

Module Intakefase

De module Intakefase beschrijft het proces na de aanmeldingsfase om de klantsituatie te onderzoeken en voorbereidingen te treffen om de schulden duurzaam op te lossen of te stabiliseren.

© NVVK 2021

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Module berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Module is slechts toegestaan onder vermelding van de bron. De NVVK is niet aansprakelijk voor de wijze waarop niet-leden van de vereniging de bepalingen uit deze Module ten uitvoer brengen.

Doel

Het einddoel van de intakefase is om een advies te formuleren in een integraal plan van aanpak waarin staat waaraan je moet werken voor een duurzame oplossing of om stabilisatie van de situatie mogelijk te maken.

Wettelijk kader

De kaders voor de aanmelding volgen uit de bepalingen van:

- de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs);
- het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening;
- de Algemene wet bestuursrecht (Awb);
- het gemeentelijk beleidsplan schuldhulpverlening;
- de Wet op het consumentenkrediet.

Vereiste kennis

De schuldhulpverlener heeft kennis van het wettelijk kader en van:

- geldende convenanten;
- bestaande afspraken met schuldeisers (zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars en leveranciers van gas, water, energie en stadsverwarming);
- stress-sensitief werken.

Termijnen

De intakefase duurt vanaf het inventarisatiegesprek 4 weken.

Beschrijving

De intakefase start na de aanmelding en het afgeven van de toelatingsbeschikking met het plan van aanpak op hoofdlijnen. Tijdens de intakefase beoordeel je welke instrumenten, ondersteuning, activiteiten en gegevens nodig zijn om de klant te helpen om een duurzaam financieel evenwicht te bereiken. Naast schuldhulpverlening kunnen ook andere vormen van hulp nodig zijn.

In deze fase ga je de situatie inventariseren en analyseren om een advies op maat te formuleren in een integraal plan van aanpak. De werkzaamheden zijn uitgewerkt in drie submodules.

a. Submodule Inventarisatie

Doel

Het doel van de submodule Inventarisatie is gegevens en informatie over de klantsituatie bijeenbrengen als basis voor de analyse.

Beschrijving

De submodule Inventarisatie begint met een inventarisatiegesprek. Daarin onderzoek je welke informatie er al is en wat je nog moet opvragen. Als je optreedt namens de gemeente mag je geen gegevens bij de klant opvragen die de gemeente of schuldhulpverlener zelf kan achterhalen.

Registreer minstens de volgende gegevens:

Algemene gegevens

- de startdatum van de inventarisatie;
- contactgegevens van de klant en eventuele partner, inclusief burgerlijke staat.

Financiële gegevens

- (soorten) inkomsten en uitgaven;
- vermogens- en schuldposities;
- het Vrij Te Laten Bedrag (VTLB), berekend zoals voorgeschreven in het Recofa-rapport;
- de oorzaken van de financiële problemen van de klant;
- de afloscapaciteit of het aflosbedrag.

Situatie van de klant

- de hulpvraag;
- werkervaring en opleidingsniveau;
- persoonlijke omstandigheden, achterliggende problematiek en motivatie om mee te werken aan de oplossing van het probleem;
- eventuele eerdere trajecten in de schuldhulpverlening of Wsnp;
- eventuele andere hulpverlening die de klant krijgt of gekregen heeft.

Voor deze inventarisatie heb je contact met de klant zelf, gerechtsdeurwaarders, kredietvertrekkers, bewindvoerders en schuldeisers. Maar ook met partijen zoals het Kadaster of het Handelsregister om de vermogenspositie van de klant vast te stellen. Ook nu vraag je alleen gegevens op die je niet uit andere gegevensbronnen kunt halen.

b. Submodule Analyse

Doel

Het doel van de submodule Analyse is de verzamelde gegevens te analyseren voor een compleet beeld van de situatie, zelfredzaamheid en mogelijkheden van de klant, als basis voor een advies.

Beschrijving

Tijdens de analyse onderzoek je de hulpvraag, de schulden, de onderliggende problematiek en het toekomstperspectief van de klant in meer detail.

Je werkt volgens relevante landelijke, regionale en lokale afspraken over schuldhulpverlening en de lokale sociale kaart, maar je biedt ook ruimte aan innovatieve oplossingen.

Naast de verzamelde gegevens en de informatie van de klant gebruik je ook screeningsinstrumenten, bijvoorbeeld om de zelfredzaamheid van de klant te toetsen. Je zet alle middelen en ontwikkelingen uit het werkveld in die kunnen bijdragen aan de kwaliteit van je analyse.

c. Submodule Advies

Doel

Het doel van de submodule Advies is de stappen en instrumenten te beschrijven die nodig zijn om te komen tot een duurzame oplossing.

Beschrijving

In het advies weeg je de belangen van alle belanghebbenden af en kies je de meest passende oplossing die alle partijen recht doet. Je gebruikt voor het advies landelijke, regionale en lokale relevante afspraken.

Advies en integraal plan van aanpak

Het advies van een schuldhulpverlener is opgenomen in het integraal plan van aanpak. Het bestaat minimaal uit:

De analyse

- een overzicht van geregistreerde gegevens
- een analyse van de klantsituatie;
- een berekening van het VTLB.

Het eigenlijke advies

- het advies op maat over de vervolgstap(pen) in het schuldhulpverleningsproces;
- de geplande activiteiten en verwachte resultaten van elke stap;
- instrumenten of ondersteunende dienstverlening zoals inkomensbeheer of nazorg;
- eventuele noodzakelijke flankerende hulpverlening;
- heldere doelen, een prognose en de datum van evaluaties (het Bgs schrijft minstens één evaluatie per jaar voor, zie artikel 16).

Overige onderdelen

- de voorwaarden voor schuldhulpverlening en rechten en plichten van de schuldhulpverlener en de klant;

- gemaakte afspraken;
- te verwachten doorlooptijden;
- waar nodig: een machtiging van de klant.

Integraal plan van aanpak

De schuldhulpverlener en de klant ondertekenen het plan van aanpak en krijgen allebei een exemplaar. Je kunt een termijn stellen waarbinnen de klant dat moet ondertekenen. Als de klant het integrale plan van aanpak niet wil ondertekenen, dan kan dat een reden zijn voor beëindiging van de schuldhulpverlening.

Na ondertekening start de uitvoering van het plan van aanpak; de hulpverlening door je eigen of een andere organisatie.

Geen minnelijk traject mogelijk

Blijkt uit de analyse dat er geen minnelijk traject mogelijk is, dan informeer je de klant over mogelijke vervolgstappen.

Als de klant een beroep wil doen op een dwangakkoord of de Wsnp, dan moet je die mogelijkheid altijd bieden. Help de klant dan met het verzoek aan de rechtbank. Houd je daarbij aan de [richtlijnen voor schuldsaneringsregelingen](#) van Recofa (het landelijk overlegorgaan van rechters-commissaris in faillissementen en surseances van betaling).

Als een andere organisatie de klant begeleidt bij het wettelijke traject dan registreer je dat en verwijst je de klant door.

Beëindiging van de hulpverlening

Als je de schuldhulpverlening tussentijds beëindigt, dan stuur je de klant het besluit in een beëindigingsbeschikking met argumentatie. Die beschikking wordt opgesteld door de gemeente of de gemandateerde organisatie (zie artikel 4a:6 van de Wgs).

Meld het beëindigen van de dienstverlening ook aan de gerechtsdeurwaarders, kredietvertrekkers, schuldeisers, bewindvoerders en signaalpartners.

Aandachtspunten in de intakefase

Maak het de klanten makkelijk om mee te werken

Stem je gespreksvoering en organisatie van de intake goed af op de klant. Denk aan gesprekken buiten kantooruren zodat een klant geen vrij hoeft te nemen, een bereikbare en rustige locatie of online hulpverlening. Houd de klant telefonisch op de hoogte van de voortgang van de intake of vervolgstappen.

Houd een vinger aan de pols

Als NVVK-lid kun je verschillende rollen hebben in een integraal proces: hulp- en dienstverlener of regievoerder. Als een andere organisatie onder jouw regie de vervolgstappen uitvoert, is het belangrijk om de voortgang in de gaten te houden

Beëindig hulpverlening niet te snel

Wanneer de klant niet is verschenen op het intakegesprek dan kan dat veroorzaakt zijn door de stressvolle omstandigheden. Om onnodige uitval te voorkomen kun je het volgende doen:

- Ga na of de klant ook te maken heeft met andere hulpverleners en attendeer die erop dat de klant niet is verschenen op de afspraak.
- Neem telefonisch contact op met de klant en maak (eventueel samen met andere betrokken hulpverleners) een nieuwe afspraak.

Als je de hulpverlening toch beëindigt omdat de klant zich onvoldoende inspanst, dan stuur je de klant een beëindigingsbeschikking met argumentatie. Er is bezwaar en beroep mogelijk tegen de beschikking.

Proces

