

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.

Doel

Het einddoel van de intakefase is om een advies te formuleren in een integraal plan van aanpak waarin staat welke acties er noodzakelijk zijn om tot een duurzame oplossing te komen of om stabilisatie van de situatie mogelijk te maken.

In de praktijk kunnen de werkzaamheden uit de module Aanmelding en de module Intakefase door elkaar lopen. In deze module wordt gesproken over een integraal plan van aanpak en in de module Aanmelding over een plan van aanpak op hoofdlijnen. Indien gewenst kan de financieel hulpverlener er ook voor kiezen om slechts één integraal plan van aanpak op te stellen, zolang dit mogelijk is binnen de termijn. Het opstellen van een plan van aanpak op hoofdlijnen én een integraal plan van aanpak is niet verplicht. In de praktijk is echter gebleken dat in sommige dossiers het opstellen van het plan van aanpak op hoofdlijnen én het integrale plan van aanpak beter in de uitvoering/processen past. Om recht te doen aan deze praktijk komen beide versies van het plan van aanpak in de modules aan bod.

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 (Wck).

Vereiste kennis

De financieel hulpverlener moet kennis hebben van het wettelijk kader en van:

- geldende convenanten;
- het schuldhulpverleningsproces;
- de sociale, lokale, kaart en inkomensondersteunende maatregelen;
- bestaande afspraken met schuldeisers (zoals woningcorporaties, zorgverzekeraars en leveranciers van gas, water, energie en stadsverwarming);
- de handreiking 'Het begeleiden van inwoners vanuit de elementen basisdienstverlening' van de VNG en de NVVK;
- stress-sensitief werken;
- systematisch/methodisch werken.

Termijnen

De intakefase duurt in zijn totaliteit, vanaf de aanmelding tot het afgeven van de beschikking, maximaal 8 weken. Waarbij doorgaans maximaal 4 weken¹ wordt gebruikt voor de aanmelding en de intake en maximaal 4 weken voor de onderdelen triage en advies.

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 hulpvrager te helpen om een duurzaam financieel evenwicht te bereiken. Naast schuldhulpverlening kunnen ook andere vormen van hulp nodig zijn.

1. Hierbij moet ook rekening worden gehouden met de wettelijke termijn van 4 weken waarin het eerste gesprek moet plaatsvinden.

In deze fase ga je de situatie inventariseren en analyseren om een advies op maat te formuleren in een integraal plan van aanpak en een begeleidingsplan. Het is van belang dat de dienstverlening tussen gemeenten en tussen professionals gelijk is. Om dat te waarborgen wordt de intake volgens methodisch werken afgenomen. Hierbij worden de volgende stappen doorlopen:

- 1 **Beeldvorming** van de kennis, vaardigheden, competenties, problematiek en mogelijkheden van de hulpvrager door het voeren van een systematisch intakegesprek. De gemeente kiest zelf welk meetinstrument wordt gekozen om de systematische intake te ondersteunen.
- 2 **Oordeelsvorming** waarbij een eerste beeld gevormd wordt over de noodzaak van ondersteuning.
 - Heeft de hulpvrager ondersteuning nodig?
 - Welke producten passen dan het beste?
 - Welke organisatie of medewerker moet ondersteuning bieden?
 - Wat past het beste bij de situatie van de hulpvrager?
 - Waar is maatwerk nodig?
- 3 **Collegiale bespreking** van het plan van aanpak tijdens casuïstiek bespreking.
- 4 **Besluitvorming** door opstellen van plan van aanpak.
- 5 **Betrekken van de hulpvrager** door bespreken plan van aanpak en mogelijkheid tot aanpassingen.
- 6 **Vaststellen** van een integraal plan van aanpak.
- 7 **Start met de uitvoering** van het plan van aanpak en het opgenomen begeleidingstraject. Stap 7 wordt verder uitgewerkt in de overige modules.

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 triage.

Beschrijving

De submodule inventarisatie begint met een intakegesprek. Daarin onderzoek je welke informatie er al is en wat je nog moet opvragen. Tijdens het intakegesprek werk je volgens een systematische intake. Een systematische intake is een intake waarbij steeds dezelfde thema's aan bod komen. Door te werken met een systematische intake kan gestructureerd bepaald worden wat de hulpvrager nodig heeft. Als je optreedt namens de gemeente mag je geen gegevens bij de hulpvrager opvragen die de gemeente of financieel hulpverlener zelf kan achterhalen.

Registreer minstens de volgende gegevens:

Algemene gegevens

- de startdatum van de intake;
- contactgegevens van de hulpvrager 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 hulpvrager;
- de afloscapaciteit of het aflosbedrag.

Situatie van de hulpvrager

- 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 hulpvrager krijgt of gekregen heeft.

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

b. Submodule Triage

Doel

Het doel van de submodule Triage is de verzamelde gegevens te analyseren voor een compleet beeld van de situatie, zelfredzaamheid en mogelijkheden van de hulpvrager, als basis voor een advies. Je analyseert welke ondersteuning de hulpvrager nodig heeft, zowel wat betreft technisch schuldregelen als ten aanzien van begeleiding. Dit resulteert in een integraal plan van aanpak en een begeleidingsplan.

Beschrijving

Tijdens de triage onderzoek je de hulpvraag, de schulden, de onderliggende problematiek en het toekomstperspectief van de hulpvrager. 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 hulpvrager gebruik je, ter ondersteuning van het gesprek, ook (een) bewezen screeningsinstrument(en). Hierdoor verkrijg je een beeld van de kennis, vaardigheden, competenties, problematiek en mogelijkheden van de hulpvrager. Je zet 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. Voordat je het advies definitief maakt, bespreek je dit met één of meer collega's tijdens een casuïstiek bespreking of intervisie.

Advies en integraal plan van aanpak

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

De triage

- een overzicht van geregistreerde gegevens;
- een analyse van de situatie van de hulpvrager;
- 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, budgetcoaching of budgetbegeleiding;
- eventuele noodzakelijke flankerende hulpverlening;
- heldere doelen, een prognose en de datum van contactmomenten en 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 financieel hulpverlener en de hulpvrager;
- de gemaakte afspraken;
- te verwachten doorlooptijden;
- waar nodig: een machtiging van de hulpvrager;
- het inzetten van nazorg.

In het begeleidingsplan staat in elk geval het volgende:

- beginsituatie;
- inschatting van mogelijkheid tot uitstromen (met motivatie);
- aanwezige andere hulpverlening;
- taakverdeling tussen hulpverleners;
- waar de hulpvrager mee aan de slag gaat;
- geschatte duur van begeleiding;
- subdoelen en einddoelen, deze worden in samenspraak met de hulpvrager vastgesteld;
- (sub-)doelen waaraan komende periode gewerkt gaat worden;
- momenten van evaluatie.

Integraal plan van aanpak

Het plan van aanpak en het begeleidingsplan bespreek je met de hulpvrager. Hiermee betrek je de hulpvrager en creëer je de mogelijkheid tot het doen van aanpassingen. Het plan van aanpak maakt onderdeel uit van de toelatingsbeschikking. Na het toesturen van de beschikking met het plan van aanpak en het begeleidingsplan aan de hulpvrager start de uitvoering van het plan van aanpak en het begeleidingsplan; de hulpverlening door je eigen of een andere organisatie.

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 triage dat er geen minnelijk traject mogelijk is, dan informeer je de hulpvrager over mogelijke vervolgstappen.

Als de hulpvrager een beroep wil doen op de Wsnp, dan moet je die mogelijkheid altijd bieden. Help de hulpvrager dan met het verzoek aan de rechtbank. Houd je daarbij aan de voorwaarden uit de Faillissementswet. Een samenvatting van de voorwaarden voor toelating vind je op de site van Bureau Wsnp, zie [particulieren](#) en [\(ex-\)ondernemers](#). Daarnaast bevat het [Procesreglement](#) een aantal 'landelijk uniforme beoordelingscriteria' voor bijzondere omstandigheden. Zie § 4.1.3.5 en Bijlage III.

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

Beëindiging van de schuldhulpverlening

Als je de schuldhulpverlening tussentijds beëindigt, dan stuur je de hulpvrager 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. Er is bezwaar en beroep mogelijk tegen de beschikking.

Aandachtspunten in de intakefase

Maak het de hulpvragers makkelijk om mee te werken

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

Begeleiding start direct

Vanaf het eerste gesprek start de begeleiding. De begeleiding richt zich in deze fase vooral op het aangaan van een verbinding en het opbouwen van een vertrouwensband met de hulpvrager en zorgdragen dat de hulpvrager niet uitvalt. De volgende aandachtspunten zijn hierbij van belang:

- De hulpvrager voelt zich gezien en gehoord, zonder jouw oordeel te ervaren.
- Je bouwt vertrouwen op bij de hulpvrager.
- Je geeft de hulpvrager het vertrouwen dat schuldhulpverlening gaat lukken.
- Je neemt schaamte en twijfel weg door op een open en vriendelijke manier te communiceren.
- Je geeft de hulpvrager de nodige ondersteuning om de aanmelding te voltooien.
- Je ontzorgt de hulpvrager zodat stress verlaagd wordt.
- Je hebt aandacht voor de basisbehoeften van de hulpvrager: autonomie, verbondenheid en competentie.
- De hulpvrager krijgt duidelijkheid over het traject, zowel in verwachtingen als in duur. Dit wordt ondersteund door duidelijke taal en waar mogelijk visueel.
- Je sluit aan bij het proces en het tempo van de hulpvrager.
- Je bent je bewust van “gesprekszorgen” van de hulpvrager. Gesprekszorgen zijn zorgen van een hulpvrager die doorgaans impliciet blijven maar wel grote invloed hebben op de gedragsverandering en het gesprek.

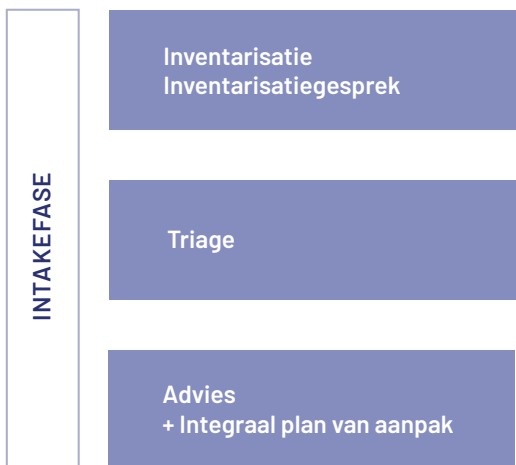
Beëindig schuldhulpverlening niet te snel

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

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

Proces



© **Gewijzigde editie, mei 2025 NVVK**

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.



 085 - 489 57 40

 info@nvvk.nl

 www.nvvk.nl