

BIJLAGE N - PRODUCTCATEGORIEBESCHRIJVING

In deze bijlage worden de productcategorieën beschreven die onderdeel zijn van de scope van de opdracht. De vermelde normen die in de productbeschrijvingen vermeld zijn gelden naast het wettelijk kader als normenkader.

Preventie (1)	
Doelgroep	Alle inwoners van Almere. Specifiek: doelgroepen die horen bij vastgestelde Life Events en leerlingen PO, VO, MBO en bijzonder onderwijs. Partners in de stad.
Resultaat	Partners zoals Humanitas, VMCA, Plangroep, De Schoor en scholen besteden aandacht aan preventie van financiële problemen zodanig dat: 1. Inwoners en partners weten dat een life-event financiële gevolgen kan hebben en daarop kunnen anticiperen; 2. Inwoners kennen het belang van financieel veerkrachtig zijn en weten hoe zij daar invulling aan kunnen geven; 3. Inwoners van Almere kennen het belang van een sociaal netwerk bij de omgang met financiën; 4. Inwoners weten waar zij informatie, hulp of ondersteuning kunnen krijgen, gericht op het voorkomen of aanpakken van financiële problemen.
Start	Gehele contractduur.
Einde	Gehele contractduur.
Norm	Niet van toepassing.
Rapportage	Per activiteit op nog af te spreken wijze omdat de uit te voeren activiteiten inspelen op de vraag en actualiteit. Hierdoor kan de wijze van rapportage pas afgesproken worden, als de uitvoering bekend is.
Toelichting	De schulddienstverlener is en blijft op de hoogte van de (landelijke) ontwikkelingen op gebied van preventie t.b.v. een proactieve aanpak preventie, Life events, financiële educatie en bestaanszekerheid. Preventie is niet altijd meetbaar. Het aanbod van interventies voldoet zoveel als mogelijk aan effecten die kunnen worden gemeten, of op een andere manier inzichtelijk gemaakt. Interventies zijn bij voorkeur bewezen effectief of worden d.m.v. (wetenschappelijke) onderbouwing ingezet. De samenwerking met zowel gemeente als andere partners in de stad is noodzakelijk om een gecoördineerde en duurzame aanpak voor

	de toekomst te waarborgen. Preventieactiviteiten dragen bij aan het zo (financieel) redzaam mogelijk maken van inwoners. Componenten informeren-activeren/stimuleren-hulp aanbieden maken deel uit bij de interventies. De activiteiten en interventies sluiten aan op de preventie doelstellingen in het beleidsplan "Doen wat werkt" . Onder de activiteiten vallen onder andere: • Voorlichting/trainingen/advies over schuldhulp in Almere aan partners in de stad en burgers; • (Budget)cursussen aan burgers in het kader van preventie (bijvoorbeeld op aanvraag van wijkteams); • Meewerken aan bewustwordingscampagnes; • Meewerken aan activiteiten in de Week van het Geld; • Deelnemen aan gemeentelijke netwerkbijeenkomsten t.b.v. beleidsontwikkeling en advies. • Losse adviesvragen; • Werken aan preventie in samenwerking met maatschappelijke en financiële partners en onderwijs.
--	--

Aanmelden en screenen schuldhulpverlening (SHV) (2)	
Doelgroep	Alle inwoners vanaf 18 jaar met een schuldhulpvraag.
Resultaat	<u>Aanmelding:</u> Het moment van aanmelding is geregistreerd en er is een afspraak voor een screening. <u>Screening:</u> Hulpvraag van de inwoner is vastgesteld. • Inwoner wil geen schuldhulp of; • Inwoner wil adviesgesprek of; • Inwoner wil een traject SDV; • Inwoner wil een traject SDV plus; • Inwoner wil een traject OSS; • Door afwezigheid inwoner niet duidelijk.
Start	De inwoner meldt zich bij de schulddienstverlener. Dat kan fysiek, telefonisch, of digitaal.
Einde	Het resultaat van de screening is duidelijk: • Inwoner wil geen hulp of; • Afspraak adviesgesprek of;

	• Afspraak intake SDV of; • Afspraak intake SDV plus driegesprek met OSS of; • Warme overdracht naar Maatwerk OSS + brief; • Geen uitkomst wegens afwezigheid inwoner.
Norm	• Gemiddeld eerste gesprek binnen 14 kalenderdagen na aanmelding, tenzij het een crisissituatie is, dan eerste gesprek binnen 3 werkdagen na aanmelding/signaal van schuldeiser (zie verder productcategorie crisis); • Max. 3 werkdagen na crisisaanmelding is het eerste gesprek gevoerd; • Max. 28 kalenderdagen (wettelijk) na reguliere aanmelding is het eerste gesprek gevoerd.
Rapportage	Per kwartaal minimaal per aanmelding: • Gemiddeld aantal dagen tussen aanmelding en eerste gesprek; • Maximaal aantal dagen tussen aanmelding en eerste gesprek (regulier en crisis); • Aantal niet afgehandeld binnen gevraagde termijn, binnen welke termijn wel, reden; • Aantal gesprekken dat gevoerd is buiten de wettelijke termijn, hoeveel dagen er dan tussen zaten, reden waarom het gesprek buiten de wettelijke termijn is gevoerd; • Aantal inwoners niet verschenen op screening; • Aantal gevoerde screeningsgesprekken en het resultaat daarvan (niet verschenen, geen hulp, advies, SDV, SDV plus, OSS).
Toelichting	De screening bestaat uit: 1) Het afnemen van de Mesis-vragenlijst en; 2) Een screeningsgesprek. Bij aanmelding wordt er contact opgenomen met de inwoner en een afspraak gepland op een tijdstip dat de inwoner kan. De inwoner krijgt een mondelinge toelichting op Mesis en het verzoek de vragenlijst in te vullen. Indien een inwoner niet komt opdagen wordt de inwoner gebeld en opnieuw de gelegenheid geboden om op intake te komen.

	Indien het gesprek op afstand plaatsvindt verstuurt de medewerker de uitnodigingslink direct na het mondelinge verzoek tot invullen
--	---

Informatie en Advies (3)	
Doelgroep	Iedereen die gescreend is en die niet door hoeft naar SDV of OSS maar wel advies wenst.
Resultaat	Inwoners krijgen bruikbaar en direct toepasbaar antwoord op hun adviesvraag.
Start	Uitkomst van de screening.
Einde	Inwoner heeft in 1 gesprek van max. 1 uur informatie gekregen over bijvoorbeeld: • Het bijhouden van dagelijkse uitgaven en de administratie ordenen; • Een overzicht van de eigen inkomsten en uitgaven te maken (een gemiddelde maandbegroting en jaarbegroting), met speciale aandacht voor reserveringsuitgaven; • Het regelen van betalingen, automatisch of gespreid; • Het zorgen voor meer inkomen door financiële regelingen en voorzieningen te benutten, door werk te zoeken en/of geld te besparen; • Het omgaan met betalingsachterstanden waaronder het treffen van betalingsregelingen; • (gratis) Hulpmiddelen zoals zelfjeschuldenregelen.nl, betalingsregelingen.nl of een budgetapp; • De manier om met schuldeisers te onderhandelen over afbetaling. • Adviezen zijn schriftelijk vastgelegd.
Norm	Binnen 14 kalenderdagen na aanmeldingsgesprek.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal adviesgesprekken; • Meest besproken onderwerpen.
Toelichting	• Ook doorverwijzen naar Almeerse samenwerkingspartners valt onder Informatie en Advies, bijvoorbeeld naar hulpverleners die ondersteuning kunnen bieden bij onderliggende psychosociale problemen of naar vrijwilligersorganisaties, maatschappelijk werk, sociaal raadslieden of onderwijsinstellingen; • Adviesgesprekken gaan niet over zaken zoals pensioenplanning, betaalbaarheid van een woning, beste energiecontract of beste lening et cetera.

Toetsing Schulddienstverlening (SDV) (4)	
Doelgroep	- Inwoners waarvan uit de productcategorie aanmelding en screening is gebleken dat ze passen in een SDV-traject. Hieronder vallen ook de jongeren die deelnemen aan het Jongeren Perspectief Fonds (JPF) indien de gemeenteraad een besluit heeft genomen over de voortgang van JPF; - Inwoners die vanuit het project vroegsignalering van De Schoor zijn doorverwezen.
Resultaat	- Inwoner kan door naar fase Intake of; - Inwoner is verwezen naar Maatwerk OSS indien blijkt dat er een afwijzingsgrond is voor MSNP/WSNP.
Start	Na screeningsgesprek.
Einde	Er is een besluit over de toegang tot schulddienstverlening (beschikking plus plan van aanpak op hoofdlijnen): - Geen toelating MSNP/WSNP-traject; - Wel toelating MSNP/WSNP-traject.
Norm	- Max. 56 kalenderdagen na het eerste gesprek/screeningsgesprek is deze productcategorie afgerond. - Als door toedoen van de inwoner informatie ontbreekt die nodig is om een beschikking af te geven en een plan van aanpak op te stellen mag een opschortingstermijn van maximaal 28 kalenderdagen worden gegeven. - De landelijke feestdagen waarop het stadhuis dicht is tellen niet.
Rapportage	- Aantal product Toetsing SDV; - Maximaal aantal dagen tussen aanmelding en afronding productcategorie; - Aantal niet afgehandeld binnen gevraagde termijn, binnen welke termijn wel, reden; - Gemiddelde hoogte van de schuld; - Gemiddelde aantal schuldeisers.
Toelichting	- Als blijkt dat er een opschortingstermijn moet worden gegeven dan wordt meteen gekeken of iemand geholpen moet worden om de benodigde informatie aan te leveren en of het nodig is Maatwerk OSS in te schakelen. Nodig om door te gaan naar fase Voorbereiden Schuldregeling: - Getekende aanvraag schuldregeling en toelichting; - Alle benodigde informatie is aanwezig;

	• Er is een plan van aanpak op hoofdlijnen conform de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs); • Beschikking wel/niet toelaten SDV; • Melding Verwijsindex Schuldhelpverlening (VISH); • Melding BKR.
--	--

Crisisinterventie (5)	
Doelgroep	Een inwoner met een crisissituatie. Een crisissituatie is: • Gedwongen woningontruiming of verkoop eigen woning; • Beëindiging van de levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming; • Aangekondigde boedelverkoop of verkoop van de eigen woning.
Resultaat	Het doel van crisisinterventie is het afwenden van een bedreigende situatie en als dat niet mogelijk is het doorgeleiden van de inwoner naar zo passend mogelijke ondersteuning.
Start	De inwoner meldt een crisissituatie of wordt door een ketenpartner aangemeld met een crisissituatie.
Einde	De crisissituatie is afgewend of als afwending niet mogelijk is heeft de inwoner een warme verwijzing naar zo passend mogelijke ondersteuning en, indien van toepassing, inwoner kan door naar productcategorie Intake SDV en Toetsing; Of Als de crisisinterventie is niet is afgewend, is er een plan welke begeleiding de inwoner krijgt.
Norm	Maximaal drie kalenderdagen na crisisaanmelding is het eerste gesprek gevoerd.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • aantal crisissituatie; • soort crisis; • uitslag geslaagd/niet geslaagd.
Toelichting	• Indien nodig wordt een moratorium verzoek gedaan of een voorlopige voorziening aangevraagd om de persoon tegen de bedreigende situatie te beschermen en de voorbereidingsfase van een minnelijk traject te doorlopen; • Er wordt gewerkt aan een convenant met Vattenfall om mensen die afgesloten zijn van warmte opnieuw aan te sluiten ook als de schulden nog niet zijn opgelost.

	Het kan voorkomen dat vanuit het team Vroegsignalering van De Schoor direct crisisaanmeldingen worden gedaan voor het aanvragen van een moratorium of een voorlopige voorziening.
--	---

NVVK module: intake SDV (6)	
Doelgroep	Inwoners die doorgestroomd zijn uit productcategorie Toetsing SDV.
Resultaat	- Inventarisatie: de gegevens en informatie over de klantsituatie zijn bijeengebracht als basis voor de analyse - Analyse: de verzamelde gegevens zijn geanalyseerd voor een compleet beeld van de situatie, zelfredzaamheid en mogelijkheden van de klant, als basis voor advies over wat nodig is om te komen tot een duurzame oplossing. - Advies en Plan van aanpak: de stappen en instrumenten zijn beschreven om te komen tot een duurzame oplossing.
Start	Einde product Toetsing SDV.
Einde	Door naar - product korte stabilisatie of - naar product schuldregeling of - Maatwerk OSS
Norm	28 kalenderdagen
Rapportage	Per kwartaal: - Aantal instroom; - Aantal doorstroom, uitval, in behandeling; - Reden uitval. - Aantal niet afgehandeld binnen gevraagde termijn, binnen welke termijn wel, reden;
Toelichting	Voor inhoudelijke toelichting wordt verwezen naar de beschrijving van de module intake van de NVVK

NVVK-module stabilisatie (kortdurend) (7)	
Doelgroep	Inwoners die doorgestroomd zijn uit productcategorie Intake SDV waarvan de inkomsten en uitgaven nog niet in evenwicht zijn.
Resultaat	De inkomsten en uitgaven zijn in evenwicht. Er is schuldenrust. Er kan een betalingsregeling, herfinanciering of schuldregeling worden opgezet.
Start	Einde fase intake SDV
Einde	Klant kan door naar fase schuldregeling

Norm	Max. 4 maanden (klanten die langer nodig hebben zijn als het goed is verwezen naar maatwerk OSS)
Rapportage	Per kwartaal: • Aantal instroom; • Aantal doorstroom, uitval, in behandeling; • Reden uitval • Aantal niet afgehandeld binnen gevraagde termijn, binnen welke termijn wel, reden
Toelichting	In deze fase kunnen instrumenten, activiteiten of andere ondersteuning ingezet kunnen worden die bijdrage aan duurzame oplossing van het financiële probleem zoals: • Budgetbeheer of; • Beschermingsbewind (in samenspraak met OSS); • Flankerende hulp via partners in de stad.

NVVK-module Schuldregeling (8, 9, 10, 11, 16)	
Doelgroep	Inwoners die doorgestroomd zijn uit productgroep Intake of stabilisatie.
Resultaat	De schuldregeling is opgezet en wordt uitgevoerd.
Start	Einde productcategorie Intake of Stabilisatie.
Einde	Er is een schuldregeling tot stand gekomen
Norm	120 kalenderdagen. Op dossierniveau kan daarvan worden afgeweken mits beargumenteert en onderbouwt en de schuldeisers hierover zijn geïnformeerd.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal instroom; • Aantal verzoeken dwangakkoord; • Aantal in tot stand gekomen schuldregelingen uitgesplitst in: ○ herfinanciering ○ 100% regeling; ○ Minnelijke regeling: ▪ SB; ▪ SK. ○ WSNP. • Aantal in behandeling; • Aantal niet afgehandeld binnen gevraagde termijn, binnen welke termijn wel, reden
Toelichting	• De opdrachtnemer kan verschillende producten leveren om het gewenste resultaat te bereiken zoals herfinanciering, betalingsregeling, saneringskrediet, schuldbemiddeling of begeleiding naar wettelijke schuldregeling,

	• Tijdens een schuldregeling wordt altijd (in de laatste 1,5 jaar) een vorm van budgetcoaching ingezet. Tijdens de voorbereiding van deze aanbesteding duur een schuldregeling nog 3 jaar, naar alle waarschijnlijkheid is deze looptijd teruggebracht naar 1,5 jaar bij ingang van het contract. • Indien nodig kan tijdens een schuldregeling een vorm van budgetbeheer worden ingezet. • Schulden worden in principe geregeld via een saneringskrediet tenzij er zwaarwegende argumenten zijn. Er wordt gewerkt volgens het Handboek Saneringskrediet van de NVVK. • Indien nodig wordt een verzoek tot dwangakkoord, moratorium of voorlopige voorziening ingezet; • Heronderzoeken bij schuldbemiddeling mogen als apart product in rekening worden gebracht. • De opdrachtnemer geeft indien een WSNP moet worden aangevraagd ook begeleiding bij deze aanvraag door mee te gaan naar de rechtbank; • De schuldenaar die in de WSNP is opgenomen gedurende een zekere tijd kan ook budgetcoaching en/of budgetbeheer aangeboden krijgen. • Indien deze productcategorie voortijdig wordt beëindigd wordt de schuldenaar indien deze dat wenst overgedragen aan Maatwerk OSS of krijgt een afrondend adviesgesprek.
--	---

Bijhouden resultaat MSNP en WSNP (12)	
Doelgroep	Inwoners waarvoor een schuldregeling is getroffen.
Resultaat	Er is inzicht in het verloop van de schuldregeling
Start	Er is een schuldregeling tot stand gekomen
Einde	De schuldregeling is beëindigd
Norm	80 % van de tot stand gekomen schuldregelingen is met succes afgerond
Rapportage	• Aantal uitstroom: ○ Minnelijke (Bemiddeling én Saneringskrediet) regeling met succes afgerond; ○ Wettelijke regeling met succes afgerond;

	○ Beëindigd op verzoek (klant/bewindvoerder); ○ MSNP mislukt, wil geen WSNP-aanvraag; ○ Niet toegelaten tot WSNP; ○ WSNP-aanvraag ingetrokken; ○ Neutraal afgesloten: overleden/verhuisd;
Toelichting	

Moratorium of voorlopige voorziening (13, 14, 15)	
Doelgroep	Smal Moratorium (bij zicht op een minnelijke schuldregeling): Inwoners voor wie om opheffing of opschorting kan worden gevraagd van: • Een gedwongen ontruiming; • Beëindiging van de levering van gas, elektra of water. Breed Moratorium Inwoner bij wie het niet lukt om de schuldensituatie te stabiliseren, omdat bepaalde schuldeisers door hun wijze van incasseren de financiële situatie van de schuldenaar blijven destabiliseren. Voorlopige voorziening: Inwoners voor wie op grond van artikel 287 lid 4 van de Faillissementswet uitstel of opheffing kan worden aangevraagd van: • Beslaglegging; • Gijzeling.
Resultaat	De inwoner heeft het verzoekschrift ingediend, gedocumenteerd, en mondeling toegelicht en er is een uitspraak van de rechter.
Start	Inwoner heeft crisissituatie gemeld.
Einde	Uitspraak rechtbank.
Norm	50% van de verzoeken worden door de rechtbank toegekend.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal ingediende moratoria en het resultaat; ○ Smal ○ Breed • Aantal ingediende voorlopige voorziening (VV) en het resultaat.
Toelichting	De schulddienstverlener verricht administratieve handelingen die voor de inwoners te complex zijn en gaat ook mee naar de rechtbank.

Budgetbeheer tijdens MSNP, WSNP, OSS¹, Nazorg (17 t/m 21)	
Doelgroep	• Inwoners in de fase voorbereiden schuldregelen of fase schuldregelen (MSNP en WSNP) waarvoor dit gezien de persoonlijke situatie nodig is; • Inwoners in een traject OSS waarvan de maatwerker OSS dit product nodig acht; • Inwoners in een traject Nazorg als zowel de schulddienstverlener als de inwoner dit nodig acht.
Resultaat	Budgetbeheer zorgt ervoor dat de (vaste) lasten van de inwoner die zijn vastgelegd in het budgetplan op tijd worden betaald en dat er bij voldoende inkomen en geen grote stijgingen in vaste lasten geen (nieuwe) betalingsachterstanden oploopt.
Start	• Indien nodig tijdens fase voorbereiden schuldregelen of schuldregelen. • Op aanvraag maatwerker OSS.
Einde	• Op aanvraag van hulpverlener (schulddienstverlener of maatwerker OSS) en inwoner als financiële zelfstandigheid is bereikt; • Schulden zijn opgelost of; • Opschaling naar beschermingsbewind is nodig; • Op aanvraag inwoner.
Norm	• Binnen één week na aanvraag budgetbeheer is een afspraak voor intake budgetbeheer gepland; • Budgetbeheer moet binnen drie maanden na ontvangst van de aanvraag beginnen; • De klant heeft op eenvoudige wijze up-to-date inzicht in de stand van zaken van het budget; • Een vraag wordt in principe in twee2 werkdagen afgehandeld.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal budgetbeheer in SDV; • Aantal budgetbeheer in OSS; • Aantal budgetbeheer in JPF • Aantal budgetbeheer in Nazorg.
Toelichting	• De NVVK kent vier vormen van budgetbeheer: Service, Basis, Middel en Totaal.

¹ Zie paragraaf 1.7.1 optionele wijzigingen

	• Afhankelijk van de persoonlijke situatie van de burger wordt geen of één van de vier vormen ingezet. • Voor de vier vormen van budgetbeheer die de NVVK onderscheidt, mogen verschillende prijzen in rekening worden gebracht; • De opstartkosten mogen apart in rekening worden gebracht; • In het prijzenblad wordt een jaarprijs gevraagd. De kosten worden echter per maand in rekening gebracht. Alleen maanden waarin een schuldenaar gebruik maakt van dit product mogen in rekening worden gebracht. • Indien een maatwerker OSS betrokken is bij het schuldhelpverleningstraject wordt deze van alle handelingen op de hoogte gehouden; • Als een inwoner een SDV-traject volgt, en dus geen maatwerker OSS heeft, de gevraagde stukken niet tijdig aanlevert, wordt contact gelegd met maatwerk OSS om het traject SDV om te zetten in SDV plus en kan Humanitas ingezet worden voor ondersteuning. • Er zijn veel digitale ontwikkelingen op dit gebied. Deze ontwikkelingen kunnen ertoe leiden dat de inhoud en prijs van het product wijzigt. Hierover gaan gemeente en schulddienstverlener dan in gesprek
--	---

Budgetcoaching (22 t/m 24)	
Doelgroep	Inwoners in een MSNP-, WSNP- of Nazorg-traject die meer financiële kennis, vaardigheden, competenties of motivatie willen en kunnen ontwikkelen om geldproblemen op te lossen of te voorkomen.
Resultaat	De inwoner heeft de financiële kennis en vaardigheden om zijn eigen geldzaken zelfstandig te regelen. Zelfstandig regelen betekent ook dat iemand in staat is om te herkennen dat er financiële ondersteuning nodig is, en dat hulp gevraagd durft te worden in het eigen netwerk of daarbuiten.
Start	• Direct vanuit Aanmelden en screening; • Bij uitstroom beschermingsbewind; • Bij uitstroom budgetbeheer.
Einde	De inwoner kan: • De (financiële) administratie ordenen en uitgaven bijhouden;

	• Een overzicht maken van inkomsten, uitgaven (maand- en jaarbegrotingen) en reserveringen; • (automatische of periodieke) Betaalopdrachten instellen; • Gebruik maken van financiële regelingen en voorzieningen; • Weet hoe geld te besparen; • Kleine betalingsachterstanden verantwoord oplossen als er voldoende middelen zijn; • Keuzes maken over sparen, lenen en verzekeren (daarbij moet de professional voldoen aan de eisen van de Wft); • Waar hulp te vragen indien nodig, en durft deze ook te vragen. Of • Er is een duurzaam (professioneel) netwerk georganiseerd dat de inwoner ondersteunt de financiën te beheren.
Norm	• Budgetcoaching duurt minimaal 1 jaar en max 1,5 jaar; • Afhankelijk van de behoefte vinden 3, 6 of 9 gesprekken plaats in de deze periode.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: Aantal inwoners met budgetcoaching.
Toelichting	• In het prijzenoverzicht wordt een jaarbedrag per stuk gevraagd. De kosten worden echter per maand in rekening gebracht. Alleen maanden waarin een schuldenaar gebruik maakt van dit product mogen in rekening worden gebracht.

Nazorg op vrijwillige basis(25)	
Doelgroep	Inwoners die met succes een schulddienstverleningstraject hebben afgerond en interesse hebben in nazorg.
Resultaat	De inwoner voelt zich ondersteunt bij de start van een schuldenvrij leven. Als financiële situatie gedurende het eerste jaar na het succesvol beëindigen van een schuldregeling niet in evenwicht is wordt, als de inwoner daar interesse in heeft, in het plan van aanpak opgenomen hoe het evenwicht te herstellen.
Start	Einde productcategorie Uitvoeren schuldregelen.

Einde	Afhankelijk van de situatie na 0,5, 1 of 1,5 jaar na start productcategorie Nazorg.
Norm	-
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal in traject nazorg: ○ met 1 gesprek ○ met 2 gesprekken ○ met 3 gesprekken; • Type hulpvragen tijdens nazorgtraject.
Toelichting	• Er mogen maximaal drie nazorggesprekken worden ingepland binnen 1 jaar na afronding van een schuldregeling; • Er kan flankerende hulp van ketenpartners worden ingezet en/of budgetcoaching en of budgetbeheer door schulddienstverlener.

Duurzame Financiële Dienstverlening (DFD) tijdens OSS (26)	
Doelgroep	Inwoners in een traject OSS waarvan de schulden (nog) niet duurzaam opgelost kunnen worden en waarvan de maatwerker OSS dit product nodig acht.
Resultaat	• Inkomsten en uitgaven zijn in evenwicht • Beslagvrije voet wordt juist toegepast; • Inkomensreparatie; • De schuldeisers zijn geïnformeerd. • Passende betalingsafspraken maken met schuldeisers • De financiële positie van de inwoner verslechtert niet.
Start	Op indicatie maatwerker OSS.
Einde	Op indicatie maatwerker OSS.
Norm	Geen maximale duur. Zolang de maatwerker deze productcategorie nodig acht. In 80% van de gevallen verslechtert de financiële situatie niet.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal in traject DFD.
Toelichting	DFD wordt opgenomen in het plan van aanpak van maatwerk OSS.

Deelname Casusoverleg Pilot Financieel Huis (27)	
Doelgroep	Alle inwoners vanaf 18 jaar met een financiële hulpvraag (nu nog alleen in 3 wijken in Almere Stad)
Resultaat	Professionals en vrijwilligers die onderdeel zijn van een Financieel Team in een bepaalde wijk of stadsdeel en intensief samenwerken bij financiële hulpvragen van inwoners.
Start	Een inwoner meldt zich bij een Financieel Huis

Einde	Het resultaat van het bezoek is duidelijk: • Inwoner is met een advies geholpen • Er is een afspraak gemaakt voor een vervolgspraak bij het wijkteam, Maatwerk OSS, PLANgroep, VMCA, Werk en Inkomen of VMCA of; • Warme overdracht naar een netwerkpartner.
Norm	• 2 uur per week aanwezig tijdens het spreekuur, hierin kunnen de reguliere werkzaamheden worden verricht • 1 uur per week aanwezig voor casusoverleg en netwerkversterking
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal screenings voortkomend uit het spreekuur
Toelichting	• Product Aanmelden en screenen schuldhulpverlening wordt ingezet tijdens of na het spreekuur als een inwoner zicht meldt voor ondersteuning via het financieel huis. • De uren voor casusoverleg mogen in rekening worden gebracht.

Optioneel (zie paragraaf 1.7): Vroegsignalering (Administratie en huisbezoeken)	
Doelgroep	Alle inwoners met een betalingsachterstand in de vaste lasten zoals huur, zorgverzekering, water, gas, elektriciteit en/of stadsverwarming die via RIS zijn aangemeld door een vaste lastenpartner.
Resultaat	Hulpvraag van de inwoner is vastgesteld. • Inwoner is niet bereikt; • Inwoner wil geen hulp of; • Inwoner is zich bewust van de meerwaarde gebruik veilige budgetbeheer applicatie; • Afspraak adviesgesprek of; • Afspraak intake SDV of; • Afspraak intake Maatwerk OSS.
Start	Er komt een signaal binnen bij opdrachtnemer via RIS. Opdrachtnemer probeert in contact te komen met de inwoner. Dat kan via een e-mail, telefonisch contact, SMS, kaartje of huisbezoek. Selectie wijze van communicatie op aanwijzing van de gemeente.
Einde	Het resultaat van de contactpogingen is duidelijk: • Geen contact tot stand gekomen; • Inwoner wil geen hulp of;

	• Inwoner wordt geïnformeerd over het bestaan van digitale apps om financiën te organiseren; • En/of afspraak adviesgesprek of; • Afspraak product “Intake SDV en Toetsing” of; • Afspraak intake Maatwerk OSS; • Terugkoppeling naar vaste lastenpartner als inwoner een afspraak heeft voor een intake SDV of Maatwerk OSS.
Norm	• De schulddienstverlener behandelt alle signalen bij voorkeur binnen twee weken, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst (landelijk convenant); • 60% van de huishoudens waarbij een huisbezoek is afgelegd, is bereikt; • 10 % van de huishoudens waarvoor een melding is gemaakt, is bereikt; • Er is 40 uur per week iemand bereikbaar voor dit product; • De afhandeling van 100% van de meldingen is geregistreerd zoals afgesproken.
Rapportage	Per kwartaal minimaal: • Aantal binnen gekomen signalen; • Aantal opgepakte signalen, wijze waarop signaal is opgepakt en % bereikt per wijze waarop signaal is opgepakt; • Indien mogelijk: bereikt resultaat van bereikt huishouden; • Monitoring gebruik digitale apps om financiën te organiseren.
Toelichting	• De schulddienstverlener is ook verantwoordelijk voor de administratieve ondersteuning. Dat gaat om de communicatie met inwoners die niet in het bakje ‘huisbezoeken’ zijn ingedeeld via telefonisch contact, sms, e-mail en kaartjes; • In overleg met de gemeente en de aanbieder van Maatwerk OSS wordt een plan van aanpak Vroegsignalering opgesteld. Er wordt gewerkt volgens dit plan van aanpak. Huisbezoeken worden afgelegd samen met een maatwerker OSS.