

Beleidskader Schuldhulpverlening 2016-2020

Gemeente Oss

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding
- 2. Schuldhelpverlening in Oss
 - 2.1 Stand van zaken
 - 2.2 Proces en werkwijze
- 3. Ontwikkelingen
 - 3.1 Landelijke ontwikkelingen
 - 3.2 Lokale ontwikkelingen
- 4. Visie
- 5. Doelstellingen en aanpak
 - 5.1 Preventie en vroegsignalering
 - 5.2 Gedrag
 - 5.3 Maatwerk
- 6. Financiële kaders
- Bijlage 1: Businesscase Fase 2
- Bijlage 2: Bewustwordingscampagne

1. Inleiding

Sinds 2012 is de gemeente verantwoordelijk voor schuldhulpverlening op grond van de wet gemeentelijke schuldhulpverlening. De gemeenteraad stelt conform die wet iedere vier jaar een plan vast dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening aan de inwoners van zijn gemeente.

In Oss maakt schuldhulpverlening deel uit van een intensief armoedebelief. We streven naar een integrale aanpak van schulden en vooral het voorkomen van problematische schulden (bijvoorbeeld wanneer niet meer voorzien kan worden in het dagelijks levensonderhoud of met dreiging tot afsluiting voorzieningen of zelfs huisuitzetting).

De afgelopen jaren hebben we ingezet op vraagverheldering. We hebben de klant als uitgangspunt genomen en de werkprocessen en organisatie zijn op orde gebracht. We zijn nu in control van de caseload en werken nauwer samen met onze interne en externe partners. In het vorige beleidskader stond het Tilburgskwadrant centraal, maar in de praktijk werd dit eerder een belemmering dan een hulpmiddel. Het bleek niet wenselijk om mensen in risicogroepen in te delen. We willen juist meer individueel maatwerk en ruimte voor slimme oplossingen.

Met dit beleidskader willen we, naast goede dienstverlening, ons nog meer richten op preventie en vroegsignalering. We willen schuldenproblematiek voorkomen in plaats van oplossen. Daarmee bouwen we voort op de uitgangspunten van het voorgaande beleidskader.

Bij het maken van dit beleidskader hebben we gekozen voor een aantal bijeenkomsten met organisaties, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Deelnemers van de bijeenkomsten waren Schuldhulpmaatjes, Brabant Wonen, Mooiland Maasland, Ons Welzijn, PROTA, Rabobank Oss Bernheze, Voedselbank Oss, sociale wijkteams, Regionaal Bureau Leerplicht, ervaringsdeskundige, consultants en medewerkers van de teams Werk, Inkomen en Schuldhulpverlening.

In drie bijeenkomsten hebben we gezamenlijk de visie bepaald, de hoofdthema's gekozen en uitgewerkt in doelen. Na de eerste bijeenkomst zijn er rond de thema's werkgroepen samengesteld die zelf aan de slag gegaan zijn. Zo kunnen we meteen de beleidsvoornemens uitwerken in concrete activiteiten.

Het nieuwe beleid is opgebouwd uit een kader waarin we kijken naar de ontwikkelingen die van invloed zijn op ons beleid, naar onze visie, doelstellingen en financiële kaders. Naast de bestaande projecten hebben we per doelstelling ook een aantal nieuwe projecten benoemd. Samen met het netwerk zullen we de komende periode slim anticiperen op de vragen van de Osse inwoners.

2. Schuldhulpverlening in Oss

2.1 Stand van zaken

De definitie van integrale schuldhulpverlening zoals geformuleerd door de NVVK (De vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) luidt als volgt: "Integrale schuldhulpverlening is het actief ondersteunen van een verzoeker bij het vinden van een oplossing voor financiële problemen, de eventuele oorzaken ervan en de omstandigheden die een oplossing in de weg staan, evenals het voorkomen dat problematische schulden ontstaan (preventie)."

Een problematische schuld is een belangrijke belemmerende factor voor volwaardige participatie. Het uitgangspunt van het WMO-beleid, het participatiebeleid en het armoedebelief van de gemeente Oss is het voorkomen en wegnemen van drempels die de participatie van inwoners belemmeren.

Jaarlijks komen ongeveer 400 klanten naar schuldhulpverlening om een eerste gesprek en informatie en advies te krijgen. We starten met ongeveer 350 klanten een traject op. Gemiddeld hebben we 550-580 actieve klanten. Dat wil zeggen klanten voor wie een traject schuldhulpverlening is opgestart. De verdeling in leeftijd ziet er als volgt uit.

Leeftijd	%
onder 21	1
21-25	6
26-40	27
41-64	60
ouder dan 65	6

Het grootste gedeelte van de klanten komt uit de wijken Ruwaard (21%), Schadewijk (18%), Ussen (14%) en Centrum Oss (11%). 19% komt uit de dorpskernen, de overige 8% uit de andere wijken van Oss. De wijken Ruwaard, Schadewijk en Ussen hebben extra aandacht. De sociale teams zijn bijvoorbeeld in eerste instantie in deze wijken gestart. Hier was een consulent schuldhulpverlening bij betrokken.

Sinds 2016 meten we hoe onze klanten bij ons terecht komen. Bijna de helft van de klanten komt op eigen initiatief (48%). De andere klanten worden veelal doorverwezen door onze ketenpartners. (Werk en Inkomen gemeente Oss 6%, sociale teams 4%, SchuldHulpMaatjes 5%, Energieleveranciers 2%, Brabant Wonen 6%, Behandelaars/ hulpverleners 14%, Anders 15%)

We willen dat de toestroom vanuit onze ketenpartners toe gaat nemen. Zij zijn onze ogen en oren in de wijk en hebben een belangrijke signaalfunctie.

Samenwerking met deze ketenpartners is daarom erg belangrijk. In de afgelopen jaren hebben we de samenwerking geïntensiveerd. Bijvoorbeeld door deel te nemen aan informatiebijeenkomsten en

presentaties te houden. Ook hebben we onze trajecten op klantniveau meer afgestemd met ketenpartners en klanten om tot een gezamenlijke aanpak te komen.

In de afgelopen jaren is de groep gegroeid van ZZP'ers en ondernemers die in de schulden komen. Alleen al tussen januari en mei 2016 zijn 22 zelfstandigen aan de balie bij schuldhulpverlening geweest. We bekijken per situatie of wij in dit stadium al iets voor de klant kunnen betekenen. Wij werken hiervoor samen met de consultant Bijzondere Bijstand Zelfstandigen (BBZ). We zien een toenemende vraag en willen meer doen voor de ZZP-ers en ondernemers in Oss met financiële problemen.

2.2 Proces en werkwijze

We hebben onze processen zo ingericht dat we onze klanten zo efficiënt mogelijk kunnen helpen. Hierdoor hebben we wachttijden minimaal kunnen houden. We willen de toegang tot schuldhulpverlening zo laagdrempelig mogelijk houden. Voor het eerste gesprek hoeft de klant bijvoorbeeld geen administratie mee te nemen of vragenlijsten in te vullen. Het eerste contact met onze klanten hebben we in de afgelopen jaren uitgebreid. In het eerste baliegesprek bespreken we breed welke vragen de klant heeft en wie de klant het beste kan helpen. Soms is één informatie- en adviesgesprek voldoende om de klant op weg te helpen. Een uitgebreid traject is dan niet nodig. Vaak plannen we direct een intake om te bepalen wat team schuldhulpverlening voor de klant kan doen.

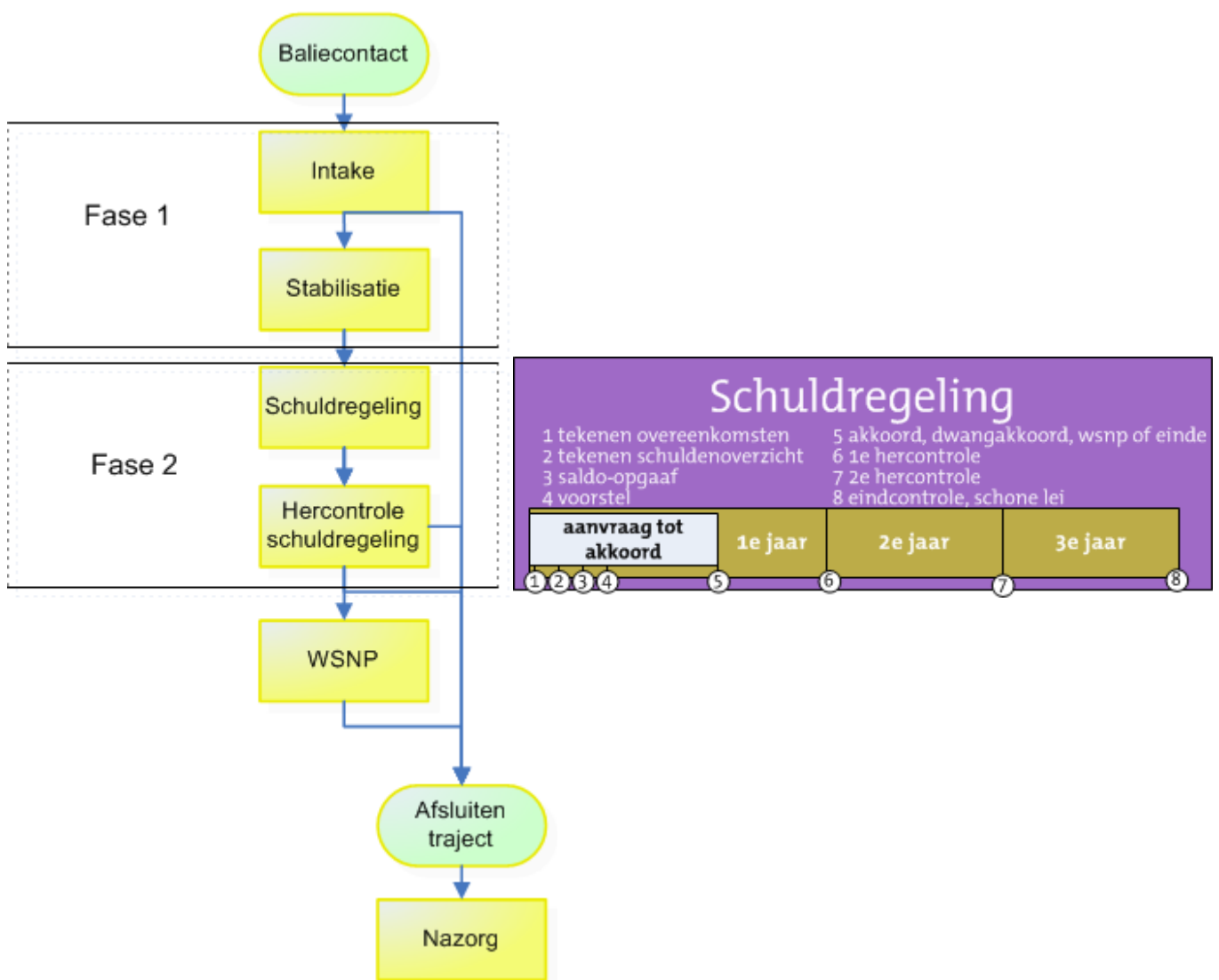
Vóór de intake kan de klant al bij een sociaal raadslid binnen ons team terecht. Het sociaal raadslid bekijkt of de beslagvrije voet correct wordt gehanteerd door schuldeisers, of de toeslagen op orde zijn en of er andere juridische vragen spelen. Zo worden de eerste dringende problemen al snel aangepakt.

Als de klant wordt toegelaten tot schuldhulpverlening (bijna 70% van de aanvragen) maken we samen met de klant een plan van aanpak. Gedragsverandering en budgetcoaching spelen vaak een grote rol in het plan van aanpak. Ook kunnen we de financiën tijdelijk overnemen van de klant. Dit heeft altijd als doel om de klant zo zelfredzaam mogelijk te maken. Samenwerking met onze ketenpartners is hierin erg belangrijk.

Er is altijd een groep klanten die niet meewerkt aan het traject. Bij deze groep maken we een onderscheid tussen de 'niet kunners' en 'niet willers'. Soms lijkt het alsof een klant geen motivatie heeft voor schuldhulpverlening. Maar dit kan ook komen doordat de klant het eigenlijk niet kan, dat de klant gefrustreerd is, of dat andere oorzaken een rol spelen. Door aan de onderliggende problematiek te werken kan een klant beter geholpen worden. Dit heeft in de afgelopen jaren steeds meer aandacht gekregen. Hier spelen we op in door ook andere dienstverlening en ondersteuning in te zetten. Denk hierbij aan nauwe samenwerking met Werk en Inkomen, Maatschappelijk Werk, GGZ, Novadic-Kentron, Samen Kracht Oss, WMO en het eigen netwerk van de klant.

Pas wanneer alle inkomsten, uitgaven en de persoonlijke situatie van de klant stabiel zijn, bekijken we of een schuldregeling opgestart kan worden. Voor de schuldregeling bestaat de mogelijkheid bemiddelingskosten in rekening te brengen bij schuldeisers. Net zoals in de vorige beleidsperiode rekenen wij deze kosten niet door. We willen namelijk een constructieve en laagdrempelige samenwerking met de schuldeisers. Dat is zeker ook in het belang van onze klanten.

We hebben in de afgelopen jaren ook meer aandacht besteed aan nazorg. Wij sluiten een traject op het moment dat we inschatten dat de klant zijn eigen financiën weer kan beheren. Na een half jaar nemen we opnieuw contact op met de klant om te vragen hoe het gaat. Als er nieuwe problemen zijn ontstaan maken we een nieuwe afspraak met de klant. Op die manier werkt nazorg ook preventief.



3. Ontwikkelingen

3.1 Landelijk beleid

Landelijk is er veel aandacht voor schuldhulpverlening. De groeiende schuldenproblematiek geeft aanleiding te blijven zoeken naar de optimale ondersteuning. De Rijksoverheid is bezig om de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening te evalueren. Tegelijkertijd ervaren gemeenten bij de uitvoering van de schuldhulpverlening diverse belemmeringen in wet en regelgeving, die alleen op rijksniveau kunnen worden aangepakt. Bijvoorbeeld de voorkeurspositie van de landelijke overheid als schuldeiser.

Er zijn ook andere punten van ontwikkeling van de wet. Gemeenten hebben te maken met een grote groep mensen in beschermingsbewind die gestaag groeit en die niet snel zal uitstromen. Beschermingsbewind is erop gericht om de financiële belangen te behartigen van personen die tijdelijk of blijvend niet in staat zijn dit zelf te doen. De kantonrechter spreekt dit uit. Indien de klant dit niet zelf kan betalen, worden de kosten uit de bijzondere bijstand betaald. Omdat er zo weinig mensen uitstromen, lopen deze kosten hoog op.

Verder is er de wens om een adempauze (moratorium) in te voeren. Deze is bedoeld om orde op zaken te stellen en een goed schuldhulp-verleningstraject af te spreken. Deze zes maanden 'time-out' zouden kunnen helpen om de boel weer op de rit te krijgen. Tijdens de adempauze worden schuldeisers gedwongen om geen beslag te laten plaatsvinden.

We zullen deze ontwikkelingen volgen en waar nodig inpassen in ons beleid.

3.2 Lokale ontwikkelingen

Schuldhulpverlening is onlosmakelijk onderdeel van het armoedebeleid. In 2015 hebben we ons armoedebeleid geïntensiveerd. We hebben daarin opgenomen onze preventieactiviteiten uit te breiden o.a. via Schuldhulpmaatjes van PROTA. Dat project loopt goed, maar ook daar geeft men aan dat de problemen vaak al groot zijn. Daarnaast hebben we voor de jaren 2015-2017 jaarlijks € 50.000,- extra beschikbaar gesteld voor extra trajecten schuldregelingen. Ook maken we gebruik van een sociaal raadslid als onderdeel van de schulddienstverlening. Verder kunnen we als gemeente Oss weer zelfstandig bankieren, zodat we zelf budgetbeheer en financieel beheer kunnen uitvoeren zonder tussenkomst van een bank.

Dankzij de extra inspanningen op het gebied van preventie bereiken we meer mensen, maar nog lang niet genoeg. Het grootste probleem blijft mensen in een vroegtijdig stadium te bereiken. We willen nog vroeger signaleren. Bijvoorbeeld bij bijzondere levensgebeurtenissen, waarbij een extra risico op schulden is zoals bij scheiding, ziekte of overlijden partner.

Vaak zijn de schulden al hoog opgelopen, voordat men bij schuldhulpverlening komt. Ook gelet op het geringe aantal klanten schuldhulpverlening ten opzichte van het aantal huishoudens dat gebruik maakt van de armoederegelingen wijst op verborgen problematiek. In de praktijk blijkt dat

er nog veel schaamte, eenzaamheid en taboe heerst rondom dit onderwerp. Dus er is meer openheid en minder stigmatisering gewenst.

Daarnaast is het aantal ZZP-ers flink toegenomen en we verwachten dat deze ontwikkeling zich doorzet. Daarmee groeit ook het aantal ZZP-ers dat in financiële problemen komt. Voor ondernemers voeren wij geen schuldregeling uit. Ondernemers kunnen bij ons wel terecht voor de BBZ (bijzondere bijstand zelfstandigen). We krijgen steeds meer vragen van ondernemers over schulden en schuldregelingen. We kunnen ze daar nu nog onvoldoende mee helpen. We willen in beeld gaan brengen welke problemen er zijn, wat we kunnen doen aan preventie en hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

In Oss worden de woonlasten voor steeds meer huurders van een sociale huurwoning moeilijker betaalbaar. En dat baart ons zorgen. Op dit moment wordt gewerkt aan een lokaal woonlastenakkoord en de woonlastenagenda. Dit is een samenwerkingsverband tussen gemeente, woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen. In het woonlastenakkoord maakt iedere partner inzichtelijk en transparant wat hij bijdraagt aan het woonlastenvraagstuk en aan de afspraken die we hierover met elkaar gemaakt hebben.

4. Visie

De gemeente Oss wil dat inwoners zo veel mogelijk zelfstandig mee kunnen doen in de samenleving. Daarvoor spreken we mensen aan op hun eigen mogelijkheden en die van hun naaste omgeving. Daar waar behoefte is aan extra ondersteuning zullen we die zoveel mogelijk op maat bieden. Door goede nazorg te leveren proberen we terugval te voorkomen.

Halverwege de looptijd van het vorige beleidsplan heeft de decentralisatie plaatsgevonden van de Participatiewet, WMO en Jeugdwet. De verbindingen binnen het Sociaal Domein geven kansen voor de schuldhulpverlening. De leidende principes voor het Sociaal Domein in Oss zijn:

- Ieder mens is verantwoordelijk voor de vormgeving van zijn leven.
- Iedere inwoner heeft recht op een perspectief, dat we samen zoeken.
- Risico's zijn onvermijdelijk en horen bij het leven. We leren van ervaringen en zoeken oplossingen niet in nieuwe regels.
- Uitgangspunt is een integrale benadering.
- Maatwerk staat centraal.

Ook vanuit schuldhulpverlening zijn we vanuit deze principes aan het werk. We werken zoveel mogelijk integraal. Daarvoor werken we samen met de afdeling Werk & Inkomen en Zorg, om daarmee tot maatwerk voor de inwoner te komen.

Daarbij zoeken we ook de verbinding met de sociale teams, die een belangrijke taak hebben in (de toegang tot) ondersteuning en hulp. Gepositioneerd in de wijken en dorpen, dicht bij de inwoners, hebben zij de mogelijkheid om vroegtijdig schuldenproblematiek te kunnen signaleren.

Ons doel is om er zo vroeg mogelijk bij te zijn en te ondersteunen bij financiële problemen, nog voordat die uitgroeien tot problematische schulden. Dit lijkt soms strijdig met de ideeën over zelfredzaamheid. De specifieke problematiek vraagt echter om actieve ondersteuning in een vroeg stadium. Dan is de kans groter dat de inwoner op eigen kracht (zelfredzaam) weer goed op weg kan.

We staan als gemeente Oss voor een laagdrempelige toegang voor ondersteuning als het gaat om financiële en schulden problemen van onze inwoners, maar ook voor onze ondernemers in Oss. Voor de inwoners zetten we in op laagdrempeligheid doormiddel van ruimere openstelling, meer de wijken in en korte lijnen met de sociale teams, Schuldhulpmaatjes en de partners binnen ons armoedebeleid.

Regelgeving gebruiken we daarbij als ondersteunend niet als keurslijf. Daar waar regels een probleem veroorzaken gaan we op zoek naar maatwerkoplossingen. Inwoners zien de gemeente vaak als onderdeel van de overheid. En het zijn vaak overheidsinstanties (belastingdienst, CJIB, BSOB) die schuldeiser zijn. Dat is voor ons een uitdaging om de drempel naar onze dienstverlening te verlagen. De gemeente moet weer als partner worden gezien in plaats van een bedreiging of een obstakel.

Voor ZZP-ers en ondernemers gaan we iets inrichten, zelf of met medewerking van derden. Dit gaan we organiseren. Hoe? Dat gaan we op korte termijn onderzoeken. Maar de Osse ondernemers dienen een plek te hebben waar ze met vragen en problemen naartoe kunnen.

Ook kijken we op een andere manier naar schuldhulpverlening. De nadruk komt meer te liggen op preventie en vroegsignalering. We bieden klanten met schulden de mogelijkheid op begeleiding om de schuldsituatie beheersbaar te krijgen en toe te werken naar een duurzaam schuldevrij bestaan.

In het nieuwe beleidskader willen we voorkomen dat schulden participatie in de weg staan. We willen meer investeren in de voorkant om problematische schulden te voorkomen en we willen de klanten langer zelf begeleiden.

Samen met onze partners hebben we onze visie samengevat:

“Schulden staan participatie van mensen niet in de weg”

5. Doelstellingen en aanpak

We hebben onze visie vertaald in doelstellingen. Wat willen we de komende jaren bereiken en wat gaan we er voor doen?

5.1 Preventie en vroegsignalering

Door goede voorlichting en informatievoorziening aan inwoners, ketenpartners en andere belanghebbenden willen we schulden voorkomen of vroegtijdig signaleren.

Wat gaan we er voor doen?

We bereiken maar een beperkt deel van de mensen met schuldenproblematiek. Daarom gaan we de komende jaren meer inzetten op preventie. Het zoveel mogelijk voorkomen van schulden en het tijdig signaleren van problemen kunnen veel leed voorkomen. Om hier werk van te maken hebben we een goed beeld nodig van de doelgroepen (wie heeft meer kans op schulden?) en de bijbehorende vindplaatsen en de intermediairs, die met deze doelgroepen in contact komen. Door meer actief met elkaar op te trekken en zaken op elkaar af te stemmen willen we het bereik van de doelgroepen verder vergroten.

Belangrijk is het besef dat schuldenproblematiek niet altijd meteen herkenbaar is, maar zich kan uiten in andere problemen (gezondheid, relatie, etc.). Goede vraagverheldering is dus essentieel. Het is daarnaast ook belangrijk dat preventie van schuldenproblematiek een terugkerend onderwerp wordt op de agenda's van betrokken organisaties. Zo komt het onderwerp 'meer tussen de oren'. Om dit project concreet te maken gaan we met een kleine werkgroep aan de slag, bestaande uit relevante intermediairs zoals Schuldhulpmaatje en sociale teams.

Interne samenwerking

Ook intern gaan we nog een stap maken. Op dit moment wordt er voorlichting gegeven aan de sociale teams over schuldhelpverlening. Hoe kun je schuldenproblematiek herkennen en hoe kun je daarop doorverwijzen. Daarnaast gaan we samen met de afdeling inkomen meer doen aan voorlichting voor nieuwe klanten om te voorkomen dat de terugval in inkomen leidt tot schulden.

Ondersteuning voor Osse ondernemers

Een goed ondernemersklimaat is belangrijk voor de vitaliteit, levendigheid en leefbaarheid van de gemeente. Samen met allerlei partners werken we er hard aan om startende en bestaande bedrijven binnen Oss zo goed mogelijk te ondersteunen.

De gemeente voert de Bbz (Besluit bijstandverlening zelfstandigen) uit. Deze regeling is een instrument om startende ondernemers en ondernemers met tijdelijke financiële problemen te helpen en te ondersteunen. Daarnaast is Starters Succes Oss (SSO) actief. Dit overkoepelend startersinitiatief in Oss ondersteunt startende ondernemers in de vorm van coaching en begeleiding en biedt een netwerk waar kennis en ervaring kan worden uitgewisseld.

We hebben de indruk dat we de ondernemers niet altijd goed kunnen bereiken. Dit kan te maken hebben met het gegeven dat organisaties, die gericht zijn op ondernemers, niet altijd goed weten van elkaar wat de ander te bieden heeft en daarom onvoldoende samenwerken of doorverwijzen. Het kan ook zijn dat ondernemers niet altijd weten waar ze hulp of advies kunnen krijgen of schroom voelen om hulp te vragen.

Om de ondersteuning verder te verbeteren en initiatieven meer te verbinden gaan we samen met verschillende partijen (gemeente, SSO en ervaringsdeskundige) in kaart brengen hoe de huidige ondersteuning voor ondernemers op dit moment is georganiseerd, welke behoeften leven bij ondernemers en op welke manier de ondersteuning hier beter op kan aansluiten.

Preventie en vroegsignalering zijn daarbij belangrijk sleutelwoorden. Hoe eerder ondernemers met financiële problemen in beeld zijn, hoe eerder een passende handreiking kan worden gedaan en grotere problemen worden voorkomen. Dit kan ook kostenbesparend werken. Daarnaast kijken we naar de toegankelijkheid van het ondersteuningsaanbod en maken we waar nodig afspraken met samenwerkingspartners voor een goede doorverwijzing en een transparante informatievoorziening. Door expertise meer te bundelen kan het bereik worden vergroot en versterkt.

5.2 Gedrag

We willen mensen motiveren hun schulden eerder bespreekbaar te maken en bijdragen aan een gezonde financiële leefstijl.

Wat gaan we er voor doen?

We willen mensen bewust maken van het belang van een gezonde financiële leefstijl. Voor ons is dit aanleiding geweest om een bewustwordingscampagne te ontwikkelen, die zich richt op een gezonde financiële leefstijl en het vroegtijdig signaleren van mogelijke problemen op het gebied van schulden. Dit is belangrijk, want (langdurig) financiële problemen hebben een grote impact op allerlei andere levensdomeinen zoals gezondheid, participatie, relaties e.d.

De campagne richt zich op verschillende doelgroepen; de Osse inwoners in het algemeen, de Osse inwoners die een hoger risico op schulden lopen (bv. door scheiding, werkloosheid of ziekte), jongeren, ondernemers en professionals en vrijwilligers, die in aanraking komen met mensen met (meer) kans op geldproblemen.

Met een doorlopende, steeds herhalende en positief gestemde boodschap willen we mensen meer bewust maken van het belang van een goede omgang met geld en vooral wat je daar zelf (tijdig) aan kunt doen. Ook vinden we het belangrijk om het taboe te doorbreken, geldproblemen kunnen immers iedereen overkomen. We zetten een mix van communicatiemiddelen in en sluiten waar kan aan bij bestaande activiteiten. Ook willen we de informatievoorziening over advies en ondersteuning verder verbeteren zodat mensen de weg naar passende informatie makkelijker kunnen vinden.

Jongeren zijn een belangrijke doelgroep als het gaat om het voorkomen van schulden. Zo wordt in het primair onderwijs door middel van speciale lesprogramma's al aandacht besteed aan het

omgaan met geld. Ook daarna is er aandacht voor geldzaken. Onze bewustwordingscampagne richt zich onder andere via sociale media ook op jongeren. Daarnaast starten we dit jaar nog met Schuldhulpmaatjes Jong. Jongeren vanaf 16 jaar kunnen een Schuldhulpmaatje krijgen. Deze zijn speciaal voor deze doelgroep opgeleid.

5.3 Maatwerk

Door belemmerende factoren weg te halen, zoals tegenstrijdige of overmatige regelgeving, willen we komen tot een effectievere aanpak.

Maatwerkfabriek

We willen ook meer maatwerk leveren. Daarvoor sluiten we aan bij het project van het Instituut voor Publieke Waarden. Het IPW heeft de maatwerkfabriek ontwikkeld. De maatwerkfabriek komt met oplossingen die probleemgezinnen direct helpen en die op de middellange termijn goedkoper zijn.

Uitvoeren fase 2

Schuldhulpverlening bestaat uit 2 fases. Fase 1 bestaat uit het stabiliseren van de situatie. De inkomsten, uitgaven, schulden en de persoonlijke situatie van de klant wordt samen met de klant stabiel gemaakt. Pas wanneer fase 1 is afgerond kan een klant door naar fase 2, de schuldregeling. Voor de uitvoering van fase 2, de schuldregeling, vindt een overdracht plaats van de consulent van Schuldhulpverlening gemeente Oss naar PLANgroep. PLANgroep doet de administratieve uitvoering van de schuldregeling en heeft de contacten met de schuldeisers. Deze knip in het proces zorgt voor vertraging en een proces dat niet past binnen de dienstverlening die wij willen bieden aan onze klanten. Door de schuldregeling zelf uit te voeren in plaats van uit te besteden kunnen we efficiënter en effectiever werken (zie ook bijlage 2: Businesscase fase 2).

Duurzame financiële dienstverlening

Duurzame financiële dienstverlening (DFD) is er op gericht om personen te ondersteunen, van wie de financiële problemen (nog) niet duurzaam kunnen worden opgelost met de gangbare schuldbemiddeling of betalingsregelingen. Het betreft dan personen, die een groot risico lopen om zonder de juiste ondersteuning in de schulden te komen of personen met moeilijk regelbare schulden. Het kan ook gaan om personen waarbij het schuldhulpverleningstraject is afgerond maar waarbij mag worden verwacht dat men het huishoudboekje niet langdurig zelf kan beheren, hierbij te denken aan kwetsbare jongeren, ouderen dak- en thuislozen, vluchtelingen, ex-gedetineerden etc. Zij zullen langdurig ondersteuning nodig hebben om een evenwicht te krijgen in de inkomsten en uitgaven en zo te voorkomen dat men in (grotere) problemen raakt. In deze situaties zal een samenwerking noodzakelijk zijn met de hulpverleners, die in een huishouden al ondersteuning geven. De komende periode gaan we kijken hoe we DFD verder concreet handen en voeten kunnen geven waarbij we een nauwe aansluiting houden met het traject "preventie en vroegsignalering" (zie boven).

6. Financiële kaders

Op dit moment werken we binnen het team schuldhulpverlening met 7,4 fte aan consulentenformatie aan fase 1 trajecten, ondersteund door 1,6 fte administratieve krachten. De inzet vanuit PLANgroep voor Fase 2 bestaat uit 1,66 consulentenformatie.

Fase 2

De kosten voor fase 2 zijn afhankelijk van het aantal dossiers dat vanuit Fase 1 wordt doorverwezen naar fase 2. Fase 2 is wat dat betreft een open einde voorziening. Hoe meer mensen wij met financiële problemen bereiken en via Fase 1 klaarstomen voor Fase 2, hoe hoger de uiteindelijke kosten zullen zijn. We zien dit ook in de kostenontwikkeling van de inzet van Plangroep (fase 2) in de afgelopen jaren.

Uitgaven per jaar	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Fase 2 PLANgroep	59.728,33	74.747,21	123.547,77	127.602,50	144.276,75	187.328,04

Deze kostenstijging hebben we de afgelopen jaren op kunnen vangen binnen de bestaande budgetten. We verwachten wel dat als we meer aan vroeg signalering zullen gaan doen en meer mensen gaan bereiken dat dan ook het aantal dossiers in fase 1 en 2 zullen toenemen. Afhankelijk van de volumegroei zullen daar ook extra kosten mee gepaard gaan. Voor de implementatie van Fase 2, inclusief het financiële beheer in eigen beheer gaan we uit van het bedrag dat we in 2015 hiervoor hebben ingezet. Dit is een proces dat we nauwlettend zullen monitoren en ook terugkoppelen naar de raad via de managementrapportages.

Preventie, vroegsignalering en doorontwikkeling

In voorgaande jaren is er door de raad een bedrag beschikbaar gesteld voor preventie en doorontwikkeling van schuldhulpverlening. Met dit budget wordt de inzet van de schuldhulpmaatjes en projecten gefinancierd. De kosten voor het softwareprogramma Stratech met de daarbij behorende portal en het betalingssysteem van de BNG (betaalpasjes voor onze klanten) worden hier ook uit bekostigd.

Hulp aan ondernemers met financiële problemen en duurzame financiële dienstverlening

Voor zowel de ondersteuning aan ondernemers met financiële problemen als duurzame financiële dienstverlening zijn thema's die in het derde en vierde kwartaal verder worden onderzocht. Dit zijn nieuwe vragen, die momenteel nog niet zijn ontwikkeld en begroot. Indien nodig zullen voorstellen hiervoor zullen aan de raad worden voorgelegd.

Bijlage 1: Businesscase Fase 2

1. Aanleiding

Team Schuldhulpverlening van de afdeling Zorg is verantwoordelijk voor de dienstverlening aan inwoners van de gemeente Oss die te kampen hebben met schulden. In de afgelopen jaren is sterk ingezet om de slagingskans van het traject van de klant te verhogen. Dit gebeurt onder andere door intensieve contacten met de klanten aan te houden. De consulent die betrokken is bij de klant volgt en begeleidt de klant van de eerste intake tot en met het afsluiten van het traject.

Op het moment dat de klant klaar is voor de schuldregeling dragen we het dossier over aan PLANgroep. Deze knip in het proces zorgt voor vertraging en een proces die niet past binnen de dienstverlening die wij willen bieden aan onze klanten.

Voor de ontwikkeling van onze dienstverlening is een klantvolgsysteem aangeschaft. Door het gebruik van dit klantvolgsysteem is een aantal randvoorwaarden geregeld voor uitbreiding van de dienstverlening, die zonder dit systeem niet mogelijk waren. Door de aanschaf van dit systeem zijn nu alle randvoorwaarden aanwezig om de schuldregeling zelf uit te voeren.

2. Huidige taakverdeling/situatie

Schuldhulpverlening bestaat uit 2 fases. Fase 1 bestaat uit het stabiliseren van de situatie. De inkomsten, uitgaven, schulden en persoonlijke situatie van de klant worden samen met de klant stabiel gemaakt. Pas wanneer fase 1 is afgerond kan een klant door naar fase 2, de schuldregeling. De schuldregeling duurt 3 jaar en als de klant deze goed doorloopt eindigt het traject met een schone lei voor de klant. In de bijlage is het proces schematisch weergegeven.

De consulent voert fase 1 uit, hierin gebeurt al het voorbereidende werk voor de schuldregeling. Dit is een belangrijk onderdeel van het werk van de consulent, omdat dit voorbereidende werk de kans van slagen in de schuldregeling aanzienlijk verbetert. De consulent blijft tijdens het hele traject aanspreekpunt voor de klant, dus vanaf het moment van de intake tot aan het einde van de schuldregeling.

Voor de uitvoering van fase 2, de schuldregeling, vindt een overdracht plaats van de consulent van Schuldhulpverlening gemeente Oss naar PLANgroep. PLANgroep doet de administratieve uitvoering van de schuldregeling en heeft de contacten met de schuldeisers. Zij schrijven de schuldeisers aan en bellen na als er geen reactie komt. Ze voeren ook de administratie uit van de hercontroles. Daarnaast gaan zij naar de rechtbank als er sprake is van een dwangakkoord of WSNP-aanvraag, wanneer de rechtbank uitspraak moet doen over het traject van de klant. Zij moeten dan naar de rechtbank beargumenteren waarom de klant moet worden toegelaten tot de schuldregeling.

PLANgroep heeft het gedeelte van het financieel beheer tijdens de schuldregeling belegd bij PLANgroep Solutions. PLANgroep Solutions zorgt ervoor dat de afloscapaciteit voor de schuldeisers wordt gereserveerd en dat het overige geld naar de klant wordt doorgestort. Om deze bedragen te bepalen maken ze gebruik van de berekeningen die door de consulent van de gemeente Oss zijn gemaakt.

3. Waarom willen we het proces veranderen?

Door de schuldregeling zelf uit te voeren in plaats van uit te besteden kunnen we efficiënter en effectiever werken. Er is nu sprake van veel verliesmomenten in de dienstverlening aan de klanten, doordat we de schuldregeling uitbesteed hebben.

3.1 Efficiënter werken

3.1.1 GEEN DUBBEL WERK (HERBEWERKING) UITVOEREN

In fase 1 heeft de consulent van de gemeente Oss al het voorbereidende werk gedaan voor de schuldregeling. De gegevens van de klant zijn ingevoerd in het klantvolgsysteem, Stratech Perspectief. Het gaat om zeer uitgebreide gegevens met betrekking tot inkomsten, uitgaven, schulden en de persoonlijke situatie van de klant.

Bij de overdracht naar PLANgroep moeten deze gegevens opnieuw handmatig worden ingevoerd in het systeem van PLANgroep. Hiervoor is geen technische koppeling mogelijk. Per dossier is dit een tijdsverlies van 2½ uur.

3.1.2 BETERE COMMUNICATIE NAAR DE KLANT

Als het dossier bij PLANgroep ligt voor de uitvoering van de schuldregeling blijft de consulent van de gemeente het aanspreekpunt voor de klant. De consulent heeft echter geen inzage in het systeem van PLANgroep. De consulent kan zijn klant dus niet direct antwoord geven. Op dit moment duurt het enkele dagen tot een week voordat we de klant antwoord kunnen geven op zijn vraag. Dit vertraagt het proces en is niet wenselijk voor de dienstverlening.

3.1.3 BETERE COMMUNICATIE NAAR DE SCHULDEISERS

Binnen ons eigen klantvolgsysteem hebben we de mogelijkheid om gebruik te maken van een portal om met schuldeisers te communiceren. Hierdoor worden veel administratieve taken automatisch in plaats van handmatig uitgevoerd. We hoeven met het gebruik van de portal geen brieven meer te sturen en communiceren digitaal met de schuldeisers. In het kader van veiligheid van klantgegevens is dit een belangrijk aandachtspunt.

3.1.4 GEEN OVERBODIGE CONTROLEMOMENTEN

Er zijn nu overbodige controlemomenten. Het werk van de consulent wordt gecontroleerd door PLANgroep. Vervolgens controleert PLANgroep Solutions opnieuw de gegevens voor de uitbetaling van de reserveringen en het VTLB. Dit zijn overbodige controles die worden veroorzaakt door de knip in het proces.

3.2 Effectiever werken

3.2.1 MINDER FOUTEN

Tijdens de schuldregeling maakt de consulent complexe berekeningen om te bepalen hoe de schulden afbetaald worden aan de schuldeisers. Doordat de uitbetaling van deze bedragen via PLANgroep naar PLANgroep Solutions gaat, worden er fouten gemaakt. De lijnen zijn te lang. Deze fouten zijn niet inzichtelijk voor de consulent, omdat zij geen inzage hebben in het systeem van

PLANgroep. Als er een verkeerd bedrag wordt doorgestort heeft de klant contact met de consulent die dit vervolgens door PLANgroep uit moet laten zoeken.

Correctie van deze fouten is tijdsintensief en duurt van enkele dagen tot een week. Deze fouten hebben gevolgen voor de klant, het kan bijvoorbeeld zijn dat een klant te weinig geld ontvangt en zijn rekeningen niet op tijd kan betalen.

3.2.2 PROCES VOLGT KLANT

De vraag van de klant moet altijd leidend zijn in het proces. Doordat de consulent nu geen inzage heeft op de stand van zaken in de schuldregeling, is dat niet mogelijk. De klant kan ook zijn eigen proces niet volgen. Door de schuldregeling zelf uit te voeren past de werkwijze beter binnen de Osse werkwijze.

3.2.3 SLIMMERE ORGANISATIE

PLANgroep voert veel administratieve taken uit, zoals het aanschrijven van de schuldeisers en het opstellen van het dossier voor de rechtbank bij een dwangakkoord of verzoek WSNP. Daarnaast onderhandelen ze richting de schuldeisers om tot een akkoord te komen. De medewerkers van PLANgroep voeren beide taken uit.

Door deze taken slimmer te verdelen maak je beter gebruik van de kennis en kunde van de medewerkers. De administratieve taken zijn taken op MBO plus niveau, die door de administratieve ondersteuning uitgevoerd kunnen worden. Het onderhandelen met schuldeisers is een taak die door consulenten uitgevoerd moet worden. De consulenten kennen de klant bovendien, waardoor je je standpunt met betrekking tot de klant en de schuldregeling beter kunt onderbouwen en dus beter kunt onderhandelen. Door de organisatie slimmer in te delen maak je beter gebruik van de medewerkers en bespaar je op personeelskosten.

4. Nog te regelen

Een aantal zaken moet eerst goed geregeld worden, voordat we de schuldregeling zelf uit kunnen voeren.

4.1 *Kennis in huis halen*

Voor de uitvoering van de schuldregeling moeten we kennis aantrekken over de specifieke uitvoering. De consulenten van de gemeente Oss hebben kennis van de randvoorwaarden en de werkwijze binnen de schuldregeling. Ze hebben echter nog geen kennis van de uitvoering van de schuldregeling. Deze kennis moet worden aangetrokken.

4.2 *Tijd reserveren voor de implementatie*

De implementatie van het uitvoeren van de schuldregeling kost tijd. De organisatie binnen het team moet worden aangepast en er moeten keuzes worden gemaakt voor de inrichting van het klantvolgsysteem. Dit is een intensief project, wat een half jaar zal duren.

4.3 *Formatie uitbreiding*

Budgetneutraal.

Bijlage 2 Communicatieplan bewustwordingscampagne Schuldhelpverlening

Concept v1.4, mei 2016

Inhoud

Situatieschets	19
Communicatiedoelgroepen	19
Communicatiedoelstellingen	19
Communicatiestrategie	20
Kernboodschappen	21
Communicatiemiddelen	22
Logo en advertentie	22
Lancering campagne	22
Oss Actueel en website oss.nl	22
Bezoeken van wethouder.....	22
Bezoek activiteiten, markten, beurzen, scholen	22
Leaflet Samen slimmer met geld	22
Social media	22
Nieuwsbrief 'Samen slimmer met geld'	22
Intranet	23
Kaleidoscoop	23
Planning	23
Organisatie.....	23

Situatieschets

Gemeenten zijn op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening sinds 2012 verantwoordelijk voor schuldhulpverlening. De gemeente Oss stelt hiervoor elke vier jaar een beleidsplan op. Medio 2016 stelt onze raad een nieuw beleidskader vast. Preventie en vroegsignalering krijgen de komende periode meer aandacht.

Dit is aanleiding om een (bewustwordings)campagne te ontwikkelen. De campagne richt zich op een gezonde financiële leefstijl (preventie) en het vroegtijdig signaleren van mogelijke problemen op het gebied van schulden en armoede voor en door de inwoners van de gemeente Oss.

Communicatiedoelgroepen

1. Inwoners gemeente Oss algemeen
2. Inwoners met hoger risico om in de schulden te raken, door bijvoorbeeld:
 - Leeftijd (jong/oud)
 - Levensgebeurtenissen (zoals scheiding, ziekte, werkloosheid)
 - ZZP
3. Hulpverleners en vrijwilligers die in aanraking komen met mensen met (kans op) geldproblemen

Jongeren in het bijzonder

Vooral de doelgroep jongeren heeft onze speciale aandacht de komende periode. Het is belangrijk dat jongeren goed leren omgaan met geld. Dat geeft meer kans op een stabiele basis voor de toekomst. We betrekken jongeren actief bij onze campagne en sluiten zoveel mogelijk aan bij hun behoeften en belevingswereld.

Communicatiedoelstellingen

Met deze campagne vragen we doorlopend aandacht bij jong en oud voor:

- een gezonde omgang met geld
- wat je zelf kunt doen als het mis dreigt te gaan
- waar je terecht kunt als het (even) niet meer lukt

1. Inwoners gemeente Oss algemeen

Bij de inwoners in het algemeen ligt de nadruk op een gezonde financiële leefstijl en het voorkomen van schulden en armoede.

Kennis

Inwoners weten waar ze informatie en hulp kunnen vinden over omgaan met geld

Houding

Inwoners begrijpen het belang van een gezonde financiële leefstijl

Inwoners begrijpen dat ze zelf verantwoordelijk zijn voor hun financiële leefstijl

Gedrag

Inwoners gaan op een verantwoorde manier om met geld of zoeken hulp om dit te bereiken

2. Inwoners met hoger risico om in de schulden te raken

We richten ons bij deze groep vooral op adviezen voor een gezonde financiële leefstijl. Daarnaast besteden we ook aandacht aan advies en mogelijke ondersteuning, wanneer de schulden problematisch dreigen te worden.

Kennis

Inwoners weten dat ze bij de gemeente en overige instanties terecht kunnen voor advies over een gezonde financiële leefstijl

Inwoners weten dat ze bij de gemeente en overige instanties terecht kunnen voor ondersteuning bij geldproblemen

Houding

Inwoners begrijpen dat zij zelf contact op moeten nemen met de gemeente en overige instanties voor hulp

Inwoners begrijpen het belang om op tijd hulp in te schakelen bij geldproblemen

Gedrag

Inwoners nemen zelf de regie over hun financiële situatie:

- Inwoners doen een beroep op de gemeentelijke organisatie en overige instanties voor advies over een gezonde financiële leefstijl.
- Inwoners doen een beroep op de gemeentelijke organisatie en overige instanties voor ondersteuning bij geldproblemen.

3. Hulpverleners en vrijwilligers

We informeren hulpverleners en vrijwilligers over mogelijke ondersteuning voor cliënten met geldproblemen.

Kennis

Hulpverleners weten dat hun cliënten bij de gemeente en overige instanties terecht kunnen voor advies over een gezonde financiële leefstijl

Hulpverleners weten dat hun cliënten bij de gemeente en overige instanties terecht kunnen voor ondersteuning bij geldproblemen

Houding

Hulpverleners begrijpen dat cliënten zelf contact op moeten nemen met de gemeente en overige instanties voor hulp

Hulpverleners begrijpen het belang om op tijd hulp in te schakelen bij geldproblemen

Gedrag

Hulpverleners wijzen cliënten op mogelijke hulp en ondersteuning bij geldproblemen

Hulpverleners signaleren de behoefte aan hulp van een cliënt waar nodig bij de relevante zorginstantie

Communicatiestrategie

Om de brede doelgroep zo goed mogelijk te bereiken gebruiken we de volgende uitgangspunten:

De toon van de communicatie is positief en constructief. We leggen de nadruk op het voorkomen en zelf oplossen van problemen. De zelfredzaamheid van inwoners speelt daarbij een belangrijke rol.

De gemeente Oss en lokale en landelijke instantie bieden op allerlei manier ondersteuning bij armoede of problematische schulden. Ook richten verschillende bedrijven en instanties zich op de financiële opvoeding. Bij deze bewustwordingscampagne haken we dan ook vooral aan bij bestaande eigen diensten, externe bedrijven en/of instanties en programma's. Denk hierbij aan schuldhulpverlening, sociale wijkteams, Nibud, Wijzer in Geldzaken, Voedselbank, geld apps, etc. De Hulpwijzer van de gemeente Oss is een mooi en toegankelijk middel om mensen op weg te helpen.

We besteden aandacht aan verschillende aspecten van een gezonde financiële leefstijl, schuldhulpverlening en armoedebestrijding onder de gezamenlijke noemer van de bewustwordingscampagne. Voor de herkenbaarheid kiezen we één slogan, waar we ook een beeldmerk van maken:

Samen slimmer met geld

We zetten waar mogelijk verhalen van ervaringsdeskundigen in. Ervaringsverhalen worden beter gelezen. Daarnaast kan het de boodschap onderstrepen dat problematische schulden iedereen kunnen overkomen.

De campagne heeft een looptijd van 8 maanden. We spelen met de inhoud in op aan geld gerelateerde periodes, zoals de feestdagen, mei (vakantiegeld), zomer (vakantiebaantje), etc.

Kernboodschappen

Onder de slogan hangt een aantal kernboodschappen:

Financiële problemen kunnen iedereen overkomen. Soms gebeuren er dingen in je leven die je zelf niet in de hand hebt, zoals ziekte of werkloosheid.

Heb je teveel schulden? Of heb je een laag inkomen? Neem dan zelf actie! De gemeente Oss kan je samen met andere partijen hierbij helpen. Wij proberen je te helpen om zelf weer de touwtjes in handen te krijgen en mee te doen in de samenleving.

Je hebt natuurlijk wel je eigen verantwoordelijkheid. Dus neem zelf actie en zoek daarbij op tijd hulp als het nodig is. Dit kan grotere problemen vaak voorkomen.

Communicatiemiddelen

Logo en advertentie

Voor de samenhang van de campagne maken we een logo, met daarbij ook een advertentie. Logo en advertentie komen terug bij de andere communicatiemiddelen en zorgen zo voor een rode draad. In de advertentie staat een link naar de hulpwijzer en oss.nl.

Lancering campagne

We organiseren een bijeenkomst waar de wethouder de campagne lanceert. Hiervoor is een goede aanleiding handig. Alternatief is het uitsturen van een persbericht over de campagne.

Oss Actueel en website oss.nl

Oss Actueel en oss.nl bereiken samen een groot publiek in de gemeente Oss. Alle berichten uit Oss Actueel worden ook op de website gepubliceerd. We publiceren iedere maand een relevant bericht in combinatie met de advertentie.

Om de lezer direct aan te spreken, proberen we zo veel mogelijk ervaringsverhalen in de artikelen op te nemen. Bij voorbeeld niet alleen een verhaal over de cursus 'Omgaan met geld', maar daarbij ook een interview met een deelnemer.

Bezoeken van wethouder

We besteden extra aandacht aan bezoeken van de wethouder gerelateerd aan het onderwerp. Hierbij nodigen we de pers uit en/of versturen we een persbericht. We kunnen ook bekijken welke instellingen/initiatieven mogelijk hiervoor interessant zijn.

Bezoek activiteiten, markten, beurzen, scholen

Vertegenwoordigers van de gemeente zijn aanwezig met een stand of kraampje bij een aantal bestaande activiteiten, markten, beurzen, maar ook scholen in de gemeente. Zij vragen daar om aandacht voor het onderwerp en geven geïnteresseerden informatie of verwijzen door. Voor het inrichten van de stand is promotiemateriaal nodig, zoals een rolbanner, T-shirts, gadgets en foldermateriaal. Voor scholen kunnen we bijvoorbeeld gebruik maken van bestaande middelen, zoals een lespakket van Wijzer in geldzaken.

Leaflet Samen slimmer met geld

Het gaat hierbij om een praktische factsheet met feiten en tips over eerste hulp bij schulden. Deze kunnen we inzetten bij diverse gelegenheden, zoals bovenstaande activiteiten of op de website.

Sociale media

Sommige onderwerpen en persberichten kunnen ook interessant zijn voor Twitter of Dat is Oss-facebook. We bekijken per onderwerp of we hier ook sociaal media voor in kunnen zetten.

Nieuwsbrief 'Samen slimmer met geld'

Tijdens de looptijd van de campagne publiceren we een digitale nieuwsbrief met relevante artikelen over omgaan met geld, ervaringsverhalen en tips. Deze nieuwsbrief is in eerste instantie bedoeld voor hulpverleners, die de informatie weer kunnen delen met hun cliënten. We publiceren de nieuwsbrief ook op onze website oss.nl.

Intranet

Ook intern besteden we aandacht aan de campagne. Zo publiceren we een aantal artikelen op het intranet, bijvoorbeeld over de lancering van de campagne of de nieuwsbrieven. Het is belangrijk dat alle collega's op de hoogte zijn van de campagne. Zo kunnen zij ook vragen van buiten beantwoorden of doorverwijzen naar de verantwoordelijke collega.

Kaleidoscoop

In Kaleidoscoop publiceren we een achtergrondartikel over de bewustwordingscampagne. Een vertegenwoordiger van de werkgroep legt uit wat we doen en waarom.

Planning

Momenteel is nog niet duidelijk wanneer de campagne van start zal gaan. Ook moet een aantal activiteiten nog verder worden uitgewerkt. De data zijn daarom nog niet ingevuld.

Deadline	Communicatiemiddel	Door	Opmerkingen
	Logo en advertentie	Tanja	
	Leaflet Samen slimmer met geld	Cathy/Tanja	
	Lancering campagne	wethouder	Vorbereiding met SHV/Communicatie
	Persuitedigging en persbericht lancering	Tanja	
	Bericht intranet lancering	Tanja	
	Oss Actueel, lancering	Tanja	
	Website, lancering	Tanja	
	Sociale media, lancering	Tanja	
	Relevante bezoeken wethouder	wethouder	Vorbereiding met SHV/Communicatie
	Persuitedigging en persbericht bezoeken wethouder	Tanja	
	Maandelijks Oss Actueel	Cathy/Tanja	
	Maandelijks website oss.nl	Tanja	
	Maandelijks sociaal media	Tanja	
	Maandelijks nieuwsbrief	Cathy	Tanja denkt mee over opzet
	Bezoek activiteiten	SHV	
	Kaleidoscoop	Tanja	

Organisatie

De bestuurlijke opdrachtgever is wethouder Kees van Geffen. Ambtelijk is Robert Peters de opdrachtgever. Cathy van Doorn voert de opdracht als project uit. Tanja Hegmans is de communicatieadviseur.