omdat dat op termijn een hoger rendement oplevert en omdat sommige groepen een verhoogd risico hebben op het ontwikkelen van problematische schulden.

Het ervaren van financiële rust zorgt dat chronische stress opgeheven wordt. Dit bevordert de arbeidsdeelname en dus de economische zelfstandigheid.

Doelstelling

Ons doel binnen schuldhulpverlening de komende jaren is het inzetten van de juiste mix van ondersteuning, begeleiding en producten waarmee we maximale preventie bereiken op het juiste moment en bij de juiste personen. Om dit te kunnen houden we zelf de regie op het proces en gaan we onze processen zo inrichten dat we deze regie kunnen voeren (herinrichting werkprocessen, deskundigheidsbevordering), de kern is dat we financiële rust tot stand brengen zodat inwoners weer ruimte ervaren om mee te kunnen doen.

1 Preventie

1.1 Lesprogramma voor jongeren

Doelstelling	Wij bieden in het onderwijs een lesprogramma aan over hoe om te gaan met geld.
Wie	Meer Moerdijk, leerlingen uit groep 8 van het basisonderwijs, leerlingen uit het Voortgezet Onderwijs (Marktland College).
Wat	Minimaal 1 interactieve les per jaar per klas met een jongerenwerker, ervaringsdeskundige (indien beschikbaar) en de eigen docent waarin aandacht wordt besteed aan de sociaal-emotionele kant van geld, schulden en armoede.
Wanneer	De eerste pilot start in Q1 2021
Monitoring	Jaarverslagen van MeerMoerdijk en tweemaal per jaar een evaluatiegesprek met docenten en Leerlingen.

1.2 Statushouders

Doelstelling	Vanaf 2022 is 90% van de statushouders twee jaar na toekenning verblijfsrecht en instroom in bijstand schuldenvrij (excl. studieschuld en lening bijzondere bijstand).
Wie	Trajectbegeleider schuldhulpverlening, klantmanager Inkomen Werkplein Hart van West-Brabant, statushouders met bijstandsuitkering en coach budgetcursussen.
Wat	• De vaste lasten bij uitkeringsgerechtigde statushouders wordt het eerste half jaar (verplicht) en langer indien nodig (met toestemming) ingehouden en doorbetaald eventueel via budgetbeheer. • Statushouders krijgen tweemaal per jaar een persoonlijk budgetteringsgesprek met de trajectbegeleider schuldhulpverlening om verkeerd gebruik van inkomensvoorzieningen tegen te gaan en om schulden te voorkomen. • De ondersteuning door vrijwilligers van Vluchtelingenwerk wordt nauw afgestemd met professionele begeleiding van de trajectbegeleider.
Wanneer	Vanaf 1 januari 2022.
Monitoring	De procesregisseur (Werkplein) van de statushouder legt samen met de trajectbegeleider vast of de statushouder schuldenvrij blijft.

1.3 Moeite met lezen en schrijven

Doelstelling	Vanaf 2022 zijn de trajectbegeleiders schuldhulpverlening in staat om inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven te herkennen en zijn zij in staat om hierover met hen in gesprek te gaan en eventueel door te verwijzen. Zodat problematische schulden bij deze risicogroep voorkomen worden. Daarnaast worden alle brieven en beschikkingen herschreven.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, trainers Stichting Lezen en Schrijven, inwoners die beperkt leesvaardig zijn, afdeling communicatie.
Wat	De trajectbegeleiders schuldhulpverlening krijgen trainingen van Stichting Lezen & Schrijven om een gebrekkige leesvaardigheid, rekenvaardigheid en digitale vaardigheid te kunnen signaleren, bespreekbaar te maken en door te verwijzen. Hiervoor gebruiken we de taalmetertest die is ontwikkeld door Stichting Lezen & Schrijven. Schaamte en ongemak komt bij deze groep vaak voor, met als gevolg dat de situatie niet verandert en de schuldenproblematiek verergert. Van de mensen die moeite hebben met lezen en schrijven heeft een overgrote meerderheid problematische schulden.

	Na de training zijn de trajectbegeleiders schuldhulpverlening beter in staat om te herkennen of een inwoner niet goed kan lezen of schrijven. De trainingen om de leesvaardigheid te bevorderen besteden ook aandacht aan digitale vaardigheden en rekenvaardigheden. Lezen & Schrijven biedt cursusmaterialen Voor Hetzelfde Geld met 20 modules die gericht zijn op het vergroten van financiële zelfredzaamheid. De teammanager plant deze trainingen in en neemt het volgen van deze training op in het competentieprofiel en ontwikkelprogramma. De brieven en beschikkingen schuldhulpverlening worden herschreven (kortere zinnen, kopjes, heldere enkelvoudige boodschappen).
Wanneer	Q3 2021 – Q1 2022.
Monitoring	In maart 2022 vindt een inventarisatieplaats onder de trajectbegeleiders: hoe vaak is analfabetisme vastgelegd? Was daar sprake van schuldenproblematiek?

1.4 Preventiebijeenkomsten

Doelstelling	Voorlichting bieden aan inwoners die moeite hebben om hun financiën op orde te brengen en houden.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, NIBUD (trainers geldplannen), Werkplein Hart van West-Brabant, inwoners die het nodig hebben.
Wat	Samenstellen van trainingen. Opstellen van benodigd foldermateriaal, het gericht verspreiden van dit foldermateriaal. Informatie over deze trainingen op de website compleet en gebruiksvriendelijk maken.
Wanneer	Start Q3/Q4 2021. Daarna tweemaal per jaar.
Monitoring	In Q1 2022 vindt een analyse plaats van de situatie van de deelnemers Jaarlijks evalueren met de trajectbegeleiders schuldhulpverlening.

1.5 Periodieke bijeenkomsten met maatschappelijke partners

Doelstelling	Uitwisseling en bevordering van kennis en ervaring onder vrijwilligers, afbakening van de rol en verantwoordelijkheid van vrijwilligers.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, vrijwilligers schuldhulpmaatjes, vluchtelingenwerk, maatschappelijk werkers, medewerkers Werkplein, st. Leergeld, Voedselbank, Jeugdfondssport en Cultuur enz.
Wat	Vier keer per jaar bijeenkomsten met ketenpartners, trajectbegeleiders schuldhulpverlening, en met de beleidsadviseur. De bijeenkomsten organiseren we bij voorkeur buiten het gemeentehuis. De inhoud van de bijeenkomsten is naast kennisoverdracht met betrekking tot privacy en gegevensverwerking ook afhankelijk van de door de leden aangedragen punten. Manco's in overdracht van dossiers en doorverwijzing kunnen ook hier besproken worden.
Wanneer	Q2 2021.
Monitoring	Jaarlijks evalueren met de deelnemers.

1.6 Uitbreiding productaanbod: budgetcursussen	
Doelstelling	Kennisoverdracht en gedragsverandering bij inwoners met een verhoogde kans op schulden zodat op lange termijn geen overbesteding plaats.
Wie	Trainers/ ervaringsdeskundigen, trajectbegeleiders schuldhulpverlening, klantmanagers Werkplein Hart van West-Brabant, inwoners die doorverwezen worden.
Wat	De klantmanager van het Werkplein wijst een inwoner die een aanvraag voor een bijstandsuitkering, minimaregeling, schuldregeling o.i.d. door naar de budgetcursus. In deze cursus krijgen inwoners naast tips en informatie ook aandacht voor de psychologische kant van omgaan met geld zodat een gedragsverandering in gang gezet kan worden. Wij zetten hierbij bij voorkeur ervaringsdeskundigen in die ook budgetcoach zijn. Statushouders volgen met ingang van januari 2022 door de nieuwe wet inburgering verplicht al een budgetcursus.
Wanneer	Q3 2021.
Monitoring	Vragenlijst aan deelnemers.

2 Vroegsignalering

1.7 Vroeg Erop AF	
Doelstelling	Het eerder in beeld krijgen van huishoudens met (beginnende) financiële problemen om daarmee in gesprek te komen, de reguliere betalingen te doen hervatten en een oplossingsrichting aan te geven voor de ontstane problemen.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, back-office CMO, maatschappelijk werk, woningcorporaties, zorgverzekeraars, het waterbedrijf en energieleveranciers.
Wat	Via onaangekondigd huisbezoek in contact te komen met inwoners met betalingsachterstanden op hun vaste lasten en hen ondersteuning aan te bieden. Het systeem RIS ontvangt hiertoe maandelijks meldingen van betalingsachterstand van woningcorporaties, zorgverzekeraars, het waterbedrijf en energieleveranciers. Alleen de zwaarste signalen (meerdere achterstanden op één adres of een enkele achterstand van een hoog bedrag) worden direct opgepakt door de trajectbegeleider schuldhulpverlening en de maatschappelijk werker van Surplus. Met ingang van 1 januari 2021 wordt ook actie op de overige/ lichte signalen ondernomen. Een deel van deze werkzaamheden wordt door de backoffice uitgevoerd. Voor dit laatste worden brieven opgesteld en na-bel acties ondernomen. De systemen en werkprocessen worden ingericht op deze manier van werken.
Wanneer	Doorlopend.
Monitoring	Management rapportages (per kwartaal en jaarlijks). Tweemaal per jaar evalueren met de trajectbegeleiders schuldhulpverlening en de maatschappelijk werkers (Surplus).

1.8 Schuldhulproute	
Doelstelling	De schuldhulproute verwijst naar gepaste hulp, van preventie tot hulpverlening.
Wie	Adviseur schuldhulpverlening, samenwerkingspartners Nederlandse schuldhulproute.
Wat	Onderzoeken om aan te sluiten bij de Nederlandse Schuldhulproute. Zij werken aan een Nederland zonder schuldzorgen. Er is nog veel schuldschaamte en het schuldhulplandschap is complex. De Nederlandse Schuldhulproute werkt samen met gemeenten, bedrijven en samenwerkingspartners aan een oplossing: één centrale schuldhulproute voor iedereen. Deze krachtenbundeling geeft een totaaloverzicht van alle schulden. Mensen kunnen zo aansluiten op een centrale route die hen sneller naar gepaste hulp leidt. Samen wijzen zij de weg naar een schuldzorgenvrij Nederland.
Wanneer	Vanaf Q3 2021

3 Curatie

Indien een inwoner problematische schulden heeft, is de gemeente verplicht om die inwoner te helpen bij het zoeken naar een oplossing voor zijn problematische schulden. Er kunnen daarbij verschillende trajecten ingezet worden. Daarbij kunnen er verschillende producten ingezet worden.

3.1 Nieuwe integrale aanmelding en intake (volgens NVVK)	
Doelstelling	Alle aanmeldingen bij het loket schuldhulpverlening in behandeling nemen door een integrale intake te doen volgens de richtlijnen NVVK, gevolgd door een Plan van Aanpak en het afgeven van een beschikking. Hiermee zijn de rechten en belangen van inwoners die een beroep op de Wgs doen geborgd omdat de bezwaar- en beroepsprocedure binnen de Awb bij alle besluiten mogelijk is.
Wie	De coördinator schuldhulpverlening, applicatie- en informatieadviseur, trajectbegeleiders schuldhulpverlening, inwoners die een beroep doen op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
Wat	De trajectbegeleider schuldhulpverlening stelt bij alle meldingen met een verzoek om ondersteuning bij schulden een Plan van Aanpak op met analyse, betalingscapaciteit en geeft hiervoor altijd een beschikking af. De werkprocessen en informatiesystemen worden hierop ingericht.
Wanneer	Q4 2020 – Q1 2021: beschrijving werkprocessen Q1/Q2 2021 competentie, functieprofielen Q1 2021 deskundigheidsbevordering personeel Per 1 maart 2021: nieuwe werkwijze volledige operationeel bij alle aanvragen schuldhulpverlening.
Monitoring	Na 1 jaar vindt een inventarisatie plaats van het aantal afgegeven beschikkingen schuldhulpverlening en het aantal ingediende en gegrond verklaarde bezwaren hiertegen.

3.2 Crisisinterventie

Doelstelling	Uitvoering geven aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door binnen 3 dagen ondersteuning te bieden bij uithuiszetting, afsluiting energie, water of ontbinding of beëindiging zorgverzekering.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, inwoners met een crisissituatie, woningbouwcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars.
Wat	Bij binnenkomende meldingen van een crisissituatie neemt de trajectbegeleider schuldhulpverlening direct contact op met de betrokken leverancier en voert het eerste intakegesprek uit met de inwoner waarbij de screening plaats vindt. Op basis van de analyse volgt een concreet voorstel richting de leverancier en een Plan van Aanpak richting de inwoner.
Wanneer	Doorlopend.
Monitoring	Via management rapportages.

3.3 Schuldbemiddeling (gemandateerd aan Plangroep)

Doelstelling	Sanering van schulden tegen finale kwijting
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, medewerkers Plangroep, inwoners met problematische schulden die voor sanering in aanmerking komen met zicht op inkomensstijging.
Wat	De trajectbegeleider stelt bij de intake een Plan van Aanpak op en neemt een besluit over het te volgen traject, bijvoorbeeld schuldregeling door bemiddeling. De schuldhulpverlener draagt het dossier met Plan van Aanpak over aan Plangroep die de schuldregeling vervolgens uitvoert. Gedurende dit proces behoudt de trajectbegeleider de regie en registreert alle fases die binnen de schuldregeling doorlopen worden.
Wanneer	Operationeel.
Monitoring	Jaarverslagen Plangroep.

3.4 Productaanbod: budgetbeheer

Doelstelling	Het bieden van een minder vergaand alternatief voor beschermingsbewind ter voorbereiding op invoering van de Wet adviesrecht voor gemeentes bij onderbewindstellingen.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, inwoners met een indicatie voor budgetbeheer, budgetbeheerder, schuldhulpmaatje.
Wat	De trajectbegeleider maakt bij de intake een analyse en geeft een indicatie af voor inzet budgetbeheer. Er komen 2 varianten van budgetbeheer: een eenvoudige met doorbetaling beperkte vaste lasten en een uitgebreidere met doorbetaling en reservering van alle lasten. Bij toekomstige rechtszittingen voor onderbewindstelling maakt de schuldhulpverlener een analyse van de mate van zelfredzaamheid van de betroffen inwoner en geeft op basis daarvan een advies voor budgetbeheer of bewindvoering. Bij de huidige groep inwoners die bijzondere bijstand ontvangen voor bewindvoering, voert de schuldhulpverlener jaarlijks een onderzoek uit naar de mate van zelfredzaamheid en of uitstroom uit bewindvoering haalbaar en gewenst is.
Wanneer	Start Q2 2021. Daarna operationeel
Monitoring	Jaarlijkse inventarisatie van het aantal rechtszittingen waar de gemeente een advies afgeeft, jaarlijkse inventarisatie van het aantal toekenningen voor budgetbeheer bij inwoners die niet in een schuldregeling zitten en jaarlijkse inventarisatie van de kosten bijzondere bijstand bewindvoering.

3.5 Productaanbod: saneringskredieten

Doelstelling	Schuldregelingen gericht op afkoop door middel van een saneringskrediet mogelijk maken voor een grotere groep inwoners zodat ze sneller economische zelfstandigheid kunnen bereiken en minder afhankelijk zijn van bijstand.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, inwoners met problematische schulden die voor sanering in aanmerking komen zonder zicht op inkomensstijging, Plangroep, Kredietbank Rotterdam.
Wat	De schuldhulpverlener stelt bij de intake een Plan van Aanpak op en neemt een besluit over het te volgen traject, bijvoorbeeld schuldregeling door een saneringskrediet. De Plangroep voert de schuldregeling uit en schrijft de schuldeisers aan met een concreet voorstel tegen directe finale kwijting. Indien akkoord, dan schakelt hij de Kredietbank Rotterdam in die een saneringskrediet verstrekt aan de inwoner. Dit krediet wordt direct ingezet ter aflossing van de schulden. De inwoners lost vervolgens 3 jaar af bij de Kredietbank waarbij de gemeente borg staat. Gedurende dit proces behoudt de trajectbegeleider de regie en registreert alle fases die binnen de schuldregeling doorlopen worden. De trajectbegeleider schuldhulpverlening neemt aanvullende voorwaarden (bijvoorbeeld scholingsplicht bij jongeren) op in het plan van aanpak
Wanneer	Operationeel.
Monitoring	Jaarverslagen Plangroep met succespercentage en uitvalcijfers.

3.6 Productaanbod: budgetbegeleiding

Doelstelling	Tot stand brengen van duurzame gedragsverandering op financieel gebied bij inwoners met problematische schulden en bij inwoners die bijzondere bijstand voor beschermingsbewind ontvangen.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, inwoners met een indicatie voor budgetbegeleiding, budgetcoaches/ervaringsdeskundigen, schuldhulpmaatjes
Wat	Bij de intake schuldhulpverlening doet de trajectbegeleider schuldhulpverlening een screening en analyse en neemt vervolgens in het Plan van Aanpak op welke producten worden aangeboden. Tijdens die gesprek wordt een match gemaakte met een schuldhulpmaatje. Het schuldhulpmaatje staat de inwoner gedurende het hele traject bij. Bij toekenning budgetbeheer wordt in de beschikking een termijn opgenomen gedurende welke deze dienst geboden wordt. Daarna vindt een heronderzoek plaats om de bepalen of verlenging nodig is.
Wanneer	Start Q1 2021. Daarna operationeel
Monitoring	Jaarlijkse inventarisatie van het aantal toekenningen budgetcoaching, het succes- en uitvalpercentage van de schuldregelingstrajecten en de jaarlijkse kosten bijzondere bijstand beschermingsbewind.

3.7 Beschermingsbewind

Doelstelling	Samenwerking tussen beschermingsbewindvoerders en de gemeentelijke schuldhulpverlening verbeteren en intensiveren zodat schuldregelingen vlotter tot stand kunnen komen en afhankelijkheid van bijzondere bijstand sneller afneemt.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, klantmanagers inkomen Werkplein Hart van West-Brabant, inwoners die een aanvraag hebben ingediend bij de rechtbank voor onderbewindstelling, inwoners die bijzondere bijstand hebben aangevraagd of al ontvangen voor beschermingsbewind wegens problematische schulden of verkwisting
Wat	• Indien de inwoner bij de rechtbank een verzoek indient tot onderbewindstelling: De trajectbegeleiders schuldhulpverlening geeft bij rechtszittingen voor onderbewindstelling een advies op grond van de Wet Adviesrecht gemeentes bij onderbewindstellingen en biedt in sommige gevallen een alternatief zoals budgetbeheer aan. Hierbij wordt een screening gedaan om de mate van financiële zelfredzaamheid te beoordelen. De trajectbegeleider schuldhulpverlening geeft een voorkeur op voor bekende bewindvoerders die goede kwaliteit leveren. • Indien de inwoner bij wie beschermingsbewind reeds is uitgesproken een aanvraag indient voor bijzondere bijstand beschermingsbewindkosten: Bij een toekenning bijzondere bijstand voor beschermingsbewind voor problematische schulden wordt de trajectbegeleiders schuldhulpverlening direct ingeschakeld om de toegang tot schuldhulpverlening te begeleiden en bespoedigen. Trajectbegeleider schuldhulpverlening voert een screening uit om de mate van financiële zelfredzaamheid te beoordelen. Daarna voert de trajectbegeleider schuldhulpverlening jaarlijks een onderzoek uit naar de mate van financiële zelfredzaamheid, de kwaliteit van bewindvoering en of toegang tot de schuldhulpverlening al mogelijk is. • Indien de inwoner bij wie beschermingsbewind reeds is uitgesproken en bijzondere bijstand beschermingsbewindkosten reeds is toegekend: Bij de huidige groep inwoners die bijzondere bijstand ontvangen voor bewindvoering, voert de trajectbegeleider schuldhulpverlening jaarlijks een onderzoek uit naar de mate van financiële zelfredzaamheid, de kwaliteit van bewindvoering en of toegang tot de schuldhulpverlening al mogelijk is. De klantmanager inkomen die de verlenging van de bijstand beoordeelt, schakelt de schuldhulpverlener in.
Wanneer	Start Q1 2022. Daarna operationeel
Monitoring	Jaarlijkse inventarisatie van het aantal toekenningen budgetcoaching, het succes- en uitvalpercentage van de schuldregelingstrajecten en de jaarlijkse kosten bijzondere bijstand beschermingsbewind.

3.8 Studenten

Doelstelling	Mogelijk maken dat studenten met problematische schulden hun studie afronden zonder schuldenstress.
Wie	Trajectbegeleiders schuldhulpverlening, studenten met problematische schulden.
Wat	De trajectbegeleider schuldhulpverlening doet bij de intake schuldhulpverlening een screening en analyse van de situatie van de student en neemt daarbij ook de kans op duurzaam werk na afronding van de studie mee, evenals de kans op afronding studie. In het Plan van Aanpak neemt zij specifieke afspraken en verplichtingen op omtrent scholing en voorwaarden over de borgstelling voor het saneringskrediet. Na het afgeven van de beschikking wordt via borgstelling door de Kredietbank Rotterdam (via Plangroep) een saneringskrediet afgegeven en kan de student zijn studie zonder schuldenstress afronden. Het saneringskrediet wordt door de student terugbetaald in een periode van minimaal 36 maanden met mogelijkheid om dit te verlengen.
Wanneer	Start Q1 2022. Daarna operationeel.
Monitoring	Drie jaar na toekenning van een saneringskrediet aan studenten vindt een hercontrole plaats om te inventariseren of de studie is afgerond. Daarnaast is er een jaarlijkse inventarisatie van de Kredietbank met cijfers over het succes- en uitvalpercentage bij de verstrekte saneringskredieten.

3.9 Ondernemers

Doelstelling	Bevorderen van economische zelfstandigheid bij ondernemers die niet voor de Bbz in aanmerking komen.
Wie	De trajectbegeleider schuldhulpverlening, klantmanager Bijstandsbesluit voor zelfstandigen (Bbz 2004), medewerkers Overrood, Ondernemersvereniging, ondernemers met problematische schulden.
Wat	Bij de intake schuldhulpverlening beoordeelt de trajectbegeleider schuldhulpverlening samen met een medewerker van Overrood of de inwoner in aanmerking komt voor de Bbz. Zo niet, dan wordt er gekeken of er een saneringskrediet verstrekt wordt (waarmee de inwoner zijn activiteiten als zelfstandige kan voortzetten terwijl hij tegelijkertijd zijn schulden saneert),of dat faillissement wordt aangevraagd.
Wanneer	Start Q1 2022.
Monitoring	Drie jaar na toekenning van een saneringskrediet aan ondernemers vindt een hercontrole plaats om te inventariseren of de ondernemer zijn ondernemersactiviteiten heeft kunnen voortzetten en/of bijstandsafhankelijk is geworden. Daarnaast is er een jaarlijkse inventarisatie van de Kredietbank met cijfers over het succes- en uitvalpercentage bij de verstrekte saneringskredieten.

4 Nazorg

3.10 Nazorg	
Doelstelling	Recidive voorkomen bij inwoners die succesvol een 3-jarige schuldregeling hebben afgerond of bij inwoners die advies en informatie hebben ontvangen naar aanleiding van hun aanvraag schuldhulpverlening.
Wie	Trajectbegeleider schuldhulpverlening, medewerkers Plangroep, inwoners die een schuldregeling of informatie- en adviesgesprek hebben gehad op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.
Wat	De trajectbegeleider schuldhulpverlening maakt afspraken met de inwoner bij het afsluiten van het dossier over het nazorgtraject. De schuldhulpverlener neemt bij iedere ondersteuningsvraag in het Plan van Aanpak op of nazorg gewenst is, ook als het om informatie en advies gaat. Na het afgeven van de beschikking vindt 3 tot 6 maanden later een nazorggesprek plaats en beoordeelt de trajectbegeleider schuldhulpverlening of de situatie is verbeterd of verslechterd. Maximaal 4 nazorggesprekken per jaar per client en alleen bij kans op recidive of instabiele situatie. Bij schuldbemiddeling door Plangroep voert de medewerker Plangroep de nazorggesprekken uit.
Monitoring	Bij het 4e nazorggesprek wordt het dossier afgesloten met een vermelding of recidive is opgetreden. De uitkomst hiervan wordt vanaf 2021 standaard gepubliceerd in de jaarlijkse managementrapportages.

5 Organisatie

5.1 Organisatie	
Doelstelling	De beleidsdoelstellingen realiseren vraagt om andere competenties van de medewerkers en hierdoor is opleiding en coaching van het huidige personeel noodzakelijk
Wie	Teamleider Mens en Maatschappij, adviseur Mens en Maatschappij en HR.
Wat	Beschrijving functie- en competentieprofielen. Beschrijving rollen, taken en verantwoordelijkheden van alle functies binnen team schuldhulpverlening (schuldhulpverlener, adviseur kwaliteit). Opstellen ontwikkeltrajecten en inwerkprogramma en begeleiding van personeel.
Wanneer	Q1/Q/Q3 2021
Monitoring	Door middel van functioneringsgesprekken, beoordelingsgesprekken en ontwikkelgesprekken vindt monitoring plaats.

5.1 ICT

Doelstelling	Het behouden van de regie op het gehele proces van schuldhulpverlening. Het efficiënter werken door werkprocessen op de juiste manier te implementeren in Zorgned.
Wie	Adviseur applicatie- en informatiebeheer, coördinator, externe ICT partners/leveranciers.
Wat	Voor het project Vroeg Eropaf wordt gewerkt met het RIS systeem. Deze systemen zijn niet gekoppeld, dit laatste is wenselijk. De persoonsbestanden uit RIS worden in het kader van de bescherming van persoonsgegevens (AVG) handmatig gecontroleerd in BRP. Vanaf 1 januari 2021 zullen de hoeveelheid controles aanzienlijk toenemen door de nieuwe Wet Schuldhulpverlening. Deze schrijft ons voor om op alle signalen actie te ondernemen. Een koppeling tussen het RIS bestand en BRP bestand levert veel tijd op. De nieuwe werkprocessen worden vertaald in Zorgned.
Wanneer	Q1/Q2 2021
Monitoring	Afstemmingsmomenten tussen adviseur applicatie- en informatiebeheer, coördinator en trajectbegeleiders schuldhulpverlening.

6 Communicatie

6.2 Communicatieplan

Doelstelling	Het verhogen van de bekendheid van de mogelijkheden binnen de schuldhulpverlening. Het bieden van voldoende ondersteuningsmateriaal op het gebied van schuldhulpverlening. Het begrijpelijke maken van correspondentie voor alle inwoners.
Wie	Adviseur Mens en Maatschappij, coördinator SHV, medewerker communicatie.
Wat	Door het vaststellen van nieuwe beleidskaders zal de wijze van communiceren naar onze inwoner aangepast en verbetert moeten worden. Dit geldt voor zowel voor de brieven aan de inwoners, de communicatie op de website(s) als de informatievoorziening in de vorm van brochures en folders. Hiervoor stellen wij een communicatieplan op.
Wanneer	Q1/Q2 2021
Monitoring	Jaarlijks evalueren met de coördinator, trajectbegeleiders schuldhulpverlening, adviseur Mens en Maatschappij en medewerker communicatie.