

Schuldhelpverlening in het sociale domein

Vijf tips voor gemeenten voor een integrale aanpak

Instrument

Jessica van den Toorn
Monique Stavenuiter



Schuldhelpverlening in het sociale domein

Vijf tips voor gemeenten voor een integrale aanpak

Jessica van den Toorn
Monique Stavenuiter

Augustus 2014



2



Inhoud

Inleiding	5
1 Houd grip op fase 1 (intake en selectie)	7
2 Gebruik een screeningsinstrument	9
3 Leg de nadruk op preventie	11
4 Zet in op vrijwilligers	15
5 Werk met één sociaal loket	17
Meer weten?	19
Bijlage Overzicht van de voorbeelden	21



Inleiding

Met de invoering van de Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening (Wgs) in 2012 hebben gemeenten de ruimte gekregen om lokaal en integraal maatwerk te leveren aan mensen met schulden. Integraal maatwerk, omdat het uitgangspunt is dat mensen in een traject komen dat past bij hun schuldsituatie en bij hun omstandigheden. De schuldhulpverlening in engere zin (zoals minnelijke schuldhulpverlening en budgetbeheer) is niet altijd voor iedereen de best mogelijke oplossing. Vanwege 'onregelbare' schulden komen mensen soms niet voor een dergelijk traject in aanmerking, of ze zijn vanwege achterliggende problemen of gebrek aan motivatie niet in staat hun schulden op die manier aan te pakken. In die gevallen zullen gemeente en cliënt naar een andere oplossing moeten zoeken. Gemeenten hebben sinds 2012 meer vrijheid gekregen om mensen met schulden andere vormen van (schuld)hulpverlening aan te bieden, dus ook als de schulden en de schuldenaren niet 'regelbaar' zijn. Dit kan het stabiliseren van schulden zijn, maar het kan ook gaan om andere vormen van ondersteuning of zorg, zoals bijvoorbeeld de inzet van een schuldhulpmaatje, maatschappelijk werk of verslavingszorg.

Met ingang van 2015 gaan de Participatiewet, de Jeugdwet en delen van de Awbz naar de gemeenten. Gemeenten zijn dan verantwoordelijk voor het brede sociale domein. De (schuld)hulpverlening maakt onlosmakelijk onderdeel uit van dit sociaal domein. Daarom is het voor gemeenten belangrijk om goede verbindingen te leggen tussen de verschillende beleidsvelden en zo veel mogelijk ontkokerd te werken, zodat mensen met (dreigende) schulden de hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Daarbij is de voorfase van intake en screening heel belangrijk, omdat daar wordt bepaald wat het beste bij de schulden en de schuldenaren past. Veel gemeenten willen deze voorfase in eigen hand nemen en gebruiken daarvoor screeningsinstrumenten. Binnen de keten 'van voorzorg tot en met nazorg' zien we dat preventie steeds belangrijker wordt voor gemeenten, onder het mom van 'voorkomen is beter dan genezen'. Ook zien we dat gemeenten meer samenwerken met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties, niet alleen vanuit het oogpunt van efficiency, maar ook omdat de hulp en ondersteuning door vrijwilligers laagdrempelig is en intensief kan zijn. Vrijwilligers komen vaak letterlijk bij de mensen thuis en fungeren als klankbord en vraagbaak. Tot slot is het belangrijk de brede aanpak goed te organiseren in de

gemeente. Dit betekent werken met één sociaal loket, zo mogelijk aangesloten bij een wijk- of buurtteam en de verschillende netwerkpartners.

Bovenstaande werkzame elementen voor een brede integrale aanpak zijn we tegengekomen in onderzoek dat wij hebben uitgevoerd voor het ministerie SZW (Stavenuiter & Nederland 2014). We hebben deze elementen in dit instrument geconcretiseerd in vijf tips voor gemeenten. Ook de citaten in dit instrument zijn uit het SZW onderzoek afkomstig.

Bij elke tip noemen we enkele concrete voorbeelden van gemeenten die voor een bepaalde aanpak hebben gekozen. Een overzicht van de voorbeelden is opgenomen in de bijlage. De vijf tips voor gemeenten formuleren we als volgt:

1. Houd grip op fase 1 (intake en selectie).
2. Gebruik een screeningsinstrument.
3. Leg nadruk op preventie.
4. Zet in op vrijwilligers.
5. Werk met één sociaal loket.

1 *Houd grip op fase 1 (intake en selectie)*

“Schulddienstverlening is meer dan alleen financiële hulp bieden. Schulddienstverlening is het samenspel tussen klant en verschillende ketenpartners, om de benodigde ondersteuning op het juiste moment aan de klant te geven.”

Sinds de invoering van de Wgs investeren gemeenten meer in de zogenoemde eerste fase van een schuldhulptraject, dat wil zeggen de intake, de selectie en de uiteindelijke doorverwijzing naar een (schuld)hulpverleningstraject. Juist in het voortraject kan meer aan het licht komen dan alleen de financiële problemen van mensen. Een integrale aanpak betekent ook dat na de intake en selectie gekozen wordt voor een traject dat ‘past’ bij de cliënt. Geen standaardaanbod dus, maar maatwerk. Niet iedereen die zich bij de gemeente meldt met schulden hoeft in een traject voor minnelijke schuldhulp of trajectbeheer, cliënten kunnen ook geholpen zijn met een budgetcoach, thuisadministratie of met informatie over hoe ze met geld moeten omgaan. Ook kunnen andere vormen van hulpverlening nodig zijn, zoals maatschappelijke ondersteuning of verslavingszorg.

De intake is een sleutelmoment: daar wordt vastgesteld wat het beste is voor de cliënt en welk maatwerktraject op zijn of haar situatie kan worden afgestemd.

Een traject op maat houdt ook rekening met de motivatie en daarmee de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. Gemeenten verwachten van mensen met schulden dat ze gemotiveerd zijn om hun problemen aan te pakken. Verschillende gemeenten of gemeentelijke sociale diensten werken met workshops, waarin mensen met schulden zelf aan het werk worden gezet om hun dossier op orde te krijgen (zie voorbeeld 1). Cliënten krijgen de opdracht hun stukken mee te nemen naar de workshop om zelf hun dossier te vormen. Ze kunnen daar twee tot drie sessies over doen. Vrijwilligers van bijvoorbeeld Humanitas of Schuldhulpmaatje helpen de mensen bij het maken van het dossier. Er zijn bij de workshops ook hulpverleners aanwezig voor als er andere problemen spelen dan schulden. Als mensen de workshop hebben gedaan, volgt een intakegesprek, en daarna een plan van aanpak. Als de klant rijp is voor de bemiddeling dan gaan ze daarmee verder, zo niet, dan volgt een ander hulpverleningstraject.

Voorbeeld 1
Intake door middel van workshops in de Drechtsteden

Bij de Sociale dienst Drechtsteden begint het minnelijk traject met een workshop waarin het schuldhulpverleningsproces wordt toegelicht en de intake plaats vindt. Het werken in een groep heeft een aantal voordelen. In de eerste plaats is het goedkoper omdat je meer mensen tegelijk kunt bedienen. Daarnaast biedt het de cursisten de mogelijkheid om als lotgenoten veel van elkaar te leren.

En ten slotte, wellicht nog wel het belangrijkste voordeel, is dat het echt een workshop is waarin men begeleid wordt in het in kaart brengen van zijn/haar schuldprobleem.

De Sociale Dienst Drechtsteden heeft tijdens het jubileumcongres van de NVVK op 29 november 2012 de eerste prijs gewonnen voor haar innovatieve aanpak van schuldhulpverlening.

Voor meer informatie zie: <http://www.sddrechtsteden.nl/actueel/sociale-dienst-drechtsteden-wint-innovatieprijs-schuld-hulp>

2 Gebruik een screeningsinstrument

“Wij werken hier met een screeningsinstrument. Mensen worden voordat ze voor een gesprek komen, gescreend. Ze schrijven eerst hun eigen intake. Hierdoor krijgt je zicht op de motivatie, en op het ordenen van de administratie. Ik heb er baat bij, want je ziet in twee oogopslagen hoe iemand in elkaar zit.”

Gemeenten gebruiken screeningsinstrumenten bij de intake om zowel de aard van de schuldproblemen als de achtergrond van de schuldenaar vast te stellen en vervolgens te beoordelen. Screeningsinstrumenten zijn een hulpmiddel voor de hulpverleners om na te gaan wat voor een schuldenaar het maximaal haalbare is.

Veel gemeenten werken met een kwadrant om zo in te schatten welk ondersteuningsvorm het beste bij de cliënt past.¹ Het kwadrant maakt onderscheid tussen de regelbaarheid van de schulden en de regelbaarheid van het gedrag van de schuldenaar. Of schulden zijn aan te pakken hangt niet alleen af van de schuldsituatie, maar ook van

de motivatie en de (financiële) vaardigheden van de schuldenaar. Het kwadrant ziet er als volgt uit:

	De schulden zijn regelbaar	De schulden zijn niet regelbaar
De cliënt is voldoende gemotiveerd	Schuldsituatie is op te lossen met schuldhulpverlening	Schuldsituatie is te stabiliseren
De cliënt is (nog) onvoldoende gemotiveerd	Mogelijkheden hangen af van individueel dossier	Gemeenten kan niet of nauwelijks iets doen aan de schulden

Het kwadrant helpt hulpverleners bij het kiezen van de meest passende ondersteuning. Het kwadrant waarin iemand valt, bepaalt of binnen afzienbare termijn een schuldregeling haalbaar is. Door het gebruik van een screeningsinstrument kan een traject sneller worden toegespitst op wat nodig is en daardoor - zo is de verwachting - ook sneller worden afgerond.

Er zijn ook andere voorbeelden van screeningsinstrumenten, zoals het screeningsinstrument Mesis uit voorbeeld 2 en het Intakecompas uit voorbeeld 3.

¹ Het kwadrant staat bekend als het Tilburgs kwadrant, maar wordt ook in veel andere gemeenten - soms in aangepaste vorm - toegepast.

Voorbeeld 2
Screeningsinstrument Mesis in Groesbeek

De gemeente Groesbeek werkt sinds 1 oktober 2013 met het methodisch screeningsinstrument Schulddienstverlening (Mesis). Mesis is een wetenschappelijk gefundeerd assessment instrument op basis van een vragenlijst en een vaardigheidstest die

door de cliënt worden ingevuld. Via rekenregels worden de antwoorden van de cliënt vertaald in het klantprofiel.

Beleidsmedewerker: *“Mensen gaan meer bewust en gemotiveerd het traject in, en het gesprek met de schuldhulpverlener wordt makkelijker.”*

Voor meer informatie zie: <https://www.mesis.nu/>

Voorbeeld 3
Intakekompas schulddienstverlening in Helmond

De poort tot schulddienstverlening is in Helmond laagdrempelig belegd bij zes sociaal maatschappelijk partners in de stad en de afdelingen Werk & Inkomen en Wmo. Zij werken allemaal met het intakekompas schulddienstverlening, dat de gemeente Helmond samen met Inter Access heeft ontwikkeld. Het kompas is onlangs overgenomen door Pink.

Met de inzet van het kompas wordt het intakeproces uniform ingericht en de samenwerking in de keten actief bevorderd. Voor iedereen is inzichtelijk welke

dienstverlening ingezet wordt (is) en of de klant zijn verantwoordelijkheid neemt. Het intakeproces is zodanig ingericht dat alleen inwoners met een zware schuldproblematiek worden doorverwezen naar de gemeente. Speciaal opgeleide vrijwilligers bieden (proactief) diensten aan inwoners met een lichte problematiek. Beleidsmedewerker: *“Met ons kompas kunnen we regie voeren, we weten op casusniveau van elkaar wat er speelt.”*

Voor meer informatie zie: <https://dloket.helmond.nl/loketburgers/pdc-bijzonderheden/48;jsessionid=82F75F19AEB3B-64CD0CF60D5B7B5D920>

3 *Leg de nadruk op preventie*

*“Hoe eerder je erbij bent,
hoe beter het is.”*

Preventie is een belangrijk onderdeel van integrale schuldhulpverlening. Als gevolg van de invoering van de Wgs geven gemeenten aan dat ze meer willen gaan inzetten op preventie. Ze doen dat onder het mom van ‘voorkomen is beter dan genezen’. Gemeenten maken onderscheid tussen verschillende vormen van preventie:

1. Primaire preventie: hierbij gaat het om voorlichting, adviesgesprekken, cursussen en workshops om te voorkomen dat inwoners een beroep doen op een financieel dienstverlener.
2. Secundaire preventie: dit betreft het afsluiten van convenanten met schuldeisers over vroeg signalering.
3. Tertiaire preventie: middels het werken aan de financiële redzaamheid van schuldenaars en door nazorg voorkomen dat er terugval of recidive ontstaat.

Primaire preventie activiteiten bestaan vooral uit het geven van voorlichting en het houden van informatiebijeenkomsten of workshops.

Gemeenten zetten ook in op voorlichting aan jongeren en kinderen. Veelal gebeurt dat via het

onderwijs. Gemeenten geven bijvoorbeeld voorlichtingssessies op middelbare scholen of er zijn spreekuren van schuldhulpverleners op het plaatselijke ROC. Sommige gemeenten vinden dat leren omgaan met geld al op de basisschool moet beginnen. De kinderen leren dan al vroeg en spelenderwijs hoe ze met geld moeten omgaan. De gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar hebben speciaal een medewerker aangesteld voor het starten en coördineren van de preventieactiviteiten.

Voorbeeld 4
**Grote inzet op preventie in Alblasserwaard/
Vijfheerenlanden**

De RSD Alblasserwaard / Vijfheerenlanden zet sterk in op vroeg signalering en preventie gericht op jongeren, waarbij samenwerking wordt gezocht met diverse partijen zoals het onderwijs en lokale banken. In 2012 is aandacht besteed aan preventie onder basisschoolleerlingen en in 2013 lag de focus bij leerlingen van het voortgezet onderwijs. Dit jaar (2014) zijn de jongeren vanaf 16 jaar aan de beurt. In samenwerking met het ROC en lokale banken start de dienst met een budgetcursus voor deze specifieke doelgroep.

Tijdens het VNG Divosa Najaarscongres 2012 is de RSD Alblasserwaard / Vijfheerenlanden (RSD AV) uitgeroepen tot de beste sociale dienst van Nederland.

Beleidsmedewerker: *“Je zult samenwerkingspartners actief moeten benaderen en soms moet je ook de stoute schoenen aan durven trekken qua het benaderen van externe partijen.”*

Voor meer informatie zie: <http://www.divosa.nl/actueel/nieuws/rsd-alblasserwaard-vijfheerenlanden-beste-sociale-dienst-van-nederland>

Voorbeeld 5

Een aparte coördinator schuldhulpverlening in Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar

De gemeenten Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar hebben een medewerker aangesteld (part-time) voor het starten en coördineren van de preventieactiviteiten. Een aparte functionaris voor preventie heeft een duidelijke meerwaarde: de aparte status is overtuigend naar het veld toe en je garandeert dat preventie wezenlijk aandacht krijgt.

De coördinator schuldhulpverlening geeft veel presentaties aan die werkers die bij mensen thuis komen, zoals de huismeesters van woningbouwverenigingen, en zorgverleners van de thuiszorg. Het gaat daarbij om het aanreiken van tools voor signalering en doorverwijzing.

Zo zijn er al meer dan 200 intermediairs bereikt. De coördinator schuldhulpverlening financiert projecten op maat voor verschillende groepen, waaronder lessen voor VMBO en HAVO/VWO, de financiële opvoeding van allochtone jongeren (11 - 15 jaar) en hun ouders, en een praktische cursus voor alle inwoners: Houd grip op het huishoudboekje, Opruimen dat is de kunst!!!

Inmiddels heeft de coördinator 250 nieuwe netwerkcontacten opgebouwd en heeft daarmee ingangen bij relevante zorg- en welzijnsorganisaties om (mogelijke) schuldenaren in het vizier te krijgen en te houden.

Voor meer informatie zie: www.leidschendam-voorburg.nl/wonen-en-leven/werk-en-inkomen/schuldhulpverlening



4 *Zet in op vrijwilligers*

“Vrijwilligers zijn wenselijk bij preventie, omdat ze echt diep in het netwerk zitten. Ze zien wat er aan de hand is en kunnen zo escalatie van problemen voorkomen.”

Gemeenten werken in het voortraject (preventie en vroeg signalering) veel met vrijwilligersorganisaties, zoals Humanitas en Schuldhulpmaatje. Vrijwilligers spelen ook een belangrijke rol bij het individueel begeleiden van klanten bij het op orde krijgen van hun administratie. Juist rond thuisadministratie werkt de inzet van vrijwilligers goed, omdat de begeleiding intensief en laagdrempelig is.

Er zijn steeds meer gemeenten die ook vrijwilligers willen gaan inzetten tijdens de latere stadia van de schuldhulpverlening. Dus niet alleen in het voortraject, maar ook tijdens de schuldsanering of in de fase van nazorg, zie voorbeeld 6.

Voorbeeld 6 ***Budgetmaatjes in eigen beheer in Heerenveen***

De gemeente Heerenveen werkt met ‘eigen’ vrijwilligers, geschoolde budgetmaatjes, die bij de start, tijdens en in de eindfase van de schuldhulpverlening worden ingezet. Vanaf november 2012 zijn er al bijna 60 budgetmaatjes getraind en wordt een groot deel ingezet bij schuldhulpverlening. Het vrijwilligersservicepunt biedt de training, begeleiding en interventie. Door de inzet van budgetmaatjes wordt sneller en efficiënter gewerkt aan het schuldhulpverleningstraject en is er minder sprake van uitval.

Beleidsmedewerker: *“Door de eigen vrijwilligers is er een verbinding met de gemeente als regievoerder op de schuldhulpverlening en met andere ketenpartners, anders faciliteer je alleen maar, en heb je er geen grip op.”*

Voor meer informatie zie: <https://www.heerenveen.nl/werk-en-inkomen/schuldhulpverlening/schuldhulp.html>

In de gemeente Lelystad wordt zeer nauw samengewerkt gedurende het hele traject tussen professionals en vrijwilligers (voorbeeld 7).

Voorbeeld 7

Uitvoering door gemeente én vrijwilligersorganisatie in Lelystad

In Lelystad wordt schuldhulpverlening uitgevoerd door de NVVK gecertificeerde Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF) en de vrijwilligersorganisatie Interkerkelijk Diaconaal Overleg (IDO). Deze twee organisaties krijgen landelijk veel aandacht vanuit de Tweede Kamer, omdat Lelystad aan schuldhulpverlening doet met een zeer hoog slagingspercentage (70% tegen landelijk 30%) tegen lage kosten (door o.a. de inzet van vrijwilligers) in vergelijking met andere gemeenten. Dat heeft onder meer te maken met het feit dat de twee organisaties kunnen bouwen op meer dan 20 jaar ervaring, al meerdere keren een efficiëntieverbetering hebben doorgevoerd en aanvullend op elkaar werken.

Voor meer informatie zie: www.lelystad.nl;
<http://www.mdfflevoland.nl/C43-Bereikbaarheid.html>; <http://www.ido-lelystad.nl/>

De gemeenten Zwolle is twee jaar geleden met één loket gestart om de samenwerking tussen vrijwilligersorganisatie te regelen. Het loket ondersteunt mensen met onvoldoende financiële zelfredzaamheid. Alle vrijwilligersorganisaties zitten in dit loket. De cliënten komen binnen bij het Maatschappelijk werk en daar wordt gekeken bij welke vrijwilligersorganisatie de vraag het beste past. Maatschappelijk werk zorgt voor de match tussen cliënt en vrijwilliger (voorbeeld 8).

Voorbeeld 8

Loket Op Orde in Zwolle

De Kern, WijZ en Humanitas werken al jaren samen rondom hulp en advies bij thuisadministratie. Ieder vanuit een eigen deskundigheid. De drie organisaties hebben hun werkzaamheden gebundeld onder een gezamenlijke naam en logo 'Op Orde'.

Eén centraal aanmeldpunt voor hulp en advies bij thuisadministratie. Daar waar nodig zullen direct medewerkers of vrijwilligers vanuit de drie samenwerkende organisaties worden ingezet. Met als doel, de financiële zelfredzaamheid van de burgers te vergroten. Eén duidelijke voorziening voor de burgers in plaats van afzonderlijke loketten voor dienstverlening.

Voor meer informatie: www.opordezwolle.nl
(telefoonnummer 038 - 45 69 750)

5 *Werk met één sociaal loket*

“Het team Wmo en het team werk en inkomen zitten in één ruimte. Mensen kunnen snel schakelen, dit komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede. Vaak gaat het om gemeenschappelijke cliënten.”

In 2015 krijgen gemeenten te maken met de drie decentralisaties en daarmee een nog bredere maatschappelijke opdracht voor het sociale domein. Schuldhelpverlening maakt deel uit van dit sociale domein. Een aantal gemeenten neemt al een voorzet op de situatie van na 1 januari 2015, bijvoorbeeld door één loket voor zowel werk en inkomen, armoede en Wmo te creëren. De redenen hiervoor kunnen verschillen: gezamenlijke doelen en taken, overlap van doelgroepen, en een betere signalering van cliënten. De instelling die bijvoorbeeld de huishoudelijke hulp regelt, kan doorverwijzen naar schuldhelpverlening of maatschappelijk werk. Het omgekeerde is natuurlijk ook mogelijk.

Voorbeeld 9

SZW Advies- en Informatiebalie In Den Haag

De gemeente Den Haag heeft een integraal loket: SZW Advies- en Informatiebalie. Inwoners kunnen bij dit loket terecht voor een individuele voorziening uit de Wmo, maar ook een bijstandsuitkering, informatie over schulden / armoede of met grotere schuldenproblemen. Elk groot stadsdeelkantoor heeft een SZW Advies- en Informatiebalie. Iedereen die zich meldt bij het loket krijgt een gesprek met een medewerker maatschappelijke ondersteuning. Achter het loket gaan de diensten schuil die armoede, Wmo, schulden en/of uitkering oppakken. Er is dus één voorkant van de sociale dienst en Wmo. Voor meer informatie zie: <http://www.denhaag.nl/home/bewoners/zorg-en-welzijn.htm>

In de opmaat naar 2015, zijn veel gemeenten pilots rond sociale wijk- of buurtteams gestart, waarin verschillende disciplines aanwezig zijn en een integrale aanpak mogelijk wordt. De pilots sociale wijkteams benaderen mensen vanuit een integrale visie en de schuldenproblematiek komt dan haast ‘als vanzelf’ ook naar voren. Een kleine gemeente, zoals Ten Boer (7500 inwoners), werkt met zogenoemde dorpscoaches.

Voorbeeld 10
Dorpscoaches in Ten Boer

In de integrale aanpak van schuldenproblematiek werkt de Groningse Kredietbank in haar dienstverlening aan de klant nauw samen met de dorpscoaches van De Deel. In De Deel, die gevestigd is in het gemeentehuis, kunnen inwoners terecht met alle vragen over opvoeden en opgroeien van kinderen, werk en uitkering, Wmo voorzieningen en diensten.

De dorpscoaches van De Deel kunnen burgers met (problematische) schuldproblemen gericht doorverwijzen naar de Groningse Kredietbank.

Beleidsmedewerker: *“De dorpscoach is er voor om te zorgen dat mensen op de juiste plek terechtkomen.”*

Uitvoerder: *“Het is goed dat er een aanspreekpunt is voor alle problemen.”*

Voor meer informatie zie: <http://www.tenboer.nl/welzijn-en-zorg/dorpscoaches>

Het is met de decentralisaties van belang dat er binnen het hele sociale domein ontkokerd gewerkt gaat worden. De gemeente kan daarvoor voorzien in een brede integrale benadering die verder gaat dan het koppelen van schuldhulpverlening aan Wmo voorzieningen of aan werk en inkomen. Mensen met schulden hebben vaak ook andere problemen, zoals huisvestings- of gezondheidsproblemen. In de gemeente Best werken ze daarom met de Bestwijzer. Inwoners krijgen op één centraal punt alle informatie en advies over wonen, zorg en welzijn. Alles zit bij elkaar op een plek en er is voor de cliënten één plan en één casemanager.

Voorbeeld 11
Bestwijzer in Best

In Bestwijzer werken circa twintig organisaties met elkaar samen. Inwoners krijgen op één centraal punt alle informatie en advies over wonen, zorg en welzijn. Of het nu om een eenvoudige of een ingewikkelder vraag gaat, alleen informatie of een doorverwijzing.

Uitvoerder: *“Bij Bestwijzer is het niet alleen prettig om samen te werken als netwerkpartners, maar je komt er als inwoner ook gemakkelijk naar toe. Je kunt er op speciale spreekuren komen, bijvoorbeeld bij het maatschappelijk werk of bij een financieel spreekuur. Je kunt er ook zo binnenlopen voor informatie.”*

Voor meer informatie zie: www.bestwijzer.nl

Meer weten?

Nederland, T., Bultink, D., & Stavenuiter, M. (2012). *Kwaliteitsverbetering schuldhulpverlening: Evaluatie van de 'Spekman- en Ortega-Martijn' projecten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nederland, T., Stavenuiter, M. & Bultink, D. (2010). *Nergens in beeld. Leven op het minimum in Roosendaal*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Nederland, T., Stavenuiter, M. (2009). *Samenhang in armoedebeleid. Handreiking voor preventief en ondersteunend armoedebeleid*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Oudenampsen, D. & T. Nederland (2013). *De rol van burgers in de overgang van AWBZ naar de Wmo*. Wmo Kennis Cahier 22. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Oudenampsen, D., Nederland, T., & Stavenuiter, M. (2013). Vrijwilligers in de schuldhulpverlening: Een wereld te winnen. *Sociaal Bestek*, 75(3), 6-8.

Stavenuiter, M. & Nederland, T. (2014). *Lokaal en integraal. Vormgeving en uitvoering van de schuldhulpverlening in zestig gemeenten*. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Stavenuiter, M., Nederland, T. & Oudenampsen, D. (2013). *Burgers in transitie. Belangenbehartiging bij de overgang van AWBZ naar Wmo*. Wmo Instrument 13. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Stavenuiter, M., Dongen, M.-C. van, & Toorn, J. van den. (2012). *Kantelen in Nieuwegein: Zelfredzaamheid, ondersteuning en professionalisering in het perspectief van de compensatieplicht*. Wmo Kennis Cahier 16. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Verwey-Jonker Instituut (2014). *Handreiking aan Nederlandse gemeenten voor effectief kindgericht armoedebeleid*. In opdracht van de Nationale Ombudsman. Utrecht: Verwey-Jonker Instituut.

Websites:

www.verwey-jonker.nl

www.wmotogo.nl

www.sddrechtsteden.nl/actueel/sociale-dienst-drechtsteden-wint-innovatieprijs-schuldhelp

www.mesis.nu

www.divosa.nl/actueel/nieuws/rsd-alblasserwaard-vijfheerenlanden-beste-sociale-dienst-van-nederland

www.heerenveen.nl/werk-en-inkomen/schuldhelpverlening/schuldhelp.html

www.lelystad.nl

www.opordezwolle.nl

www.denhaag.nl/home/bewoners/zorg-en-welzijn.htm

<http://www.tenboer.nl/welzijn-en-zorg/dorpscoaches>

www.bestwijzer.nl

www.leidschendam-voorborg.nl/wonen-en-leven/werk-en-inkomen/

Bijlage Overzicht van de voorbeelden

- Voorbeeld 1: Intake door middel van workshops in de Drechtsteden
- Voorbeeld 2: Screeningsinstrument Mesis in Groesbeek
- Voorbeeld 3: Intakekompas schulddienstverlening in Helmond
- Voorbeeld 4: Grote inzet op preventie in Alblasserwaard/Vijfheerenlanden
- Voorbeeld 5: Een aparte coördinator schuldhulpverlening in Leidschendam-Voorburg, Voorschoten en Wassenaar
- Voorbeeld 6: Budgetmaatjes in eigen beheer in Heerenveen
- Voorbeeld 7: Uitvoering door gemeente én vrijwilligersorganisatie in Lelystad
- Voorbeeld 8: Loket Op Orde in Zwolle
- Voorbeeld 9: SZW Advies- en Informatiebalie In Den Haag
- Voorbeeld 10: Dorpscoaches in Ten Boer
- Voorbeeld 11: Bestwijzer in Best

Colofon

Deze publicatie komt uit binnen het VWS programma De sociale gemeente, gericht op het versterken van de bestuurskracht van gemeenten op het sociale domein. Onderdeel van dit programma zijn de kennisdatabank en de vraaggestuurde kennis op maat. Zie hiervoor onze website www.wmotogo.nl.

Opdrachtgever	Ministerie van VWS Programma De sociale gemeente/Wmo to go
Auteurs	J. van den Toorn, MSc. Dr. M.M.J. Stavenuiter
Redactie	Prof. dr. J.C.J. Boutellier Drs. T. Nederland
Omslag	Ontwerppartners, Breda
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut Kromme Nieuwegracht 6 3512 HG Utrecht T (030) 230 07 99 E secr@verwey-jonker.nl I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload en/of besteld worden via onze website.

ISBN 978-90-5830-644-9

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht 2014. Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.
The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on condition that the source is mentioned.



Instrument

Met ingang van 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het brede sociale domein. De (schuld)dienstverlening is daar een onderdeel van. Gemeenten willen dat mensen met (dreigende) schulden de hulp en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben. Dit betekent dat de fase van intake, screening en doorverwijzing steeds belangrijker wordt voor gemeenten. Gedurende deze fase bepaalt de uitvoerder immers welke dienstverlening het beste bij de cliënt past. Ook preventie wordt steeds belangrijker, onder het mom van 'voorkomen is beter dan genezen'. In dit Wmo-instrument geven we gemeenten 5 tips om hun integrale aanpak van schuldhulpverlening te versterken.

www.wmotogo.nl

www.verwey-jonker.nl

