



1

## Doe de Procesversnellingscan

Ieder teamlid vult de Procesversnellingscan in, individueel of gezamenlijk tijdens een teamoverleg.

### De uitkomst laat zien:

- Welke procesonderdelen aandacht vragen
- Waar versnelling mogelijk is
- Welke verbetervoorstellen hierbij passen

**Doe ook deze opdracht**  
De onzichtbare norm (30 min)

2



Tip: focus op acties waar je als team zelf invloed op hebt!

## Kies 3 acties

Bekijk samen in het teamoverleg:

- De uitkomsten van de Procesversnellingscan
- De bijbehorende verbetervoorstellen

### Kies acties die:

- Aansluiten bij de laagst scorende onderdelen in de scan
- Haalbaar zijn binnen 30 dagen
- Direct invloed hebben op de doorlooptijd



3

## Voer de acties uit

Het team gaat gedurende een maand aan de slag met de gekozen acties:

- Pas ze toe in praktijk
- Spreek af wie wat doet
- Houd het klein en overzichtelijk

Zie deze fase als een praktijkexperiment, niet als een definitieve beleidswijziging.

4



## Bespreek de eerste effecten

Bespreek in het eerstvolgende teamoverleg:

- Wat de scan liet zien
- Wat het team heeft uitgeprobeerd
- Welke acties nu al effect lijken te hebben

Verbind de ervaringen aan de scanresultaten.



5

## Evalueer (na bv 1 maand)

Bekijk na ongeveer een maand in het teamoverleg:

- Wat is er veranderd in doorlooptijd of werklust?
- Waar zien we meer rust of duidelijkheid?
- Welke scanonderdelen scoren nu anders?

Het team kan de Procesversnellingscan opnieuw invullen om het effect zichtbaar te maken.

Kleine verbeteringen verdienen aandacht. Vier het resultaat.



6



## Borg & vier

- Borg succesvolle acties in werkafspraken
- Kies eventueel nieuwe acties voor een volgende Mini-Expeditie
- Sta stil bij wat het team heeft bereikt



## 1. Communicatiewijze met schuldeisers

- Check of alle grote schuldeisers die via het Schuldenknooppunt communiceren ook in jouw organisatie bereikbaar zijn.
- Check of er generieke info@-mailadressen van schuldeisers in jullie adressenlijst staan en vervang ze door specifieke schuldhulp-adressen.
- Wijs bij je volgende contactmoment met schuldeisers actief op het Schuldenknooppunt en vraag of ze zich ook willen aanmelden.

Tip:  
focus op acties  
waar je als team  
zelf invloed op  
hebt!



## 2. Klantdossier compleet krijgen & sneller starten

- Start deze week bij één dossier het schuldregelingstraject al bij 80% compleetheid.
- Plan bij een nieuwe hulpvrager een langere intake om het dossier in één afspraak compleet te maken.
- Voeg standaard een betaalvoorstel toe aan het schuldenoverzicht.
- Stuur het schuldenoverzicht ter kennisname in plaats van ter ondertekening.
- Wijs bij je volgende contactmoment met een schuldeiser over het uitblijven van een reactie dat je de vordering gaat schatten als hij niet binnen een week reageert.
- Neem in je herinneringsbrief op welk bedrag je gaat hanteren bij uitblijven reactie.



## 3. Rappelleren & opvolgen

- Verkort je rappeltermijn naar maximaal 7 dagen.
- Bel direct als 1 of 2 schuldeisers achterblijven.
- Wacht niet op een brief maar neem telefonisch contact op.
- Zet een standaard belmoment in je agenda na elk saldoverzoek.
- Bespreek in je team: wanneer zetten wij een heroverweging of dwangakkoord in?



#### 4. Convenanten & samenwerking schuldeisers

- Check vóór verzending of er een convenant geldt.
- Maak een overzicht van schuldeisers met vooraf akkoord.
- Informeer schuldeisers vooraf als er geen afloscapaciteit is (voorkomt onnodig wachten).
- Bespreek in teamoverleg hoe convenanten actiever benut kunnen worden.



#### 5. Efficiënt intern proces

- Richt een "fast lane" in voor eenvoudige dossiers.
- Maak doorlooptijden zichtbaar op een whiteboard, dashboard of in Teams.
- Bespreek wekelijks de 3 langstlopende dossiers.
- Plan een 10-minuten dagstart om knelpunten snel te signaleren.
- Spreek af wie verantwoordelijk is voor monitoring van termijnen.
- Maak van een nieuw instrument of aanpak een korte infosheet: wat is het, wanneer gebruik je het en hoe zet je het optimaal in?
- Samenwerking in keten & organisatie
- Plan een overleg met schuldregelaars, klantmanagers en kwaliteitsmanagers om structurele samenwerking te verkennen
- Plan een overleg met beleidsmedewerkers, schuldhulpverleners, applicatiebeheerders en eventueel bewindvoerders om structurele samenwerking te verkennen
- Plan een kennismakingsgesprek met een grote lokale schuldeiser.
- Maak met een vaste schuldeiser afspraak over snellere telefonische afstemming bij spoed.
- Verken met een grote bewindvoerder af hoe informatieuitwisseling versneld zou kunnen worden.
- Onderzoek met welke buurgemeenten afgestemd zou kunnen worden over werkprocessen en ervaringen.