

| Vraagnummer | Vraag                                                                                                                                                                                                             | Antwoord GRS / SDD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1           | Hoe gaan jullie om met de hulpvragen rondom financiële problemen van inwoners. Hebben jullie hier speciale locaties en/of loketten voor? En hoe is de overdracht naar het team schuldhulpverlening georganiseerd? | Onze inwoners kunnen zich op drie verschillende manieren aanmelden. Inwoners kunnen fysiek binnenlopen of bellen. als blijkt dat inwoners meer ondersteuning nodig hebben, dan wordt er door de collega's een formulier op de website ingevuld. Dit kunnen inwoners zelf ook doen. Dus er zijn drie manieren van aanmelden, maar dit eindigt altijd in een aanmelding via een e-formulier op de website. Door deze formulieren in te vullen wordt er meteen een werkproces ingeschoten in Suite. Het komt in de praktijk ook wel eens voor dat onze collega's niet zeker weten of er extra ondersteuning nodig is. Dan wordt de inwoner via een interne verwijzing met warme overdracht doorgezet naar de afdelingen. Deze hebben vervolgens een gesprek met de inwoner en als er extra ondersteuning nodig blijkt te zijn, dan wordt er door de medewerker schuldhulpverlening of bewindvoerder zelf een werkproces aangemaakt. Bij reguliere meldingen wordt er binnen tien werkdagen contact opgenomen met de inwoner. Bij crisis meldingen vindt dit gesprek binnen drie werkdagen plaats. Een gesprek met de inwoner kan op locatie (kantoor of wijkteam), via teams en telefonisch plaatsvinden. Een intakegesprek (na aanmelding) kan ook bij hoge uitzondering thuis plaatsvinden. Als inwoners bijvoorbeeld een fysieke beperking hebben. |
| 2           | Gaan jullie akkoord met het ondersteunen van alleen de nieuwste technieken voor koppelingen zoals BRP en Zaaksysteem? Voor het BRP de HaalCentraal en het Zaaksysteem via de ZGW-API.                             | De voorkeur gaat uit naar de nieuwste technieken. Wij kunnen zelf technisch niet aansluiten op HaalCentraal, maar kunnen dit wel realiseren via onze partners in de regio. Dit vraagt dus wat extra inzet op techniek. Ons smart data center heeft namelijk wel de mogelijkheid om te koppelen, door de API management tool die zij tot hun beschikking hebben.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3           | Wat wordt bedoeld met product budgetbeheer toevoegen, mag dit ook een koppeling zijn naar een systeem?                                                                                                            | Nee, dit mag geen koppeling zijn met een ander systeem. Budgetbeheer is een dienst die wij aanbieden aan onze inwoners. Bij budgetbeheer komt het inkomen van de inwoner binnen en wij betalen als Sociale Dienst de vaste lasten namens de inwoner. Dit moet dus onderdeel zijn van de applicatie die wordt aangeboden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 4           | Kunt u toelichting geven op 2e dossierbehandelaar?                                                                                                                                                                | In de dienstverlening naar onze inwoners streven wij naar een contactpersoon. Deze contactpersoon is regisseur van het dossier van de inwoner. In de meeste dossiers is er ook sprake van een tweede dossierbehandelaar die de technische schuldhulpverlening uitvoeren voor het specifieke dossier. Daarnaast zijn er ook zaken die direct door onze collega's van het secretariaat of de financiële administratie die zaken moeten invoeren. Hierin is het wenselijk dat deze collega's verschillende autorisaties krijgen, bijvoorbeeld door middel van rollen. Verder moeten dossiers makkelijk toegankelijk zijn voor een 2e behandelaar wanneer een collega uitvalt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5           | Moet beschermingsbewind ook ondersteund worden?                                                                                                                                                                   | Wij hebben ervoor gekozen om de markt te verkennen in twee percelen. Een perceel voor een systeem voor schuldhulpverlening en een perceel met de eisen voor een systeem voor beschermingsbewind. Beide expertises hoeven dus niet in een systeem aangeboden te worden. We streven naar het beste systeem voor iedere expertise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 6           | Wat is de functionaliteit van het bewindvoedersportaal?                                                                                                                                                           | Inwoners die onder beschermingsbewind staan melden zichzelf niet aan voor schuldhulpverlening. Dit wordt gedaan door de betrokken bewindvoerder (intern en extern) die een compleet dossier kan en moet aanleveren voor de versnelde route naar het minnelijk traject schuldregelen. In een bewindvoedersportaal wordt deze mogelijkheid dus aangeboden (wij noemen dit een bewindvoedersportaal, maar dat is een e-formulier op de website.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |