



BIJLAGE 1

OPDRACHTOMSCHRIJVING

SCHULDHULPVERLENING

GEMEENTE OOSTERHOUT

CI-23002

Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Lopende trajecten	4
2	Wat vinden wij belangrijk?	5
2.1	Dichtbij en betrokken	5
2.2	Verbeteren toegang	5
2.3	Stress-sensitieve aanpak	5
2.4	Versterken van basisvaardigheden	5
2.5	De Nederlandse Schuldhulproure (NSR)	5
2.6	Schuldenknooppunt	5
2.7	Saneringskrediet en Landelijk Waarborgfonds	5
2.7.1	Waarborgfonds	5
2.7.2	Saneringskrediet looptijd verkorten	6
2.8	Adviesrecht bij schuldenbewind (Ags)	6
2.9	Doorontwikkeling afspraken met Bewindvoering	6
3	Beschrijving van de opdracht	7
3.1	Opdracht is verdeeld in twee percelen	7
4	Beschrijving van perceel 1 Schuldhulpverlening inwoners	9
4.1	Wettelijke kaders	9
4.2	Doelgroep schuldhulpverlening inwoners	9
4.3	Producten schuldhulpverlening inwoners	9
4.3.1	Schematische weergave modules particuliere schuldhulpverlening	10
4.4	De modules	10
4.4.1	Crisisinterventie inwoners en ondernemers	10
4.4.2	Informatie en advies voor inwoners en ondernemers	11
4.4.3	Aanmelding inwoners en ondernemers	11
4.4.4	Intake, beschikking en plan van aanpak inwoners	12
4.4.5	Stabilisatie	12
4.4.6	Schuldregeling	12
4.4.7	Budgetcoaching	13
4.4.8	Budgetbeheer Service, Basis, Middel en Totaal	13
4.4.9	Duurzame financiële dienstverlening (DFD)	14
4.4.10	Dwangakkoord	14
4.4.11	Wettelijke schuldsanering (WSNP)	14
4.4.12	Moratorium	14
4.4.13	Nazorg	14
4.5	Doorlooptijden	15
5	Beschrijving van perceel 2 Schuldhulpverlening ondernemers	18
5.1	Wettelijke kaders	18
5.2	Doelgroep schuldhulpverlening voor zelfstandig ondernemers	18

5.3	Producten ten behoeve van hulpverlening voor zelfstandig ondernemers	18
5.3.1	Schematische weergave modules Schuldhulpverlening ondernemers	19
5.4	De modules schuldhulpverlening voor ondernemers.	19
5.4.1	Crisisinterventie ondernemers.....	19
5.4.2	Intake, beschikking en plan van aanpak ondernemers.	20
5.4.3	Stabilisatie	20
5.4.4	Schuldregeling	20
5.4.5	Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning.....	21
5.4.6	Bedrijfscoaching	22
5.4.7	Budgetcoaching	22
5.4.8	Budgetbeheer Service, Basis, Middel en Totaal	22
5.4.9	Duurzame financiële dienstverlening (DFD).....	23
5.4.10	Dwangakkoord.....	23
5.4.11	Surseance van betaling	23
5.4.12	Faillissement.....	23
5.4.13	Wettelijke schuldsanering (WSNP).....	23
5.4.14	Moratorium.....	23
5.4.15	Nazorg	24
5.5	Doorlooptijden.....	25

1 Inleiding

Als gemeente Oosterhout vinden we het belangrijk dat inwoners volwaardig kunnen deelnemen aan de samenleving. In ons beleidsplan Schuldhulpverlening Tijdig, Treffend met Toewijding en Trots 2021-2024 beschrijven hoe we met schuldhulpverlening daar aan willen bijdragen. Het beleidsplan is kaderstellend en schetst een beeld hoe de gemeente Oosthout de komende jaren invulling geeft aan schuldhulpverlening. In het plan is opgenomen dat Schuldhulpverlening meer betekent dan het ondersteunen bij het oplossen van (problematische) schulden met als doel een financiële stabiele situatie te creëren. We hechten er waarde aan dat inwoners worden geadviseerd of worden (bij)geschoold om het voor hen hoogst haalbare niveau van financiële zelfredzaamheid te bereiken.

We vinden het belangrijk dat Schuldhulpverlening beschikbaar en toegankelijk is voor alle inwoners van de gemeente Oosterhout en zoveel mogelijk gericht is op preventie en het ervaren van financiële rust zodat de participatie aan de samenleving bevorderd wordt. Hiermee bedoelen we onder andere het hebben en behouden van een baan, deelnemen aan activiteiten gericht op persoonlijke ontwikkeling en het participeren in sociale activiteiten bijvoorbeeld in familiekring, met vrienden en kennissen.

Om onze inwoners de juiste passende hulpverlening te bieden zoeken we een partner die samen met de gemeente en de lokale ketenpartners kan bijdragen aan een integraal hulpaanbod van preventie tot en met nazorg in de schuldhulpverlening conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Met als doel zowel financiële problemen als de oorzaak op te lossen of te stabiliseren zodat de problemen geen belemmering vormen om mee te kunnen doen aan de samenleving.

Tevens wil de gemeente een partner vinden voor het uitvoeren van de schuldhulpverlening voor zelfstandige (ex)ondernemers. Hierbij zijn we op zoek naar een aanbieder die een gespecialiseerd, integraal schuldhulpverleningstraject gericht op ondernemers kan bieden. De branches waarin ondernemers werkzaam zijn, zijn gevarieerd en er is vaak sprake van complexe financiële, bedrijfsmatige en juridische omstandigheden. Ook de achtergrond van de ondernemers, het opleidingsniveau, de zelfredzaamheid en de ondernemingsvaardigheden is zeer divers. Dit vraagt om een individuele aanpak van de Opdrachtnemer. Daarnaast is ook de schuldenproblematiek zeer divers: faillissementen, leverancierskredieten, premievorderingen, leasecontracten, huurcontracten, vennootschappelijke problemen, etc. De hulpverlener dient met zijn expertise in staat te zijn de ondernemer effectief te helpen en te ondersteunen. Niet alleen door begeleiding in bijvoorbeeld het verzamelen van benodigde informatie en het stimuleren en begeleiden van door de ondernemer zelf uit te voeren acties, maar ook signalering van gerelateerde problematieken en waar nodig doorverwijzing naar andere hulpverleners.

Wij kiezen voor een duurzame samenwerking met onze partner(s), waarin ruimte is voor ontwikkeling.

1.1 Lopende trajecten

De Opdracht omvat de dienstverlening die voortkomt uit aanvragen die door de huidige aanbieder nog niet geleid hebben tot een schuldhulpverleningstraject en de dienstverlening die voortkomt uit de nieuwe aanmeldingen. Met andere woorden: het betreffen niet de lopende schuldhulpverleningstrajecten.

2 Wat vinden wij belangrijk?

In dit hoofdstuk beschrijven we een aantal thema's die momenteel extra aandacht vragen of onderwerpen die momenteel lopend zijn binnen Gemeente Oosterhout.

2.1 Dichtbij en betrokken

Als gemeente staan we midden in de samenleving. Dichtbij inwoners, op lokaal niveau, voeren wij een grote diversiteit aan overheidstaken uit. Voor het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners en het vergroten van het vertrouwen in de overheid is een goede uitvoering van cruciaal belang. Ook helpt het als omwonenden of professionals in de wijk een aanspreekpunt hebben die de juiste partijen kan inschakelen. Daarom vinden we het belangrijk dat de inwoners in hun eigen wijk of buurt een hulpvraag kunnen stellen. Van de Opdrachtnemer verwachten wij dat hij bereid is om op verschillende locaties in de wijk te werken, bij evenementen in de wijk aan te sluiten of bij bijeenkomsten in de wijken aanwezig te zijn.

2.2 Verbeteren toegang

We leggen de focus op het verbeteren van de toeleiding en toegang van het sociaal domein zodat inwoners met hulpvragen weten waar ze terecht kunnen voor ondersteuning en hulp. Onder toeleiding en toegang bedoelen we de wijze waarop een inwoner met een vraag of een (bewuste of nog onbewuste) ondersteuningsbehoefte de hulp en/of ondersteuning krijgt vanuit het sociale domein. Van de Opdrachtnemer verwachten wij:

- dat zij proactief voor inwoners klaar staan door aanwezig, zichtbaar, benaderbaar, aanspreekbaar en toegankelijk te zijn;
- dat zij met een brede integrale blik op alle leefdomeinen en op het hele huishouden of gezin samen met inwoner op zoek gaan wat de vraag (achter de vraag) is;
- dat zij met een gedegen kennis van de sociale kaart ze met de inwoner na gaan welke oplossingen mogelijk zijn met inzet van eigen kracht, de kracht van de directe omgeving en eventueel het sluitstuk van niet vrij toegankelijke voorzieningen (gemeentelijke toegang);
- dat zij een signalerende functie hebben om grotere problemen te voorkomen.

2.3 Stress-sensitieve aanpak

De afgelopen jaren is steeds meer het inzicht gekomen dat het hebben van schulden (chronische) stress veroorzaakt en invloed heeft op het gedrag van mensen. Mensen met stress gaan meer bij de dag leven, zijn minder goed in staat om doelen en prioriteiten te stellen, emoties te reguleren en strategieën te ontwikkelen als het tegenzit. Dit vraagt om hulp- en dienstverlening die daar rekening mee houdt. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft van de invloed van stress op het handelen en dat hij stress-sensitief werkt.

2.4 Versterken van basisvaardigheden

Inwoners die moeite hebben met lezen en schrijven, minder digitaal- of rekenvaardig zijn hebben een verhoogd risico om in een schuldensituatie terecht te komen. Daarom vinden we het belangrijk de basisvaardigheden (lezen, schrijven, rekenen en digitale vaardigheden) te versterken omdat dit bijdraagt aan een positief financieel gezond leven. Van Opdrachtnemer wordt verwacht, dat hij laaggeletterdheid weet te signaleren en dit bespreekbaar maakt en zorgt voor een warme overdracht met de juiste samenwerkingspartners.

2.5 De Nederlandse Schuldhulproute (NSR)

Om de versnippering aan te pakken is de Nederlandse Schuldhulproute opgericht. De Nederlandse Schuldhulproute laat mensen die financiële stress ervaren zien welke hulp ze kunnen krijgen. Om beter toegankelijke, snellere en effectievere hulp te kunnen bieden aan inwoners, hebben wij ons aangesloten bij deze route. Van Opdrachtnemer vragen wij om hier medewerking aan te verlenen.

2.6 Schuldenknooppunt

De Opdrachtgever wenst een voortvarende aanpak en wil op een zo kort mogelijke termijn een akkoord bereiken met de schuldeisers. Om deze reden wenst de Opdrachtgever dat de Opdrachtnemer gebruik maakt van het Schuldenknooppunt.

2.7 Saneringskrediet en Landelijk Waarborgfonds

Het saneringskrediet is een effectieve manier om snel schuldenrust te creëren. De Opdrachtgever onderkent de voordelen van het inzetten van een saneringskrediet en verkiest schuldsanering boven schuldbemiddeling. Van Opdrachtnemer wordt verwacht hier ook naar te handelen.

2.7.1 Waarborgfonds

Het Landelijke waarborgfonds biedt een collectieve oplossing om het risico af te dekken. De Opdrachtgever is bereid om deel te nemen aan het landelijke waarborgfonds.

2.7.2 Saneringskrediet looptijd verkorten

Er is een mogelijkheid om inwoners eerder uit een schuldsaneringstraject te krijgen door het saneringskrediet af te kopen. Als gemeente Oosterhout lopen we hiermee vooruit op het voornemen van het kabinet om de looptijd van een schuldentraject van zesendertig (36) maanden te verkorten naar vierentwintig (24) maanden. Als aan inwoner een saneringskrediet is verstrekt voor de afkoop van problematische schulden, kan na twee (2) jaar een verzoek tot gedeeltelijke kwijtschelding van dat krediet worden aangevraagd. Na die twee jaar scheldt de gemeente de dan resterende schuld kwijt. De gemeente betaalt dan het resterende bedrag. De kwijtschelding is eenmalig en bedraagt dan bijvoorbeeld ten hoogste twaalf (12) maal de afloscapaciteit waarop het krediet is gebaseerd, met een maximum van € 1.000 per verstrekt krediet. De kwijtschelding kan worden verleend als de inwoner zich heeft gehouden aan de verplichtingen die zijn vastgelegd in het plan van aanpak. Zodra het traject goed loopt, scheldt de gemeente tot maximaal € 1.000 van het saneringskrediet kwijt. Van Opdrachtnemer vraagt Opdrachtgever om hier uitvoering aan te geven.

2.8 Adviesrecht bij schuldenbewind (Ags)

De Opdrachtgever maakt momenteel gebruik van de zogenaamde Opt-in regeling in het kader van de Wet adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags). De Opdrachtgever streeft er naar om vooraf adviesrecht te krijgen. Van Opdrachtnemer vragen wij over sommige complexe casussen advies aan de Opdrachtgever uit te brengen.

2.9 Doorontwikkeling afspraken met Bewindvoering

Opdrachtgever heeft de wens om in de toekomst afspraken vast te leggen en mogelijk een samenwerkingsconvenant met bewindvoerders af te sluiten. Daarnaast willen we afspraken maken met doorverwijzers en de uitstroom van bewindvoering bevorderen. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij hierin een pro actieve meewerkende houding heeft. En van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij kennis heeft van bewindvoering en de Opdrachtgever kan adviseren.

3 Beschrijving van de opdracht

Gemeente Oosterhout heeft ervoor gekozen om de gemeentelijke schuldhulpverlening conform de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) uit te besteden. Belangrijke onderdelen hiervan zijn het;

- voeren van adviesgesprekken en intakegesprekken;
- innemen van aanvragen voor schuldhulpverlening en het afgeven van beschikkingen;
- opstellen van een plan van aanpak;
- stabiliseren en bemiddelen van schulden;
- waar nodig verstrekken van kredieten,
- waar nodig het inzetten van inkomensbeheer;
- coachen naar financiële zelfredzaamheid;
- afgeven van verklaringen voor een verzoek tot toelating tot de WSNP;
- coördineren van de inzet immateriële schuldhulpverlening en het bieden van nazorg
- rapportage en monitoring en tevredenheidsonderzoek.

Preventie en Vroegsignalering

Op het gebied van (primaire) preventie en vroegsignalering ondersteunt de Opdrachtnemer bij het vormen van samenwerking met andere belanghebbenden, het selecteren van de doelgroep en het ontwikkelen van effectieve instrumenten. De opvolging en afhandeling van de meldingen van vroegsignalering voert de Opdrachtgever zelf uit.

Regie, advies en samenwerking (flankerende hulp)

De Opdrachtnemer voert de regie binnen het uitvoerende proces. Dat wil zeggen dat de Opdrachtnemer op dossierniveau verantwoordelijk is voor de inzet van de juiste hulpverlening. Een zeer belangrijk aspect hiervan is het bewaken van de samenwerking tussen de schuldhulpverlener, algemeen maatschappelijk werk, zorgpartners, vrijwilligersorganisaties en particuliere initiatieven. We vragen de Opdrachtnemer periodiek, of op verzoek, deel te nemen aan overleggen met ketenpartners ter bevordering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Eén loket

We vinden het belangrijk dat de inwoner of ondernemer weet waar hij terecht kan met financiële vragen of geldzorgen. Dit willen we onder andere bereiken door een herkenbaar en makkelijk vindbaar loket. Waar een brede uitvraag wordt gedaan om de inwoner snel de beste combinatie van ondersteuning en hulp te bieden waarbij inwoners niet onnodig meerdere malen hun verhaal hoeven te doen. Daarom willen wij dat de modules informatie en adviesgesprek, het inloopspreekuur, aanmelding, crisisinterventie en nazorg bij eenzelfde aanbieder beleggen, deze modules vallen onder perceel 1.

3.1 Opdracht is verdeeld in twee percelen

Deze opdracht is opgedeeld in twee percelen:

Perceel 1: Schuldhulpverlening voor inwoners

Dit perceel omvat

- a. voor de inwoners het gehele schuldhulpverleningstraject vanaf de hulpvraag van de inwoner tot en met de nazorg. (NVVK modules: Informatie en advies, Aanmelding, Crisisinterventie, Intake, Stabilisatie, Schuldregeling, Oplossingen, Duurzame dienstverlening, Dwangakkoord, Budgetcoaching, Budgetbeheer en Nazorg) en*
- b. voor ondernemers het verhelderen van de hulpvraag, informatie en advies en aanmelding, crisisinterventie en nazorg (NVVK modules: Informatie en advies, Aanmelding, eerste aanspreekpunt bij Crisisinterventie).*

Perceel 2: Schuldhulpverlening voor ondernemers¹

Dit perceel omvat

- c. het schuldhulpverleningstraject voor ondernemers, volgens de modules Schuldhulpverlening voor Ondernemers (SHVO) van het NVVK, startend met de intake t/m het oplossen van de schulden. (SHVO modules: Crisisinterventie, Intake, Stabilisatie, Schuldregeling, Oplossingen, Duurzame dienstverlening, Dwangakkoord, Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning, Bedrijfscoaching, Budgetcoaching, Budgetbeheer en Nazorg).*

¹ Met ondernemers bedoelen we alleen natuurlijke personen, zoals eigenaar van een eenmanszaak of directeur-grootaandeelhouder (dga) van een BV.

Inschrijver kan de keuze maken om voor perceel 1, perceel 2 of beide percelen in te schrijven. De beoordeling van de inschrijvingen van de verschillende percelen staat los van elkaar.

4 Beschrijving van perceel 1 Schuldhulpverlening inwoners

De Opdrachtnemer draagt per 1 juli 2023 zorg voor trajecten die noodzakelijk zijn om inwoners van de gemeente Oosterhout te ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op aflossing van (problematische) schulden. Daarnaast verwacht Opdrachtnemer van de Opdrachtgever dat de inwoners worden geïnformeerd en geadviseerd over geldzaken. Door de inzet van schuldhulpverlening zijn schulden opgelost of beheersbaar.

De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat er per inwoner een afgewogen maatwerkoplossing binnen de dienstverlening aangeboden wordt. Een schuldhulptraject is voor de Opdrachtgever succesvol als er een duurzaam resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan per inwoner verschillend zijn (advies, schuldenvrij, hanteerbare schulden). In alle trajecten wordt waarde gehecht aan het vergroten van het zelf oplossend vermogen en duurzame gedragsverandering waardoor het risico op terugval wordt beperkt.

Onderdeel van de opdracht is dat de Opdrachtnemer saneringskredieten verstrekt en hier ervaring mee heeft. Wanneer Opdrachtnemer zelf geen kredietbankfunctie heeft wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij hiervoor samenwerkt met een sociale kredietverstrekker die is aangesloten bij de NVVK en ervaring heeft in het verstrekken van saneringskredieten.

Naast schulden kunnen er ook op andere leefgebieden problemen zijn, dit vraagt om een integrale aanpak. Een goede samenwerking met andere partijen is dus belangrijk.

4.1 Wettelijke kaders

- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv)
- Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs);
- Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Wet op het financieel toezicht (Wft);
- Wet op het consumentenkrediet (Wck);
- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- Participatiewet (PW)

4.2 Doelgroep schuldhulpverlening inwoners

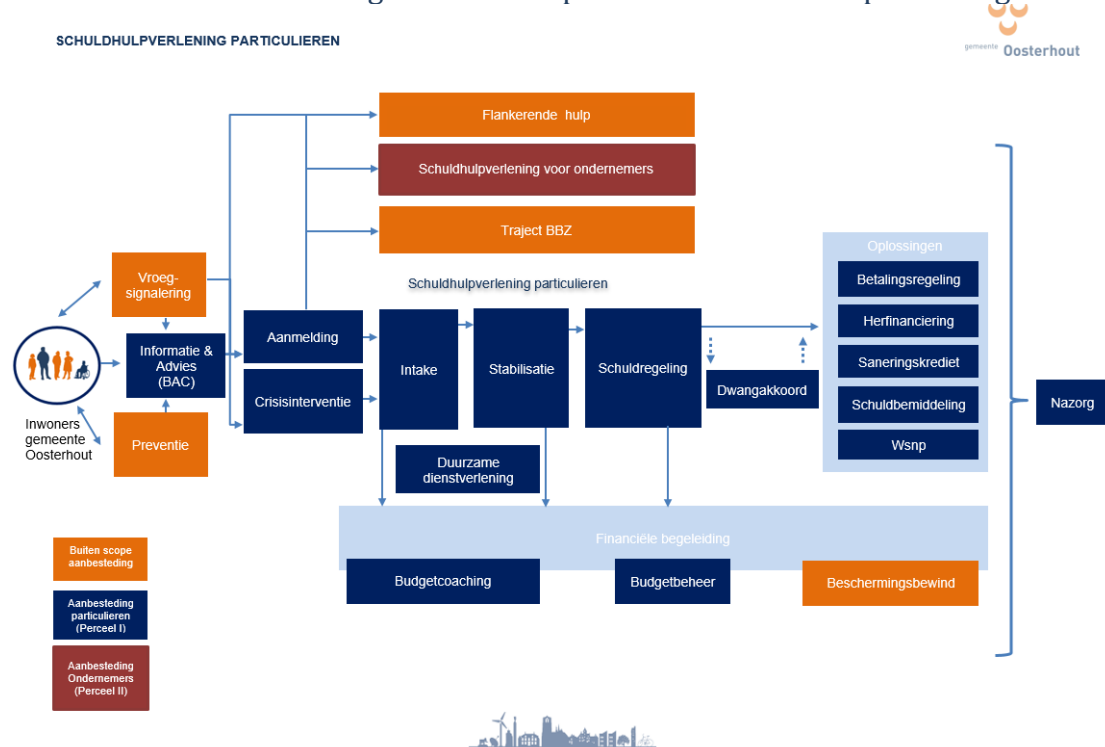
Alle inwoners van de gemeente Oosterhout.

4.3 Producten schuldhulpverlening inwoners

De producten die de gemeente Oosterhout wenst af te nemen omvatten de modules conform die van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (NVVK) Schuldhulpverlening. Voor de uitvoerige omschrijving van de modules verwijzen wij u naar de website <https://www.nvvk.nl/ons-werkveld/gedragscodes-en-modules>.

Ten behoeve van de uitvoering van schuldhulpverlening, zal de Opdrachtgever mandaat verlenen voor een aantal bevoegdheden alsmede machtiging voor een aan aantal onderdelen aan Opdrachtnemer.

4.3.1 Schematische weergave modules particuliere schuldhulpverlening



Figuur 1 Schematische weergave van de modules (bron: www.nvvk.nl)

4.4 De modules

Hieronder volgt een beschrijving van de gevraagde modules. Bij alle door de Opdrachtnemer geleverde modules wordt verwacht dat de inwoners op een stress sensitive wijze bejegend worden.

Binnen het schuldhulpverleningstraject zijn verschillende fasen te onderscheiden. De afzonderlijke fasen zijn niet voor elke inwoner noodzakelijk. In alle trajecten wordt waarde gehecht aan het vergroten van het zelf oplossend vermogen en duurzame gedragsverandering waardoor het risico op terugval wordt beperkt. Hieronder volgt een beschrijving van de gevraagde modules.

4.4.1 Crisisinterventie inwoners en ondernemers

Als er bij een inwoner of ondernemer door schulden een crisissituatie ontstaat dan is het noodzakelijk deze crisis zo snel mogelijk af te wenden. Het is daarom essentieel dat de hulpverlening snel tot stand wordt gebracht. Indien een ondernemer zich meldt met een crisissituatie wendt Opdrachtnemer van perceel 1 de eerste crisis af en zorgt Opdrachtnemer van perceel 1 voor een warme overdracht van de ondernemer naar Opdrachtnemer van perceel 2.

Als crisissituatie kan worden beschouwd:

- Aanzegging tot woningontuiming of aankondiging van executieverkoop;
- Aankondiging afsluiting van gas, water of energie;
- Royement van basisverzekering ziektekosten.
- Beslaglegging op goederen, dreigende opzegging bankkrediet.
- Een faillissementsaanvraag.

De Opdrachtnemer werkt mee aan een crisisinterventie. Een crisisinterventie houdt in dat de Opdrachtnemer bij een huisuitzetting of afsluiting van gas/water/elektra een spoedprocedure in gang zet. Deze spoedprocedure is een versnelde procedure en houdt onder andere in:

- a) het voeren van een intakegesprek binnen drie werkdagen,
- b) het direct vragen van uitstel bij de desbetreffende schuldeiser,
- c) eventueel het indienen van een (breed) moratorium bij de rechtbank
- d) en/of het treffen van voorlopige betalingsregelingen.

Deze interventie dient uitgevoerd te worden op basis van maatwerk.

4.4.2 Informatie en advies voor inwoners en ondernemers

Inwoners en ondernemers met financiële problemen, geldzorgen of vragen over geldzaken worden geadviseerd of geïnformeerd tijdens het informatie en adviesgesprek. Deze gesprekken vinden bij voorkeur fysiek plaats tijdens de (inloop)sprekken.

Het doel van het informatie en adviesgesprek is inwoners zelf in staat te stellen een duurzaam financieel evenwicht te bereiken. Het kan een beroep op uitgebreidere vormen van dienstverlening overbodig maken.

Als de inwoner of ondernemer geen schulden heeft, maar wel een vraag heeft over geldzaken dan wordt de inwoner of ondernemer door middel van voorlichting en advies geholpen. Indien nodig krijgt de inwoner of ondernemer tools aangereikt om zelf inzicht te krijgen in zijn financiën, bijvoorbeeld een kasboekje, naslagwerk of een ordner met handige tabbladen voor de administratie. De hulpvraag van de inwoner of ondernemer wordt beantwoord en de inwoner of ondernemer is tevreden over het bereikte resultaat.

Indien er sprake is van (problematische) schulden bij een inwoner of ondernemer dan wordt de module aanmelding gestart.

4.4.3 Aanmelding inwoners en ondernemers

De aanmelding voor schuldhulpverlening heeft als doel om het moment en de hulpvraag van de inwoner of ondernemer te registreren en te screenen op best passend hulpaanbod en/of flankerende hulp. Tijdens de aanmelding wordt door Opdrachtnemer bepaald welk traject voor de inwoner of ondernemer het best passend is, dit kan zijn:

- a) Schuldhulpverlening inwoners (perceel 1) of
- b) Bbz of
- c) Schuldhulpverlening ondernemers (perceel 2)

Indien er sprake is van (problematische) schulden bij een inwoner dan wordt er een afspraak ingepland voor de intake bij Opdrachtnemer perceel 1.

Als het een ondernemer met (problematische) schulden betreft en de ondernemer mogelijk in aanmerking komt voor Bbz wordt er een afspraak ingepland voor een intake bij de klantmanager Bbz (Besluit bijstandverlening zelfstandigen) van de Opdrachtgever.

Als het een ondernemer met (problematische) schulden betreft en de ondernemer niet in aanmerking voor Bbz dan wordt er een afspraak ingepland voor een intake bij de Opdrachtnemer van perceel 2.

Als de inwoner of ondernemer nog niet in aanmerking komt voor de gemeentelijke schuldhulpverlening dan wordt indien nodig rechtstreeks doorverwezen naar instanties die deze persoon op dat moment kan ondersteunen.

Indien een intake nodig is en er sprake is van een gezamenlijk huishouden bestaand uit een inwoner en een ondernemer dan wordt de intake verzorgd door Opdrachtnemer van perceel 2.

Ook ex-ondernemers vallen onder perceel 2. Van ex-ondernemer is sprake indien de inwoner de afgelopen vijf jaar een onderneming heeft gehad. Wanneer de inwoner langer dan vijf jaar geleden een onderneming heeft gedreven wordt deze door Opdrachtgever niet langer gezien als ex-ondernemer, maar als inwoner.

De Opdrachtnemer van perceel 1 zorgt in elk geval voor de overdracht naar de betreffende Opdrachtnemer van perceel 1, 2, Bbz en/of flankerende hulp. In de samenwerking gaat de Opdrachtnemer effectief te werk om de inwoner en ondernemer snel de beste combinatie van ondersteuning en hulp te beiden waarbij inwoners en ondernemers niet onnodig meerdere malen hun verhaal hoeven te doen.

Opdrachtnemer maakt samen de inwoner of ondernemer een afspraak met de betreffende Opdrachtnemer die de intake uitvoert. Het aanmeldformulier en het gespreksverslag waarin kort de hulpvraag van de inwoner of ondernemer wordt toegelicht wordt gedeeld met de betreffende Opdrachtnemer die de intake uitvoert. De inwoner of ondernemer ontvangt informatie over het verloop van het verdere traject.

4.4.4 Intake, beschikking en plan van aanpak inwoners

Tijdens het intakegesprek wordt samen met de inwoner de hulpvraag vastgesteld. Daarbij wordt bepaald of er sprake is van een niet problematische schuld of een problematische schuld. Tevens wordt onderzocht of er omstandigheden zijn die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden van de inwoner of die het oplossen van deze schulden in de weg staan (immateriële schuldhelpverlening). Ook wordt beoordeeld of de inwoner in aanmerking komt voor een aanbod tot schuldhelpverlening.

Ook wordt er door Opdrachtnemer gedurende de intakefase gewerkt met een screeningsinstrument Mesis of een gelijkwaardig meetinstrument. De vragenlijsten van Mesis geven een beeld van het gedrag, de motivatie en de vaardigheden van de inwoner. Dit klantprofiel geeft inzicht in de motivatie, de vaardigheden en het gedrag van de inwoner (het willen, kunnen en handelen). Opdrachtgever ontvangt ieder kwartaal een rapportage van de uitkomsten van de Mesisrapportage of gelijkwaardig meetinstrument. De adviezen die van toepassing zijn op basis van het klantprofiel van de Mesis screening worden meegenomen in het plan van aanpak.

Als de inwoner in aanmerking komt voor schuldhelpverlening en de inwoner accepteert de hulpverlening dan wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat het te volgen traject beschreven de verwachte doorlooptijd, alle voorwaarden en afspraken die gemaakt worden.

Indien de Opdrachtnemer andere instanties of vrijwilligers wil betrekken in het hulpverleningstraject dan wordt dit voordat de hulp wordt ingezet met de inwoner en de betreffende instanties of vrijwilliger afgestemd.

Het wel of niet doen van een aanbod tot schuldhelpverlening in het kader van zowel problematische als niet problematische schulden wordt aan de inwoner bevestigd in een beschikking. Het gespreksverslag maakt ook deel uit van het plan van aanpak. Als de inwoner niet in aanmerking komt voor schuldhelpverlening wordt aan de inwoner alternatieve hulp geboden. Dit wordt ook mondeling toegelicht.

4.4.5 Stabilisatie

Stabilisatie heeft als doel de inkomsten en uitgaven van de inwoner in evenwicht te brengen. Het stabilisatietraject leidt in principe tot een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet en kent een tijdsduur van vier maanden. Als stabilisatie bereikt is kan een schuldregeling worden ingezet. Tevens doelt stabilisatie erop rust te creëren voor de klant, zodanig dat op gedragsverandering kan worden ingezet. De Opdrachtnemer houdt regelmatig, minimaal één (1) keer per maand fysiek contact met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is.

Alle bekende schuldeisers van de klant worden door Opdrachtnemer schriftelijk in kennis gesteld van het stabilisatietraject en verzocht om incassomaatregelen op te schorten. Dit wordt direct na het afgeven van de toekenningbeschikking door Opdrachtnemer gedaan.

4.4.6 Schuldregeling

Door de inzet van schuldhelpverlening zijn schulden opgelost of beheersbaar. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat er per inwoner een afgewogen maatwerkoplossing binnen de dienstverlening aangeboden wordt. Een schuldhelptraject is voor de Opdrachtgever succesvol als er een duurzaam resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan per inwoner verschillend zijn (advies, schuldenvrij, hanteerbare schulden). In alle trajecten wordt waarde gehecht aan het vergroten van het zelf oplossend vermogen en duurzame gedragsverandering waardoor het risico op terugval wordt beperkt.

4.4.6.1 Niet problematische schuld

Als de schulden van een inwoner niet onder de definitie problematische schulden vallen en de inwoner wel problemen ervaart en een hulpvraag heeft dan heeft de inwoner een niet problematische schuld. De inwoner wordt begeleid en ondersteund bij het realiseren van een schuldenvrije toekomst of beheersbare schulden. Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat de schulden niet problematisch worden en de inwoner financieel zelfredzaam wordt of blijft kan er budgetbeheer of budgetcoaching nodig zijn.

Er wordt een plan van aanpak gemaakt en een beschikking afgegeven. In het plan wordt aangegeven welke ondersteuning geboden wordt. In eerste instantie wordt deze begeleiding vanuit het eigen netwerk of de wijk van de inwoner gemobiliseerd. Wanneer deze begeleiding hier niet gevonden wordt kan flankerende hulp ingezet worden. Voor eventuele immateriële hulpverlening wordt de inwoner doorverwezen naar zorgpartners. Ook dit traject is opgenomen in het plan van aanpak.

De Opdrachtnemer verstrekt het plan van aanpak indien nodig en na akkoord van de inwoner aan de partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. Voor het regelen van de niet problematische schulden vindt er een warme overdracht plaats naar voor de inwoner best passende alternatieve hulp. Over de voortgang van het traject vindt overleg plaats met de inwoner.

4.4.6.2 Problematische schuld

In het geval van een problematische schuld, wordt de materiële schuldhulpverlening geboden door de Opdrachtnemer. De inwoner wordt begeleid en ondersteund bij het realiseren van een schuldenvrije toekomst of beheersbare schulden. Opdrachtnemer treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en behartigt de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk. Het traject leidt idealiter ofwel tot een succesvolle schuldsanering of bemiddeling. Een schuldhulptraject is succesvol als er een duurzaam resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan per inwoner verschillend zijn (advies, schuldevrij of hanteerbare schulden).

Welke instantie de eventuele immateriële hulpverlening biedt, is afhankelijk van welke problematiek er naast de schulden mogelijk nog meer speelt. Er wordt altijd gezocht naar de meest efficiënte weg naar (financiële) zelfredzaamheid, waarbij ook in het geval van een problematische schuld zoveel mogelijk wordt gezocht naar ondersteuning vanuit het eigen netwerk van de inwoner of vanuit vrijwilligersorganisaties. Welke regeling het best passend is bepaalt de Opdrachtnemer, uitgangspunt is dat het schuldhulpverleningstraject zo beperkt en kort mogelijk is. Er wordt altijd gezocht naar de meest efficiënte weg naar (financiële) zelfredzaamheid. Daarbij wordt ook gezocht naar ondersteuning vanuit het eigen netwerk van de inwoner of vanuit vrijwilligersorganisaties. De Opdrachtnemer verstrekt het plan van aanpak aan alle partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject.

De Opdrachtnemer verstrekt het plan van aanpak indien nodig en na akkoord van de inwoner aan de partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. Tijdens de looptijd van het schuldhulpverleningstraject worden de inwoners door de Opdrachtnemer ondersteund en begeleid.

4.4.7 Budgetcoaching

Budgetcoaching is bedoeld voor inwoners die meer financiële kennis, vaardigheden, competenties of motivatie willen ontwikkelen om geldproblemen op te lossen of te voorkomen. De duur van budgetcoaching is maatwerk en dient vooraf afgestemd te worden met Opdrachtgever.

Wanneer de Opdrachtnemer constateert dat de inwoner niet in staat is om zijn financiën zelfstandig te beheren, verwacht de Opdrachtgever dat in overleg met de inwoner gezocht wordt naar een structurele oplossing zoals, ondersteuning door het eigen netwerk, vrijwillig budgetbeheer, mentorschap, beschermingsbewind of curatele.

De budgetcoaching is flexibel in te zetten in een schuldhulpverleningsproces in het kader van de Wgs, of als zelfstandig dienstverlening, al dan niet in combinatie met budgetbeheer. Daarbij geldt dat als de inwoner volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen.

4.4.8 Budgetbeheer Service, Basis, Middel en Totaal

Budgetbeheer zorgt ervoor dat iemand de vaste lasten op tijd betaalt en geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt.

We bieden vier (4) vormen budgetbeheer.

1. Budgetbeheer Service
2. Budgetbeheer Basis
3. Budgetbeheer Middel
4. Budgetbeheer Totaal

Budgetbeheer kan onderdeel uitmaken van schuldhulpverlening in het kader van de Wgs of als zelfstandig dienstverlening worden aangeboden. Daarbij geldt dat als de inwoner volgens de inkomens-normen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen.

Voor het opstarten van het budgetbeheer wordt een fysieke afspraak met de inwoner gemaakt waarin duidelijke en heldere afspraken worden gemaakt over de dienstverlening, de na te streven doelen en de samenwerking onderling. Mocht er nog geen screening zijn uitgevoerd dan wordt dit alsnog gedaan.

Opdrachtnemer geeft inwoner in ieder geval maandelijks een overzicht van de ontvangen inkomsten en uitgevoerde betalingen en reserveringen. Via internetbankieren, e-mail, post of het eigen online systeem, en afgestemd op de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner. Opdrachtnemer is op verzoek van inwoner verplicht om inzage te geven in de budgetbehererekening.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de leerbare inwoner helpt vaardigheden te ontwikkelen, zodat hij op den duur (weer) in staat kan zijn om zelf geldzaken te regelen. Ieder half jaar wordt bekeken of het budgetbeheer nog noodzakelijk is voor de inwoner. Hiervoor wordt de inwoner uitgenodigd voor een gesprek. Om de inwoner niet meteen in het diepe te gooien kan voor een afbouw van budgetbeheer worden

gekozen. Zo kan men van “budgetbeheer totaal” afbouwen naar “middel” en daarna naar “basis.” Op deze manier krijgt de inwoner gefaseerd verdere zeggenschap over zijn inkomen.

Wanneer de inwoner niet in staat is om financieel zelfstandig te worden wordt toegewerkt naar een structurele oplossing of langdurige ondersteuning.

De Opdrachtgever ontvangt eenmaal per half jaar een voortgangsrapportage met de stand van zaken per dossier. Deze rapportage is onder andere voorzien van de mate van afbouw naar zelfstandig beheer, de voortgang en indien noodzakelijk een advies. Daarnaast kan de Opdrachtgever verzoeken om een overzicht van de contactmomenten te overleggen.

4.4.9 Duurzame financiële dienstverlening (DFD)

Met DFD zorgt de Opdrachtnemer dat iemands financiële omstandigheden niet verder verslechteren. De Opdrachtnemer heeft hierin een proactieve rol en begeleidt en ondersteunt de inwoner. De Opdrachtnemer voert gedurende het traject voortgangsgesprekken met de inwoner. En spant zich in om er voor te zorgen dat iemand alsnog een schuldregeling kan krijgen. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de voortgang van dit traject.

4.4.10 Dwangakkoord

Indien nodig dient Opdrachtnemer tijdig namens de Opdrachtgever een verzoekschrift voor een dwangakkoord in bij de rechtbank in. De inwoner wordt tijdens de zitting door Opdrachtnemer persoonlijk begeleid. De Opdrachtgever wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitspraak van de rechtbank. Wanneer het dwangakkoord niet is toegewezen, dan wordt de berichtgeving tevens voorzien van de uitspraak en kenbaar gemaakt of de Wsnp-aanvraag van toepassing blijft.

4.4.11 Wettelijke schuldsanering (WSNP)

Wanneer geen regeling met alle schuldeisers kan worden bereikt, verzorgt de Opdrachtnemer een aanvraag voor de Wsnp. Opdrachtnemer stelt tijdig namens de Opdrachtgever een volledige en juiste Wsnp verklaring op en draagt zorg voor complettering van de noodzakelijk documenten ten behoeve van de aanvraag. De inwoner wordt persoonlijk begeleid door Opdrachtnemer naar de zitting. Wanneer de uitspraak van de Rechtbank onherroepelijk is, is deze fase afgerond. Het eindproduct is een eindrapportage die onder andere is voorzien van de uitspraak van de Rechtbank.

4.4.12 Moratorium

Wanneer aantoonbaar al het mogelijke is gedaan om de schuldeiser(s) tot een medewerkende houding te bewegen kan verzoekschrift voor een moratorium worden ingediend. Opdrachtnemer dient namens de Opdrachtgever een verzoekschrift in en vertegenwoordigt de Opdrachtgever bij de rechtbank. De Opdrachtgever geeft hiervoor een volmacht af.

4.4.13 Nazorg

Alle inwoners die een schuldhelpverleningstraject hebben doorlopen ontvangen nazorg. Het thema nazorg maakt deel uit van het plan van aanpak. De daadwerkelijke invulling van de te leveren hulpverlening in het kader van nazorg wordt gedurende het schuldhelpverleningstraject bepaald en vastgelegd in het plan van aanpak. De frequentie van te leveren dienstverlening is maatwerk en afhankelijk van de behoeften van de inwoner. De Opdrachtnemer motiveert de inwoner gebruik te maken van het hulpaanbod. Er wordt geïnformeerd hoe het materieel en immaterieel met de inwoner gaat. Indien nodig wordt er advies gegeven en/of doorverwezen naar het netwerk of (flankerende) hulp.

4.5 Doorlooptijden

Module	Toelichting	Wanneer/tijden	Resultaat
Informatie en advies	Inwoners en ondernemers kunnen een hulpvraag stellen met betrekking tot financiën. Dit kan zowel telefonisch, digitaal als fysiek.	(Inloop)sprekuren iedere werkdag en avondopenstelling. De tijden worden in overleg met Opdrachtgever vastgelegd. Aantal uren per week: 20 Telefonische bereikbaarheid van maandag t/m vrijdag 9.00 – 17.00.	Op basis van een brede uitvraag is helder welke hulpvraag de inwoner heeft en beoordeelt de Opdrachtnemer de hulpvraag en adviseert de inwoner over de vervolgstappen. Mocht het nodig zijn om flankerend hulp in te schakelen dan zorgt de Opdrachtnemer voor een warme overdracht. De inwoner is tevreden over het eerste contact en begrijpt wat de vervolgstappen zijn.
Crisisinterventie	Hulpverlening in geval van een crisissituatie. Snel handelen is nodig.	Binnen 3 werkdagen volgt een intakegesprek. Interventie moet binnen maximaal 2 weken worden afgerond.	De crisissituatie is afgewend. Er is een intakegesprek ingepland en er is passende hulp geboden.
Aanmelding	De aanmelding heeft als doel de hulpvraag van de inwoner of ondernemer en het moment daarvan te registreren. Ook wordt er gescreend welk hulpaanbod het best passend is.	De aanmelding voor de intake of flankerende hulp kan op elk gewenst moment.	De hulpvraag is helder en het is helder welke route de inwoner moet doorlopen. De onderbouwing van de gekozen route is verwerkt in een gespreksverslag. Er is een afspraak voor een intake gemaakt. Het aanmeldformulier met de beschreven hulpvraag wordt overgedragen aan de Opdrachtnemer van perceel 1, perceel 2, of de medewerker Bbz.
Intake	Tijdens het intakegesprek wordt samen met de inwoner de hulpvraag vastgesteld.	Binnen 2 weken na aanmelding vindt het eerste gesprek van de intake plaats. De gehele intakeperiode duurt maximaal 6 weken. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het opstellen van een beschikking tot schuldhulpverlening inclusief plan van aanpak binnen 6 weken na de dag waarop het eerste gesprek, bedoeld in artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), heeft plaats gevonden. Dit is conform de verordening beslistermijn Wgs van gemeente Oosterhout.	De problematiek is helder en er wordt een plan van aanpak opgesteld. De inwoner weet welke stappen worden doorlopen, wanneer en hoe het probleem opgelost gaat worden.
Getekende Plan van aanpak en beschikking	(Niet) Problematische schulden: plan van aanpak en beschikking.	Binnen uiterlijk 6 weken na datum aanmelding dient het plan van aanpak te zijn ondertekend door de inwoner en wordt er een beschikking afgegeven zoals bedoeld in artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Dit is conform de verordening beslistermijn Wgs van gemeente Oosterhout.	In voor de inwoner begrijpelijke taal is uitgelegd wat het verloop is van het traject. Voor de inwoner is helder welke stappen doorlopen worden gedurende het hulpverleningstraject.
Stabilisatie	De inkomsten en uitgaven van de inwoner in evenwicht te brengen	De stabilisatieperiode mag maximaal 4 maanden duren. In overleg met Opdrachtgever kan de periode het eventueel verlengd worden met nog een keer 4 maanden.	De stabilisatie van inkomen en uitgaven is een resultaat van werkzaamheden uit het integrale plan van aanpak. De inwoner is ontzorgd door schuldenrust te creëren: stresswegnemen en tijd maken voor oplossingen naar een schuldenzorgvrije toekomst.
Schuldenregeling Niet	Opdrachtnemer voert de regie op de taken die afgesproken zijn in het plan van aanpak en houdt voortgangsgesprekken met de	Ondersteuning van de inwoner duurt maximaal 1 jaar. De Opdrachtnemer plant maandelijks voor de duur van het traject	Door de inzet van schuldhulpverlening zijn schulden beheersbaar of opgelost. De inwoner is ontzorgd door schuldenrust te creëren, stresswegnemen en tijd maken voor oplossingen naar een schuldenzorgvrije toekomst.

problematische schulden.	inwoner tijdens het traject hulpverlening.	voortgangsgesprekken met de inwoner.	
Schuldregeling Problematische schuld.	Bij een problematische schuldsituatie werkt de Opdrachtnemer aan een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers.	De werkzaamheden in de module Schuldregeling mogen maximaal 120 dagen duren. Op dossierniveau kan daarvan worden afgezien, mits beargumenteerd en onderbouwd en de schuldeisers hiervan op de hoogte zijn. De Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van het schuldentraject de regie op het dossier en heeft jaarlijks minimaal 6 voortgangsgesprekken, waarvan 3 fysieke gesprekken met de inwoner.	Door de inzet van schuldhulpverlening zijn schulden beheersbaar of opgelost. De inwoner is ontzorgd door schuldenrust te creëren: stresswegnemen en tijd maken voor oplossingen naar een schuldenzorgvrije toekomst.
Budgetcoaching	Coaching van de inwoner naar zelfredzaamheid.	De duur van coaching is maatwerk en wordt voorafgaand met de Opdrachtgever afgestemd.	De inwoner is financieel zelfstandig en kan de inkomsten en uitgaven in balans houden. De inwoner krijgt handige tips en doet samen met de budgetcoach de administratie. De inwoner ziet precies waar het geld naartoe gaat en leert hoe een kasboek bijgehouden kan worden.
Budgetbeheer • Service • Basis • Middel • Totaal	Bij budgetbeheer worden in ieder geval de vaste lasten op tijd betaald en ontstaan er geen (nieuwe) betalingsachterstanden.	Duur van budgetbeheer is maximaal 12 maanden en in overleg met de Opdrachtgever kan deze periode met telkens maximaal 6 maanden worden verlengd. Verlenging van de duur van het budgetbeheer is uitsluitend mogelijk in overleg met en met schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Het proces van aanmelding, het budgetbeheergesprek en uitvoerende voorbereidende werkzaamheden tot aan de start van budgetbeheer mag maximaal 3 maanden duren. De Opdrachtnemer plant ieder kwartaal voor de duur van het traject voortgangsgesprekken met de inwoner.	Budgetbeheer zorgt ervoor dat de inwoner de vaste lasten op tijd betaalt en geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt.
Duurzame financiële dienstverlening	Het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van iemand met schulden als een schuldregeling (nog) niet mogelijk lijkt.	Aansluitend op de aanmeldfase of intakefase wanneer een schuldregeling door al dan niet bij de inwoner gelegen omstandigheden (nog) niet mogelijk is. Maximaal 6 maanden en in overleg met gemeente kan het eventueel verlengd worden met maximaal nog een keer 6 maanden. Er vinden maandelijks voortgangsgesprekken plaats met de inwoner.	Inwoner wordt financieel ontzorgd. De financiële omstandigheden verslechteren niet en de inwoner wordt begeleid.
WSNP	Wanneer geen regeling met alle schuldeisers kan worden bereikt, verzorgt de Opdrachtnemer een aanvraag voor de WSNP.	De aanvraag wordt binnen 30 werkdagen (doorgaans na datum mislukken schuldregeling) door Opdrachtnemer ingediend bij de rechtbank.	De inwoner is ondersteund bij de gang naar de rechtbank. De rapportage wordt binnen 10 werkdagen nadat de uitspraak onherroepelijk is aan de Opdrachtgever verzonden.

Dwangakkoord	Wanneer er geen regeling met de schuldeisers kan worden bereikt, omdat één of meerdere schuldeisers zonder valide reden weigeren akkoord te gaan met het gedane voorstel kan de rechtbank verzocht worden om een dwangakkoord af te geven	Indien nodig dient opdrachtnemer binnen 30 werkdagen (doorgaans na datum mislukken schuldregeling) namens de Opdrachtgever een verzoekschrift bij de rechtbank in.	De inwoner is ondersteund bij de gang naar de rechtbank. De rapportage wordt binnen 10 werkdagen nadat de uitspraak onherroepelijk is aan de Opdrachtgever verzonden.
Moratorium	Wanneer schuldeisers tijdens het schuldregelings-traject doorgaan met het treffen van (verdere) incasso maatregelen kan een moratorium (smal of breed) als ultimum remedium worden ingezet.	Indien nodig dient Opdrachtnemer namens de opdrachtgever een verzoekschrift in en vertegenwoordigt de opdrachtgever bij de rechtbank. De opdrachtgever geeft hiervoor een volmacht af.	Binnen 10 dagen na de uitspraak wordt de opdrachtgever digitaal op de hoogte gesteld van de uitspraak van de rechtbank.
Nazorg	De inzet van de hulpinstrumenten voor nazorg is maatwerk naar gelang van de behoefte van de inwoner.	Maximaal 1 jaar en minimaal 4 gesprekken waarvan 2 fysieke afspraken. In het plan van aanpak worden de gemaakte afspraken vastgelegd.	Inwoner kan de inkomsten en uitgaven in balans houden. Inwoner ontvangt gevraagd en ongevraagd advies.

5 Beschrijving van perceel 2 Schuldhulpverlening ondernemers

De Opdrachtnemer draagt per 1 juli 2023 zorg voor trajecten die noodzakelijk zijn om inwoners van de gemeente Oosterhout met een onderneming te ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op aflossing van schulden, indien redelijkerwijs is te voorzien dat een ondernemer niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in een toestand verkeert dat hij heeft opgehouden met betalen en het voorliggende veld geen ondersteuning biedt.

Het proces Schuldhulpverlening voor ondernemers start na de aanmelding, waarbij de Opdrachtnemer van perceel 1 heeft bepaald of de inwoner een ondernemer is. De opdrachten worden door de Opdrachtnemer van perceel 1 door middel van een aanmeldformulier en een gesprekverslag met daarin een beschrijving van de hulpvraag van de ondernemer aan de Opdrachtnemer verstrekt. Het aanmeldformulier is de officiële verstrekking van een individuele opdracht, waarna een intake door de Opdrachtnemer gestart wordt.

Door de inzet van schuldhulpverlening voor ondernemers zijn schulden opgelost of beheersbaar. Het traject leidt idealiter ofwel tot een succesvolle schuldsanering, zodat de ondernemer een succesvolle doorstart kan maken, dan wel zijn bedrijf kan beëindigen op een wijze waardoor hij als gevolg van de sanering na drie jaar schuldenvrij is. Een schuldhulptraject is succesvol als er een duurzaam resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan per ondernemer verschillend zijn (advies, bedrijfsbeëindiging, doorstart, schuldenvrij of hanteerbare schulden).

Onderdeel van de opdracht is dat de Opdrachtnemer saneringskredieten verstrekt en hier ervaring mee heeft. Wanneer Opdrachtnemer zelf geen kredietbankfunctie heeft wordt van Opdrachtnemer verwacht dat hij hiervoor samenwerkt met een sociale kredietverstrekker die is aangesloten bij de NVVK en ervaring heeft in het verstrekken van saneringskredieten.

Naast schulden kunnen er ook op andere leefgebieden problemen zijn, dit vraagt om een integrale aanpak. Het spreekt daarbij vanzelf dat de hulp toegesneden moet zijn op de individuele ondernemer en er dus sprake is van maatwerk en een goede samenwerking met andere partijen.

Het onderzoek naar de levensvatbaarheid van de onderneming maakt mogelijk onderdeel uit van het schuldhulpverleningstraject. De Opdrachtnemer beoordeelt of een levensvatbaarheidsonderzoek noodzakelijk is. Indien dit gewenst is laat Opdrachtnemer dit uitvoeren door een gekwalificeerde organisatie. Afhankelijk van de uitkomst van het levensvatbaarheidsonderzoek zet het traject in op behoud, doorstart of beëindiging van de onderneming.

Bij ondernemers die vanuit het traject Bbz instromen is het levensvatbaarheidsonderzoek al voltooid. De uitkomsten van het onderzoek zijn leidend voor de vervolgstappen.

5.1 Wettelijke kaders

De kaders volgen uit de bepalingen van:

- Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
- Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs);
- Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- Faillissementswet (Fw);
- Beslag- en executierecht;
- Vermogensrecht (waaronder goederen-, pand- en verbintenissenrecht) (Bw);
- Wet op de Omzetbelasting (OB);
- Wet op het consumentenkrediet (Wck);
- Besluit bijstandverlening voor zelfstandigen (Bbz);
- Wet Homologatie onderhands akkoord (WHOA).

5.2 Doelgroep schuldhulpverlening voor zelfstandig ondernemers

De doelgroep zijn alle ondernemers wonende in de gemeente Oosterhout. Met ondernemers bedoelen we alleen natuurlijke personen.

5.3 Producten ten behoeve van hulpverlening voor zelfstandig ondernemers

De producten die de gemeente Oosterhout wenst af te nemen omvattende modules conform die van de NVVK schuldhulpverlening voor ondernemers SVHO, met uitzondering van de modules *Informatie & advies*, *Aanmelding*, *Crisisinterventie*, *Nazorg*. Voor de uitvoerige omschrijving van de modules verwijzen wij u naar de website <https://www.nvvk.nl/ons-werkveld/gedragcodes-en-modules>.

Ten behoeve van de uitvoering van schuldhulpverlening, zal de gemeente mandaat verlenen voor een aantal bevoegdheden alsmede machtiging voor een aan aantal onderdelen aan Opdrachtnemer.



5.4 De modules schuldhulpverlening voor ondernemers.

5.4.1 Crisisinterventie ondernemers

Als crisissituatie kan worden beschouwd:

- De Opdrachtnemer werkt mee aan een crisisinterventie. Een crisisinterventie houdt in dat de Opdrachtnemer bij een huisuitzetting of afsluiting van gas/water/elektra een spoedprocedure in gang zet. Deze spoedprocedure is een versnelde procedure en houdt onder andere in:

- Deze interventie dient uitgevoerd te worden op basis van maatwerk.

5.4.2 Intake, beschikking en plan van aanpak ondernemers.

Tijdens het intakegesprek wordt samen met de ondernemer de hulpvraag vastgesteld. Daarbij wordt bepaald of er sprake is van een problematische schuld, een niet problematische schuld of dat er schulden zijn die de voortzetting van de onderneming in gevaar kunnen brengen. Er wordt onderzocht of er omstandigheden zijn die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden van de ondernemer of die het oplossen van deze schulden in de weg staan (immateriële schuldhulpverlening). Ook wordt beoordeeld of de ondernemer in aanmerking komt voor een aanbod tot schuldhulpverlening.

Ook wordt er door Opdrachtnemer gedurende de intakefase gewerkt met een screeningsinstrument Mesis of een gelijkwaardig meetinstrument. De vragenlijsten van Mesis geven een beeld van het gedrag, de motivatie en de vaardigheden van de ondernemer. Dit klantprofiel geeft inzicht in de motivatie, de vaardigheden en het gedrag van de ondernemer (het willen, kunnen en handelen). Opdrachtgever ontvangt ieder kwartaal een rapportage van de uitkomsten van de Mesisrapportage of gelijkwaardig meetinstrument.

Als de ondernemer in aanmerking komt voor schuldhulpverlening en de ondernemer accepteert de hulpverlening dan wordt een plan van aanpak opgesteld. In het plan van aanpak staat het te volgen traject beschreven en de verwachte doorlooptijd. Om tot een advies te komen worden naast de privégegevens ook de zakelijke gegevens geïnventariseerd en geanalyseerd. Het advies voor een duurzame oplossing voor de privé- en zakelijke schuldsituatie van de ondernemer worden ook opgenomen. Ook staan in het plan alle voorwaarden en afspraken die gemaakt worden.

Indien de Opdrachtnemer andere instanties of vrijwilligers wil betrekken in het hulpverleningstraject dan wordt dit voordat de hulp wordt ingezet met de ondernemer en de betreffende instanties of vrijwilliger afgestemd.

Het wel of niet doen van een aanbod tot schuldhulpverlening in het kader van zowel problematische als niet problematische schulden wordt aan de ondernemer bevestigd in een beschikking. Het gespreksverslag maakt ook deel uit van het plan van aanpak. Als de ondernemer niet in aanmerking komt wordt voor schuldhulpverlening dan wordt aan de ondernemer alternatieve hulp geboden. Dit wordt ook mondeling toegelicht.

De adviezen die van toepassing zijn op basis van het klantprofiel van de Mesis screening worden meegenomen in het plan van aanpak.

5.4.3 Stabilisatie

Stabilisatie heeft als doel de inkomsten en uitgaven van de ondernemer in evenwicht te brengen. Als stabilisatie bereikt is kan een schuldregeling worden ingezet. Het stabilisatietraject leidt in principe tot een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet en kent een tijdsduur van vier maanden. Tevens doelt stabilisatie erop rust te creëren voor de klant, zodanig dat op gedragsverandering kan worden ingezet. De Opdrachtnemer houdt regelmatig, minimaal één (1) keer per maand fysiek contact met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is.

Alle bekende schuldeisers van de klant worden door Opdrachtnemer schriftelijk in kennis gesteld van het stabilisatietraject en verzocht om incassomaatregelen op te schorten. Dit wordt direct na het afgeven van de toekenningbeschikking door Opdrachtnemer gedaan.

Het onderzoek naar de levensvatbaarheid van de onderneming maakt onderdeel uit van het schuldhulpverleningstraject. Bij ondernemers die vanuit het traject Bbz instromen is het levensvatbaarheidsonderzoek al voltooid. De uitkomsten van het onderzoek zijn leidend voor de vervolgstappen. Afhankelijk van de uitkomst van het levensvatbaarheidsonderzoek zet het traject in op behoud, doorstart of beëindiging van de onderneming.

Alle bekende schuldeisers van de klant worden door Opdrachtnemer schriftelijk in kennis gesteld van het stabilisatietraject en verzocht om incassomaatregelen op te schorten.

5.4.4 Schuldregeling

Door de inzet van schuldhulpverlening zijn schulden opgelost of beheersbaar. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat er per ondernemer een afgewogen maatwerkoplossing binnen de dienstverlening aangeboden wordt. Een schuldhulptraject is voor de Opdrachtgever succesvol als er een duurzaam resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan per ondernemer verschillend zijn (advies, schuldenvrij, hanteerbare schulden). In alle trajecten wordt waarde gehecht aan het vergroten van het zelf oplossend vermogen en duurzame gedragsverandering waardoor het risico op terugval wordt beperkt.

5.4.4.1 Niet problematische schuld

Als de schulden van een ondernemer niet onder de definitie problematische schulden vallen en de ondernemer wel problemen ervaart en een hulpvraag heeft dan heeft de ondernemer een niet problematische schuld. De ondernemer wordt begeleid en ondersteund bij het realiseren van een schuldenvrije toekomst of beheersbare schulden. Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat de schulden niet problematisch worden en de ondernemer financieel zelfredzaam wordt of blijft kan er budgetbeheer of budgetcoaching nodig zijn.

Er wordt een plan van aanpak gemaakt en een beschikking afgegeven. In het plan wordt aangegeven welke ondersteuning geboden wordt. In eerste instantie wordt deze begeleiding vanuit het eigen netwerk of de wijk van de ondernemer gemobiliseerd. Wanneer deze begeleiding hier niet gevonden wordt kan flankerende hulp ingezet worden. Voor eventuele immateriële hulpverlening wordt de ondernemer doorverwezen naar zorgpartners. Ook dit traject is opgenomen in het plan van aanpak. Over de voortgang van het traject vindt overleg plaats tussen de ondernemer de Opdrachtnemer en eventuele partners.

De Opdrachtnemer verstrekt het plan van aanpak indien nodig en na akkoord van de inwoner aan de partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. Voor het regelen van de niet problematische schulden vindt er een warme overdracht plaats naar voor de ondernemer best passende alternatieve hulp. Om er daadwerkelijk voor te zorgen dat de schulden niet problematisch worden en de ondernemer financieel zelfredzaam wordt of blijft, is in de meeste gevallen wel begeleiding nodig. Deze begeleiding wordt vanuit het eigen netwerk of de wijk van de ondernemer gemobiliseerd. Wanneer deze begeleiding hier niet gevonden wordt, wordt de ondernemer aan een vrijwilliger gekoppeld.

De Opdrachtnemer verstrekt het plan van aanpak indien nodig en na akkoord van de ondernemer aan de partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. Tijdens de looptijd van het schuldhulpverleningstraject worden ondernemers door de Opdrachtnemer ondersteund en begeleid.

De ondersteuning die bij niet problematische schulden geboden wordt duurt in principe een (1) jaar.

5.4.4.2 Problematische schuld

In het geval van een problematische schuld, wordt de materiële schuldhulpverlening geboden door de Opdrachtnemer. De ondernemer wordt begeleid en ondersteund bij het realiseren van een schuldenvrije toekomst of beheersbare schulden. Opdrachtnemer treedt op als tussenpersoon van de schuldenaar en schuldeisers en behartigt de belangen van alle betrokken partijen zo goed mogelijk. Het traject leidt idealiter ofwel tot een succesvolle bemiddeling of schuldsanering, zodat de ondernemer een succesvolle doorstart kan maken, dan wel zijn bedrijf kan beëindigen op een wijze waardoor hij als gevolg van de sanering na drie jaar schuldenvrij is. Een schuldhulptraject is succesvol als er een duurzaam resultaat wordt bereikt. Dit resultaat kan per ondernemer verschillend zijn (advies, bedrijfsbeëindiging, doorstart, schuldenvrij of hanteerbare schulden).

Welke instantie de eventuele immateriële hulpverlening biedt, is afhankelijk van welke problematiek er naast de schulden mogelijk nog meer speelt. Uitgangspunt van het schuldhulpverleningstraject is dat de hulpverlening zo beperkt en kort mogelijk is. Er wordt altijd gezocht naar de meest efficiënte weg naar (financiële) zelfredzaamheid, waarbij ook in het geval van een problematische schuld zoveel mogelijk wordt gezocht naar ondersteuning vanuit het eigen netwerk van de inwoner of vanuit vrijwilligersorganisaties.

De Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van het schuldentraject de regie op het dossier een heeft jaarlijks minimaal zes (6) voortgangsgesprekken, waarvan drie (3) fysieke gesprekken met de ondernemer.

De Opdrachtnemer verstrekt het plan van aanpak indien nodig en na akkoord van de ondernemer aan de partijen die betrokken zijn bij het hulpverleningstraject. Tijdens de looptijd van het schuldhulpverleningstraject worden de ondernemers door de Opdrachtnemer ondersteund en begeleid.

5.4.5 Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning

Om de ondernemer te ondersteunen kan er boekhoudkundige en fiscale ondersteuning worden geboden. Met ondersteuning wordt het begeleiden, informeren, adviseren en coachen van de ondernemer bedoeld met als doel dat de ondernemer een gestructureerde en deugdelijke, adequate administratie en boekhouding (voor het doen van fiscale aangifte) kan voeren. Van de Opdrachtnemer wordt niet verwacht dat deze de fiscale aangifte verricht. De Opdrachtnemer overlegt voorafgaand met Opdrachtgever of en welke ondersteuning ingezet moet worden. Na akkoord van Opdrachtgever mag het traject worden gestart. Daarnaast geldt dat als de ondernemer volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen.

5.4.6 Bedrijfscoaching

Bij Bedrijfscoaching wordt de ondernemer begeleid met als doel zich zelf te verbeteren in het ondernemerschap. De ondernemer krijgt informatie en advies op maat met als doel dat de ondernemer een gezonde bedrijfsvoering kan voeren. Bedrijfscoaching is flexibel in te zetten in een schuldhulpverleningstraject in het kader van de Wgs, de kosten worden dan betaald door de gemeente. De Opdrachtnemer overlegt voorafgaand met Opdrachtgever of en welke ondersteuning ingezet moet worden. De opdrachtnemer voert deze taak zelf uit of laat dit uitvoeren door een gekwalificeerde organisatie. Na akkoord van Opdrachtgever mag het traject worden gestart. Bedrijfscoaching kan ook als zelfstandige dienst worden ingezet, daarbij geldt dan dat als de ondernemer volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen.

5.4.7 Budgetcoaching

Het doel van budgetcoaching is om een ondernemer de financiële kennis en vaardigheden bij te brengen om zijn eigen geldzaken zelfstandig te regelen en geldproblemen te voorkomen. De duur van budgetcoaching is maatwerk en dient vooraf afgestemd te worden met Opdrachtgever.

Budgetcoaching is flexibel in te zetten in een schuldhulpverleningstraject in het kader van de Wgs, de kosten worden dan betaald door de gemeente. De Opdrachtnemer overlegt voorafgaand met Opdrachtgever of en welke ondersteuning ingezet moet worden. Na akkoord van Opdrachtgever mag het traject worden gestart. Ook kan budgetcoaching als zelfstandige dienst worden ingezet, daarbij geldt dat als de ondernemer volgens de inkomensnormen van de Participatiewet draagkracht heeft hij deze dienst zelf moet bekostigen.

5.4.8 Budgetbeheer Service, Basis, Middel en Totaal

Budgetbeheer zorgt ervoor dat iemand de vaste lasten op tijd betaalt en geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt. Het kan onderdeel zijn van schuldhulpverlening voor ondernemers, hoewel dat in het algemeen niet is aan te bevelen. Een ondernemer wordt geacht de financiën van zichzelf en de onderneming zelf naar behoren te kunnen beheren. Soms vraagt een schuldeiser als betaalgarantie toch om een minimale vorm van budgetbeheer voor de ondernemer.

Als er geen sprake is van problematische schulden en de Opdrachtnemer acht het wel noodzakelijk budgetbeheer in te zetten vindt er afstemming met Opdrachtgever plaats.

We bieden vier (4) vormen budgetbeheer.

1. Budgetbeheer Service
2. Budgetbeheer Basis
3. Budgetbeheer Middel
4. Budgetbeheer Totaal

Voor het opstarten van het budgetbeheer wordt een fysieke afspraak met de ondernemer gemaakt waarin duidelijke en heldere afspraken worden gemaakt over de dienstverlening, de na te streven doelen en de samenwerking onderling. Mocht er nog geen screening zijn uitgevoerd dan wordt dit alsnog gedaan.

Opdrachtnemer geeft ondernemer in ieder geval maandelijks een overzicht van de ontvangen inkomsten en uitgevoerde betalingen en reserveringen. Via internetbankieren, e-mail, post of het eigen online systeem, en afgestemd op de mogelijkheden en vaardigheden van de inwoner. Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van de ondernemer inzage te geven in de budgetbeheerrekening.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij de leerbare ondernemer helpt vaardigheden te ontwikkelen, zodat hij op den duur (weer) in staat kan zijn om zelf geldzaken te regelen. Ieder half jaar wordt bekeken of het budgetbeheer nog noodzakelijk is voor de ondernemer. Hiervoor wordt de inwoner uitgenodigd voor een gesprek. Om de ondernemer niet meteen in het diepe te gooien kan voor een afbouw van budgetbeheer worden gekozen. Zo kan men van “budgetbeheer totaal” afbouwen naar “middel” en daarna naar “basis.” Op deze manier krijgt de inwoner gefaseerd verdere zeggenschap over zijn inkomen.

Wanneer de ondernemer niet in staat is om financieel zelfstandig te worden wordt toegewerkt naar een structurele oplossing of langdurige ondersteuning. Zolang de ondersteuning bestaat in de vorm van budgetbeheer wordt de ondernemer in ieder geval één (1) keer per jaar uitgenodigd voor een fysieke afspraak.

De Opdrachtgever ontvangt eenmaal per half jaar een voortgangsrapportage met de stand van zaken per dossier. Deze rapportage is onder andere voorzien van de mate van afbouw naar zelfstandig beheer, de voortgang en indien noodzakelijk een advies. Daarnaast kan de Opdrachtgever verzoeken om een overzicht van de contactmomenten te overleggen.

5.4.9 Duurzame financiële dienstverlening (DFD)

Met DFD zorgt de Opdrachtnemer dat iemands financiële omstandigheden niet verder zal verslechteren. De Opdrachtnemer heeft hierin een proactieve rol en begeleidt en ondersteunt de inwoner. De Opdrachtnemer voert gedurende het traject voortgangsgesprekken met de inwoner. En spant zich in om er voor te zorgen dat iemand alsnog een schuldregeling kan krijgen. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever over de voortgang van dit traject.

5.4.10 Dwangakkoord

Indien nodig dient Opdrachtnemer tijdig namens de Opdrachtgever een verzoekschrift voor een dwangakkoord in bij de rechtbank in. De ondernemer wordt tijdens de zitting door Opdrachtnemer persoonlijk begeleid. De Opdrachtgever wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de uitspraak van de rechtbank. Wanneer het dwangakkoord niet is toegewezen, dan wordt de berichtgeving tevens voorzien van de uitspraak en kenbaar gemaakt of de Wsnp-aanvraag van toepassing blijft.

5.4.11 Surseance van betaling

Indien het nodig is om surseance van betaling (kortweg surseance) aan te vragen begeleidt de hulpverlener dit traject zodat de ondernemer uitstel van betaling krijgt. Dit betreft de begeleiding van de aanvraag richting surseance van betaling en eventuele begeleiding na uitspraak van surseance van betaling. We verwachten dat de opdrachtnemer gedurende de looptijd van surseance maandelijks informeert bij de ondernemer wat de ontwikkelingen zijn rondom betalingsverplichtingen. Indien advies of ondersteuning gewenst is overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever over de eventuele in te zetten producten. Als de rechtbank een definitieve surseance weigert zorgt Opdrachtnemer voor begeleiding en ondersteuning bij het vervolgtraject.

5.4.12 Faillissement

De Opdrachtnemer neemt contact op met schuldeisers voor uitstel, onderzoekt de financiële situatie en brengt advies uit aan de schuldeisers en de ondernemer om al dan niet aan te sturen op een faillissement. Als het nodig is om een faillissement aan te vragen dan wordt de ondernemer hierin begeleid. De Opdrachtnemer verzorgt de aanvraag van het faillissement. Dit betreft de begeleiding van de aanvraag richting faillissement en eventuele begeleiding na uitspraak van faillissement.

5.4.13 Wettelijke schuldsanering (WSNP)

Wanneer geen regeling met alle schuldeisers kan worden bereikt, verzorgt de Opdrachtnemer een aanvraag voor de WSNP. Opdrachtnemer stelt tijdig namens de Opdrachtgever een volledige en juiste WSNP verklaring op en draagt zorg voor completering van de noodzakelijk documenten ten behoeve van de aanvraag. De inwoner wordt persoonlijk begeleid door Opdrachtnemer naar de zitting. Wanneer de uitspraak van de Rechtbank onherroepelijk is, is deze fase afgerond. Het eindproduct is een eindrapportage die onder andere is voorzien van de uitspraak van de Rechtbank.

5.4.14 Moratorium

Wanneer aantoonbaar al het mogelijke is gedaan om de schuldeiser(s) tot een medewerkende houding te bewegen kan verzoekschrift voor een moratorium worden ingediend. Opdrachtnemer dient namens de Opdrachtgever een verzoekschrift in en vertegenwoordigt de Opdrachtgever bij de rechtbank. De Opdrachtgever geeft hiervoor een volmacht af.

5.4.15 Nazorg

Alle ondernemers die een schuldhelpverleningstraject hebben doorlopen ontvangen nazorg. Het thema nazorg maakt deel uit van het plan van aanpak. De daadwerkelijke invulling van de te leveren hulpverlening in het kader van nazorg wordt gedurende het schuldhelpverleningstraject bepaald en vastgelegd in het plan van aanpak. De frequentie van te leveren dienstverlening is maatwerk en afhankelijk van de behoeften van de ondernemer. De Opdrachtnemer motiveert de ondernemer gebruik te maken van het hulp-aanbod. Er wordt geïnformeerd hoe het materieel en immaterieel met de ondernemer gaat. Indien nodig wordt er advies gegeven en/of doorverwezen naar het netwerk of (flankerende) hulp.

5.5 Doorlooptijden

Product	Toelichting	Wanneer/tijden	Resultaat
Crisisinterventie	Hulpverlening in geval van een crisissituatie. Snel handelen is nodig.	Binnen 3 werkdagen volgt een intakegesprek. Interventie moet binnen maximaal 4 weken worden afgerond.	De crisissituatie is afgewend. Er is een intakegesprek ingepland en er is passende hulp geboden.
Intake	De opdrachten worden door de Opdrachtnemer van perceel 1 door middel van een aanmeldformulier en een gespreksverslag met daarin een beschrijving van de (financiële) situatie van de ondernemer aan de Opdrachtnemer verstrekt. Het aanmeldformulier en het gespreksverslag is de officiële verstrekking van een individuele opdracht, waarna een intake door de Opdrachtnemer gestart wordt. Tijdens het intakegesprek wordt samen met de ondernemer de hulpvraag vastgesteld.	Binnen 2 weken na aanmelding vindt het eerste gesprek van de intake plaats. De gehele intakeperiode duurt maximaal 6 weken. Hierbij dient rekening gehouden te worden met het opstellen van een beschikking tot schuldhulpverlening inclusief plan van aanpak binnen 6 weken na de dag waarop het eerste gesprek, bedoeld in artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), heeft plaats gevonden. Dit is conform de verordening beslistermijn Wgs van gemeente Oosterhout.	De problematiek is helder en er wordt een plan van aanpak opgesteld. De ondernemer weet welke stappen worden doorlopen, wanneer en hoe het probleem opgelost gaat worden.
Getekend Plan van aanpak en beschikking	(Niet) Problematische schulden: plan van aanpak en beschikking.	Binnen uiterlijk 6 weken na datum aanmelding dient het plan van aanpak te zijn ondertekend door de inwoner en wordt er een beschikking afgegeven, zoals bedoeld in artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Dit is conform de verordening beslistermijn Wgs van gemeente Oosterhout.	In voor de ondernemer begrijpelijke taal is uitgelegd wat het verloop is van het traject. Ook is helder voor de ondernemer welke stappen doorlopen worden gedurende het hulpverleningstraject.
Stabilisatie	Stabilisatie heeft als doel de inkomsten en uitgaven van de inwoner in evenwicht te brengen. Opdrachtnemer houdt regelmatig contact met de inwoner om te bespreken hoe het proces verloopt en informeert bij de inwoner hoe het zowel materieel als immaterieel gaat en of er nog ondersteuning nodig is.	De stabilisatieperiode mag maximaal 4 maanden duren. In overleg met Opdrachtgever kan de periode het eventueel verlengd worden met nog een keer 4 maanden.	De stabilisatie van inkomen en uitgaven is een resultaat van werkzaamheden uit het integrale plan van aanpak. De ondernemer is ontzorgd door schuldenrust te creëren
Schuldenregeling Niet problematische schulden.	Opdrachtnemer voert de regie op de taken die afgesproken zijn in het plan van aanpak en houdt voortgangsgesprekken met de ondernemer tijdens het traject hulpverlening. De Opdrachtnemer bepaalt de noodzaak om tot oplossing van schulden te komen.	Ondersteuning van de inwoner duurt maximaal 1 jaar. De Opdrachtnemer plant maandelijks voor de duur van het traject voortgangsgesprekken met de ondernemer.	Door de inzet van schuldhulpverlening zijn schulden beheersbaar of opgelost. De ondernemer is ontzorgd door schuldenrust te creëren:

Schuldregeling Problematische schuld.	Bij een problematische schuldsituatie werkt de Opdrachtnemer aan een akkoord tussen schuldenaar en schuldeisers. De ondernemer (schuldenaar) zet zich 3 jaar lang maximaal in om zoveel mogelijk van de schuldenlast af te betalen. De schuldeisers verlenen kwijting van de overgebleven schuld: bij een saneringskrediet direct en bij een schuldbemiddeling aan het eind van de periode van 3 jaar.	De werkzaamheden in de module Schuldregeling mogen maximaal 180 dagen duren. Op dossierniveau kan daarvan worden afgeweken, mits beargumenteerd en onderbouwd en de schuldeisers hiervan op de hoogte zijn. Jaarlijks minimaal 6 gesprekken, waarvan tenminste 3 fysieke gesprekken per jaar met de inwoner gedurende de gehele looptijd van het schuldentraject.	Door de inzet van een schuldregeling, bijvoorbeeld een saneringskrediet, zijn schulden gestabiliseerd, beheersbaar en uiteindelijk opgelost.
Boekhoudkundige en fiscale ondersteuning	Om de ondernemer te ondersteunen kan er boekhoudkundige en fiscale ondersteuning worden geboden.	Indien nodig en in overleg met Opdrachtgever. De duur van coaching is maatwerk en wordt voorafgaand met de Opdrachtgever afgestemd.	De ondernemer krijgt informatie en advies op maat met als doel dat de ondernemer een gezonde boekhouding kan voeren.
Bedrijfscoaching	De ondernemer wordt begeleid met als doel zich zelf te verbeteren in het ondernemerschap. Dit is maatwerk,	De duur van coaching is maatwerk en wordt voorafgaand met de Opdrachtgever afgestemd.	De ondernemer krijgt informatie en advies op maat met als doel dat de ondernemer een gezonde bedrijfsvoering kan voeren.
Budgetcoaching	Coaching van de ondernemer naar financiële zelfredzaamheid.	De duur van coaching is maatwerk en wordt voorafgaand met de Opdrachtgever afgestemd.	De ondernemer is financieel zelfstandig en kan de inkomsten en uitgaven in balans houden. De ondernemer krijgt handige tips en doet samen met de budgetcoach de administratie. De ondernemer ziet precies waar het geld naartoe gaat en leert hoe een kasboek bijgehouden kan worden.
Budgetbeheer • Service • Basis • Middel • Totaal	Bij budgetbeheer worden in ieder geval de vaste lasten op tijd betaald en ontstaan er geen (nieuwe) betalingsachterstanden.	Duur van budgetbeheer is maximaal 12 maanden en in overleg met de Opdrachtgever kan deze periode met telkens maximaal 6 maanden worden verlengd. Verlenging van de duur van het budgetbeheer is uitsluitend mogelijk in overleg met en met schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Het proces van aanmelding, het budgetbeheergesprek en uitvoerende voorbereidende werkzaamheden tot aan de start van budgetbeheer mag maximaal 3 maanden duren. De Opdrachtnemer plant ieder kwartaal voor de duur van het traject voortgangsgesprekken met de ondernemer.	Budgetbeheer zorgt ervoor dat de ondernemer de vaste lasten op tijd betaalt en geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt.
Duurzame financiële dienstverlening	Het in evenwicht brengen en houden van inkomsten en uitgaven van iemand met schulden als een schuldregeling (nog) niet mogelijk lijkt.	Aansluitend op de aanmeldfase of intakefase wanneer een schuldregeling door al dan niet bij de ondernemer gelegen omstandigheden (nog) niet mogelijk is. Maximaal 6 maanden en in overleg met Opdrachtgever kan het eventueel verlengd worden	De ondernemer wordt financieel ontzorgd. De financiële omstandigheden verslechteren niet en de ondernemer wordt begeleid.

		met maximaal nog een keer 6 maanden.	
Dwangakkoord	Wanneer er geen regeling met de schuldeisers kan worden bereikt, omdat één of meerdere schuldeisers zonder valide reden weigeren akkoord te gaan met het gedane voorstel kan de rechtbank verzocht worden om een dwangakkoord af te geven.	Opdrachtnemer dient binnen 30 werkdagen (doorgaans na datum mislukken schuldregeling) namens de Opdrachtgever een verzoekschrift bij de rechtbank in.	De ondernemer is ondersteund bij de gang naar de rechtbank. De rapportage wordt binnen 10 werkdagen nadat de uitspraak onherroepelijk is aan de Opdrachtgever verzonden.
WSNP	Wanneer geen regeling met alle schuldeisers kan worden bereikt, verzorgt de Opdrachtnemer een aanvraag voor de WSNP.	De aanvraag wordt binnen 30 werkdagen (doorgaans na datum mislukken schuldregeling) door Opdrachtnemer ingediend bij de rechtbank.	De ondernemer is ondersteund bij de gang naar de rechtbank. De eindrapportage voorzien van een uitspraak van de rechtbank wordt binnen 10 werkdagen nadat de uitspraak onherroepelijk is aan de Opdrachtgever verzonden.
Surseance van betaling	De ondernemer wordt ondersteund bij de aanvraag van surseance van betaling. Indien de surseance wordt toegekend informeert de Opdrachtnemer naar de voortgang.	Gedurende de aanvraag en toekenning van de looptijd van Surseance informeert de opdrachtnemer maandelijks bij de ondernemer over de ontwikkelingen zijn rondom de betalingsverplichtingen.	De ondernemer is geadviseerd en geïnformeerd.
Faillissement	Opdrachtnemer verzorgt de aanvraag van het faillissement.	Indien nodig dient Opdrachtnemer namens de opdrachtnemer een verzoekschrift in en vertegenwoordigt de opdrachtgever bij de rechtbank.	De ondernemer is ondersteund bij de gang naar de rechtbank. De rapportage wordt binnen 10 werkdagen nadat de uitspraak onherroepelijk is aan de Opdrachtgever verzonden.
Moratorium	Wanneer schuldeisers tijdens het schuldregelings-traject doorgaan met het treffen van (verdere) incasso maatregelen kan een moratorium (smal of breed) als ultimum remedium worden ingezet.	Indien nodig dient Opdrachtnemer namens de opdrachtnemer een verzoekschrift in en vertegenwoordigt de opdrachtgever bij de rechtbank.	De ondernemer is ondersteund bij de gang naar de rechtbank. De rapportage wordt binnen 10 werkdagen nadat de uitspraak onherroepelijk is aan de Opdrachtgever verzonden.
Nazorg	De inzet van de hulpinstrumenten voor nazorg is maatwerk naar gelang van de behoefte van de ondernemer.	Maximaal 1 jaar en minimaal 4 gesprekken waarvan 2 fysieke afspraken. In het plan van aanpak worden de gemaakte afspraken vastgelegd.	Ondernemer kan de inkomsten en uitgaven in balans houden. Ondernemer ontvangt gevraagd en ongevraagd advies.