



Stichting HulpenSteun

Schuldhulp | Budgetbeheer | Bewindvoering | Vroegsignalering | Preventie



(2.1) Beleidsplan 2024-2026
18 april 2024



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Doelstelling	3
Organisatie	4
Bestuur	4
Raad van Advies.....	4
Medewerkers.....	4
Toegankelijkheid Kantoor.....	5
Continuïteit.....	5
Concurrentiepositie	5
Visie Op Het Gebied Van Milieu En Duurzaamheid	5
Kader Schuldhulpverlening	6
Rechtsverhouding Gemeente Urk en Stichting Hulp en Steun	6
Dienstverlening	6
Algemeen.....	6
Integrale Intake.....	6
Schuldregeling	7
Budgetbeheer	7
Bewindvoering.....	7
<i>Doelstelling Binnen Bewindvoering</i>	8
Preventie en Vroegsignalering	8
Perspectief	10
Uitgangspunten	10
Dienstverlening.....	11
Risico's	11
Waarborgen Kwaliteit	11
Tevredenheidsonderzoek	11
Kwaliteitsborging.....	11
Visie Op Goed Werkgeverschap	12
Overeenkomst Integrale Schuldhulpverlening	13
Lidmaatschap NVVK.....	13
Aansluiting Bij Bureau Krediet Registratie (BKR).....	13
Aansluiting Bij Basisregistratie Personen (BRP).....	13

h



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Toezicht Autoriteit Financiële Markten.....	13
Werkinstructie Medewerkers.....	13
Informatiesysteem.....	13
Verantwoording.....	14
Tot Slot.....	14
Sluiting.....	14

Colofon

Bezoekadres	:	Wijk 2 - 92	8321 EV Urk
Postadres	:	Postbus 22	8320 AA Urk
Telefoon	:	0527 – 687383	
Email	:	Info@hulpensteun.nl	
Website	:	www.hulpensteun.nl	
KvK nummer	:	39067593	
RSIN-nummer	:	806995324	

(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Inleiding

De stichting draagt de naam: Stichting Hulp en Steun, Buro voor Schuldhelp, Budgetbeheer, Bewindvoering, Vroegsignalering en Preventie. Stichting Hulp en Steun is opgericht op 23 april 1998. De oprichting van Stichting Hulp en Steun vond plaats in samenwerking met de gemeente Urk, de bankinstellingen en de plaatselijke diaconieën.

Stichting Hulp en Steun beoogt een actieve stichting te zijn met een professionele instelling en een positieve uitstraling. Er is een doelgerichte samenwerking met ketenpartners waardoor individueel maatwerk kan worden geleverd. Stichting Hulp en Steun handelt alert en proactief.

De activiteiten van de Stichting Hulp en Steun beperken zich tot de inwoners van gemeente Urk.

Doelstelling

Stichting Hulp en Steun

-  Biedt ondersteuning in de vorm van bemiddeling en begeleiding als er zich financiële problemen voordoen.
-  Geeft financiële adviezen.
-  Biedt hulp bij mogelijke schuldsaneringen en schuldregelingen. Stichting Hulp en Steun is er niet alleen voor mensen met schulden maar ook voor hen die het moeilijk vinden om met geld om te gaan. Stichting Hulp en Steun verzorgt persoonlijke budgettering, budgetbegeleiding en inkomensbeheer.
-  Voorziet verder in die bijdragen aan eventuele snelle maatregelen, pleegt activiteiten en voorzieningen die ertoe moeten leiden dat mensen in staat worden geacht zich zo te gedragen dat ze hun financiën op orde kunnen houden. Dit doet Stichting Hulp en Steun door persoonlijke begeleiding en sociale ondersteuning.
-  Geeft uitvoer aan taken die behoren bij Bewindvoering. De gemeente Urk heeft te kennen gegeven Bewindvoering onder te willen brengen bij Stichting Hulp en Steun. Gezien het karakter van de huidige dienstverlening is dit een logische uitbreiding welke in 2020 van start is gegaan. Het op een goede manier beheren van bezittingen van diegene die als gevolg van een lichamelijke of geestelijke beperking hiertoe zelf niet in staat of niet meer in staat zijn, met als doel om onder meer de financiële zelfredzaamheid te versterken. De komende jaren wordt Bewindvoering een stevige pijler van Stichting Hulp en Steun met oog voor menselijkheid en ontzorgen van betrokkenen. Goede contacten binnen de ketenpartners zijn aanwezig. Dit betekent duidelijke korte lijnen die bijdragen aan eventuele snelle verwijzingen naar de juiste instanties.
-  Vroegsignalering van schulden is een goede methode om problematische schulden bij mensen te voorkomen. Op het moment dat personen met schulden vroegtijdig opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om hulp te bieden. Hiermee wordt voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie. Steeds meer schuldhelpverlenende organisaties geven vroegsignalering een plek in hun organisatie, zo ook Stichting Hulp en Steun. De (gewijzigde) Wet Gemeentelijke Schuldhelpverlening noemt vier soorten schuldeisers waarmee informatie uitgewisseld kan worden: *woningcorporaties, energie- en drinkwaterbedrijven en zorgverzekeraars.*

Er is een aanbod voor iedere inwoner van de gemeente Urk. Er zijn geen wachtlijsten. Een inwoner kan zich 24 uur per dag digitaal melden. Een eerste gesprek vindt plaats uiterlijk tien dagen na de aanmelding. In crisissituaties wordt direct hulp geboden. Budgetbeheer wordt binnen twee weken opgestart.



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Organisatie

Stichting Hulp en Steun is gevestigd te Urk, is ingeschreven in het register van de Kamer van koophandel onder het nummer 39067593. RSIN (Rechtspersonen en Samenwerkingsverbanden Informatienummer) van Stichting Hulp en Steun is 806995324. Stichting Hulp en Steun heeft een ANBI-status en is lid van de NVVK. Stichting Hulp en Steun is door middel van een collectieve vergunning geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten. Ook is Stichting Hulp en Steun als deelnemer geregistreerd bij het Bureau Krediet Registratie.

Bestuur

Het bestuur bestaat uit de volgende personen:

	Voorzitter	: Gerrit Albert Meun
	Secretaris	: Jacob Jan Hakvoort
	Penningmeester	: Rein van den Berg
	Bestuurslid	: Lub Kramer
	Bestuurslid	: Fred Hoekstra

In de regel wordt door het bestuur éénmaal per maand vergaderd.

De leden van het bestuur genieten een summiere vrijwilligersvergoeding voor hun werkzaamheden. Verder hebben de leden van het bestuur recht op vergoeding van de door hen in de uitoefening van hun functie gemaakte kosten.

Voorgaand aan iedere bestuursvergadering bestaat de mogelijkheid gebruik te maken van het inloopsprek uur. Als men een onderwerp wil bespreken, kan men dat doen tijdens dit inloopsprek uur. Men dient vooraf wel aan te geven dat men gebruik wil maken van deze mogelijkheid.

Raad van Advies

Het bestuur wordt bijgestaan door de Raad van Advies. Aan deze raad wordt door het bestuur jaarlijks verantwoording afgelegd. Het bestuur vergadert jaarlijks tenminste tweemaal met de Raad van Advies.

De Raad van Advies bestaat uit de volgende personen: Bert Hartman, Albert Hoefnagel, Cees Post en Nelleke Kramer-Brouwer. Laatstgenoemde is in de plaats getreden voor de in 2023 vertrokken Pieter Gerssen.

Er is een actueel Reglement Raad van Advies (4.8 - KMS) aanwezig, waarin de taak en de rol van de Raad van Advies staat beschreven.

In 2024 zullen de statuten van Hulp en Steun worden aangepast, waarin de Raad van Advies wordt aangesteld als vervangend bestuur in geval van ontstentenis met twee bijzondere taken:

-  Contact met Gemeente Urk (als eindverantwoordelijke) over de te nemen maatregelen;
-  Actie op zoek gaan naar een nieuw bestuur;

Medewerkers

Er zijn m.i.v. 2024 vier medewerkers in dienst voor een aantal uren dat gelijk staat aan 2,75 fte's. Zij verrichten de werkzaamheden die genoemd worden in het hoofdstuk over de dienstverlening.

Zij hebben een hbo-opleiding aangevuld met specifiek onderricht die nodig is voor de uitoefening van hun taken. Ze geven hieraan uiting door hun HBO denk- en werkniveau. Om de kennis op peil te houden dan wel uit te breiden wordt jaarlijks een persoonlijk opleidingsplan vastgesteld.



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

De werkzaamheden vereisen een professionele inzet en daarbij is zijdelings op het terrein van preventie en nazorg ruimte voor de inzet en assistentie van vrijwilligers.

Toegankelijkheid Kantoor

Onder normale omstandigheden is het van maandag tot en met vrijdag mogelijk om in de morgenuren de medewerkers van Stichting Hulp en Steun te spreken. De deur van het kantoor staat dan altijd open. Cliënten die vragen hebben over hun dossier of daaraan gerelateerde onderwerpen en mensen die vragen hebben over hun financiën of daaraan gekoppelde onderwerpen kunnen dan terecht. Daarnaast zijn er op die dagen telefonische gesprekken. Uiteraard zijn de medewerkers van Stichting Hulp en Steun ook ruimschoots telefonisch en via email te benaderen. Vragen van rechthebbende of betrokkene worden direct dan wel binnen twee dagen persoonlijk, telefonisch of via email beantwoord.

Continuïteit

De werkzaamheden worden momenteel uitgevoerd door vier medewerkers in dienst van Stichting Hulp en Steun. Het streven is een allround invulling te geven aan de functies, zodat taken van elkaar overgenomen kunnen worden.

Om de voortgang van de organisatie te verzekeren zijn m.b.t. de schuldhulpverlening met de GKB Assen afspraken gemaakt die vastgelegd zijn in een overeenkomst, over de continuïteit in geval van ziekte dan wel afwezigheid van de medewerkers.

In het geval van Bewindvoering zijn er afspraken vastgelegd met Nijhuis Bewindvoering in Emmeloord.

Concurrentiepositie

De concurrentiepositie van Stichting Hulp en Steun is stevig te noemen. Er is een jarenlange relatie met de gemeente Urk, die Stichting Hulp en Steun als spil ziet in de taken die genoemd worden bij de doelstelling. Afspraken zijn vastgelegd. De verstandhouding met organisaties binnen het sociaal domein, zoals Caritas vrijwilligersorganisatie, Zorggroep Oude en Nieuwe Land zijn uitstekend en hebben een verbindende factor. Daarnaast is er samenwerking met de diverse diaconieën. In totaliteit verstevigt dit de positie die Stichting Hulp en Steun nu al inneemt.

Stichting Hulp en Steun onderscheidt zich door haar uitstekende kennis van de gebruiken en cultuur die aanwezig zijn binnen de gemeenschap waarin wij opereren.

Visie Op Het Gebied Van Milieu En Duurzaamheid

Maatregelen op het gebied van milieu:

-  Wij hebben een volledig gedigitaliseerd werkproces en printen nauwelijks en uitsluitend dubbelzijdig en dun papier.
-  Wij besparen energie door ons andere het gebruik van sensorverlichting, slaapstand op onze computers.
-  Met onze verhuurder zijn we in gesprek over het plaatsen van zonnepanelen op het dak van zijn gebouw.
-  Wij scheiden afval.

Maatregelen op het gebied van duurzaamheid:

-  Wij passen efficiëntieverbeteringen, zoals digitalisering van de werkprocessen toe.
-  Wij bieden onze medewerkers zicht op duurzame inzetbaarheid bij onze organisatie. We begeleiden ze aan de hand van een Persoonlijk Opleidingsplan met ontwikkelingsmogelijkheden op maat en een vaste baan in het vooruitzicht.
-  Wij bieden preventieve hulp van een ergonom die onze medewerkers adviseert over stoelhoogte, zithouding en afstand tot het beeldscherm.
-  Wij bieden gratis gezondheidsvoorlichting over voeding, beweging en stress, we geven een bijdrage op de zorgverzekering en op een sportschoolabonnement.

h



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Kader Schuldhulpverlening

Rechtsverhouding Gemeente Urk en Stichting Hulp en Steun

De gemeente en Stichting Hulp en Steun hebben in vervolg op eerdere afspraken een nieuwe aangepaste (subsidie)overeenkomst gesloten voor de periode 2024 tot en met 2026.

Centraal in de subsidieovereenkomst staat, dat Stichting Hulp en Steun bij de uitvoering van haar werkzaamheden werkt volgens, in overeenstemming met de werkwijze van de NVVK en daarbij de gedragscode schuldregeling van deze organisatie toepast.

Dienstverlening

Algemeen

De uitvoering van de schuldhulpverlening berust op vijf belangrijke pijlers: preventie, vroegsignalering, stabilisatie, oplossen van schulden en nazorg.

De Stichting Hulp en Steun hanteert bij de schuldhulpverlening enkele uitgangspunten:

-  De motivatie van de schuldenaar om de schulden aan te pakken, zijn vaardigheden en een op maat gesneden dienstverlening bepalen uiteindelijk hetgeen haalbaar is;
-  Een integrale aanpak kent het meest duurzame effect;
-  Preventie en de juiste nazorg voorkomen het ontstaan van (nieuwe) schulden.

Problemen met financiën of het krijgen van (problematische) schulden krijg je niet zomaar. Er is vaak een opeenstapeling van gebeurtenissen die als oorzaak zijn aan te wijzen. Iedere inwoner van de gemeente Urk is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor zijn eigen financiële huishouding, maar niet altijd kun je spreken van onverantwoord gedrag die de financiële problemen hebben veroorzaakt.

Zijn er schulden dan gaat de Stichting Hulp en Steun ervan uit, dat de betrokkene als uitvloeisel van zijn eigen verantwoordelijkheid eerst zelf aan de slag gaat om een oplossing te vinden. Zijn er zaken die betrokkene zelf nog kan oplossen, hoe ziet zijn sociale netwerk eruit? Kan hier een beroep op worden gedaan? Geen motivatie betekent ook vrijwel geen oplossing voor de schuldenproblematiek.

Door het inzetten van preventie en vroegsignalering, schuldhulpverlening, budgetbeheer en nazorg worden hogere maatschappelijke kosten beperkt. Immers, daar waar een schuldensituatie de boventoon voert, daar zijn ook van andere problemen aanwezig. In de relationele sfeer kunnen er problemen zijn, vaak is stress een niet onbelangrijke factor, opvoedkundige problemen, misschien wel problemen op het gebied van huisvesting. Geen werk of door allerlei situaties niet aan het werk (meer) kunnen is vaak ook een probleem.

Integrale Intake

De integrale intake dient ten eerste om de financiële problemen inzichtelijk te maken en om een duiding van de oorzaak van de problemen te geven. Daarnaast moet worden vastgesteld of er sprake is van een crisissituatie waarin direct interventie nodig is. Er wordt een huisbezoek gepland. Nadat de uitgaven en de inkomsten zijn geïnventariseerd, wordt gekeken of het mogelijk is een stabilisatie proces in te zetten. Er wordt gekeken wat de kortste weg is naar een oplossing van het schuldenprobleem. Het tweede doel van de intake is het informeren van de aanvrager over de voorwaarden, de werkwijze, de gevolgen en (on)mogelijkheden door de Stichting Hulp en Steun.

De Stichting Hulp en Steun streeft naar een integrale intake binnen 14 dagen na aanmelding en een maximale doorlooptijd na aanmelding en intake van vier maanden.

Het resultaat van een integrale intake kan enerzijds een voor de aanvrager aanvaardbaar hulpaanbod betekenen, maar anderzijds kan het ook resulteren in een afwijzing. Natuurlijk zal dit laatste een beargumenteerde afwijzing zijn.



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Het hulpaanbod zal worden vastgelegd in een positieve beschikking welke de aanvrager van Stichting Hulp en Steun ontvangt en in een wederzijdse ondertekende handelingsovereenkomst waarna het hulpproces in werking kan worden gezet.

Een afwijzing wordt vastgelegd in een negatieve beschikking welke voor bezwaar vatbaar is en aan aanvrager van Stichting Hulp en Steun afgegeven.

Schuldregeling

De schuldregeling heeft als eerste doel, dat er een verantwoorde betalingsafspraken gemaakt wordt die zowel voor de aanvrager als voor de schuldeisers aanvaardbaar is.

Het tweede doel is, dat de aanvrager na een periode van maximaal 18 maanden, binnen de randvoorwaarden van de wettelijke regels, schuldenvrij is en een schuldenvrije toekomst weet te realiseren.

De schuldregeling resulteert in een betalingsafpraak tussen de aanvrager en de schuldeiser in de vorm van een betalingsregeling. De gedragscode van de NVVK is hierbij leidend. Bij het mislukken van de bemiddeling kan het resultaat ook een verzoek zijn aan de rechtbank voor het toepassen van de WSNP.

Verzoek WSNP

De directe doelstelling van deze aanvraag is het aan de rechtbank mogelijk te maken een oordeel te vellen over de toepassing van de wettelijke schuldsaneringsregeling. De indirecte doelstelling is, via interventie van de rechtbank, de problematische schuldsituatie op te lossen in een minnelijk traject.

Nadat het verzoekschrift bij de rechtbank is ingediend ontvangt de aanvrager binnen enkele weken een oproep om voor de rechtbank te verschijnen. De rechter zal vragen om aanvullende informatie. De rechtbank beslist of de aanvrager in aanmerking komt. Hierbij wordt bekeken of het minnelijke traject inderdaad niet mogelijk is. Verder probeert de rechtbank in te schatten of de aanvrager zich aan de spelregels van de schuldsanering zal houden.

De rechter kan schuldeisers verplichten om mee te werken. Na een periode van 18 tot maximaal 36 maanden worden de resterende schulden van de aanvrager kwijtgescholden.

De gemiddelde doorlooptijd van het opstellen van een verzoekschrift aan de rechtbank is een maand. Het verzoekschrift is de basis van een beslissing door de rechtbank voor een verklaring WSNP.

Budgetbeheer

Met budgetbeheer wordt orde en rust gebracht in een financiële situatie. Budgetbeheer stabiliseert enerzijds de financiële situatie van de aanvrager en anderzijds het voorkomen van nieuwe of verder oplopen van betalingsachterstanden.

Het betekent, dat de Stichting Hulp en Steun het geld van de cliënt beheert. Dat kan een uitvloeisel van de intake zijn, maar kan ook omdat hier vrijwillig om wordt gevraagd. Budgetbeheer kan tijdelijk zijn, dit kan als de geldzaken weer orde zijn. Als de cliënt de uitgaven en inkomsten niet zelf kan beheren dan kan budgetbeheer ook een blijvende actie zijn. Budgetbeheer is vaak een onderdeel van de schuldhulpverlening.

De gemiddelde doorlooptijd van een verzoek tot budgetbeheer is twee maanden en die van het budgetbeheer zelf is 36 maanden. Vaak gaat aan budgetbeheer een stabiliteitsperiode van vier maanden vooraf.

Budgetbeheer eindigt in de regel na een periode van 18 maanden. Daarna kan op uitdrukkelijk eigen verzoek en voor rekening van de cliënt budgetbeheer worden voortgezet.

Budgetbeheer vindt plaats onder het regiem van de gedragscode van het NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening.

Bewindvoering

Stichting Hulp en Steun biedt naast Schuldhulpverlening en Budgetbeheer de dienstverlening Bewindvoering aan. Onze medewerkers hebben hiervoor scholing gevolgd en zijn beide gecertificeerd. Wanneer u vanwege uw lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat bent om uw financiën zelf te beheren, kan de kantonrechter de

(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

ingrijpende maatregel van bewind instellen. De rechter wijst dan een derde, onafhankelijke deskundige aan als bewindvoerder over uw vermogen. Deze bewindvoerder neemt uw financiële huishouding over. De maatregel is bedoeld ter bescherming van uw vermogen.

Als bewindvoerder zijn wij uw wettelijke vertegenwoordiger. Wij nemen voor u de beslissingen met betrekking tot uw financiële huishouden. Jaarlijks moeten wij als bewindvoerder een rekening en verantwoording overleggen aan de kantonrechter. Dit is een overzicht van het inkomen, de uitgaven, bezittingen, vorderingen en schulden van het afgelopen jaar. De taken die horen bij Bewindvoering zijn in de basis dezelfde als die horen bij budgetbeheer. De taken van de bewindvoerder zijn daarnaast uitgebreid met o.a.: *De aanvraag van huur- en zorgtoeslag en andere inkomen verhogende maatregelen, contacten met diverse instellingen en/of schuldeisers, afsluiten van noodzakelijke verzekeringen, verzorgen van jaarlijks belastingaangifte, aanvragen bijzondere bijstand, aanvragen kwijtschelding, hulp bij of aanvragen van uitkeringen, lezen en beantwoorden van uw post, betalen van facturen en vaste lasten en opzeggen en afsluiten van abonnementen;*

De eerste taak van de bewindvoerder is het inventariseren van de boedel die onder het bewind valt. Een plan van aanpak wordt gemaakt. Daarnaast zal de hoofdtaak zijn het zorgvuldig beheren en beschermen van de goederen van rechthebbende. We zullen ervoor zorgen dat hetgeen onder bewind is gesteld in stand zal blijven en goed worden beheerd.

We volgen de aanbeveling die het Landelijk Overleg Vak inhoud en Kanton & Toezicht heeft gedaan aan kantonrechters belast met de behandeling van bewind zaken zoals daar zijn en waarin onder meer wordt beschreven welke inhoudelijke taken bij Bewindvoering dienen plaats te vinden;

-  Het instellen van meerjarige bewind;
-  De taken van de bewindvoerder;
-  Beloning van de bewindvoerder;
-  Schenkingen en onderbrengen van vermogen in rechtspersoon;
-  Erfrecht;
-  Samenloop met andere vormen van bewind;
-  Einde bewind, wijziging bewindvoerder of overlijden bewindvoerder;
-  Klachtbehandeling;
-  Betrokkene verhuist gemeente in andere arrondissement;
-  De benoembaarheid van de professionele bewindvoerder.

We maken gebruik van de formulieren, beschikbaar op www.rechtspraak.nl, die gebruikt dienen te worden bij de te verzoeken beschermingsmaatregel van betrokken personen.

Doelstelling Binnen Bewindvoering

Binnen nu en 5 jaar groeit Bewindvoering dusdanig dat deze stevig verankerd is in de dienstverlening van onze organisatie. Duidelijk herkenbaar binnen het werkgebied van de Stichting Hulp en Steun. Ervoor zorgen dat cliënten zich als tevreden kunnen uitlaten.

Serviceverlening Door De Voedselbank

Cliënten van de Stichting Hulp en Steun komen onder meer in aanmerking voor de service van de Voedselbank Noordoostpolder en Urk. De Voedselbank helpt door tijdelijk voedselpakketten te verstrekken. Hierdoor kan worden bespaard op de kosten van het huishouden.

Cliënten worden hierop attent gemaakt en desgewenst bemiddelt de Stichting Hulp en Steun voor haar cliënten bij de Voedselbank.

Preventie en Vroegsignalering

a. Wie?

In de regel maakt zo ongeveer minder dan een half procent van de Urker bevolking gebruik van de diensten van onze Stichting Hulp en Steun. Is dat veel? Er zijn Nederlands gemeenten die claimen dat hun inwoners geen hulp nodig hebben. Het gaat ze voor de wind. Echter de Regering stelt, dat één op de tien huishoudens in Nederland te



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

maken heeft met problematische schulden. Daarnaast is er een grote groep die het risico loopt om in de schulden terecht te komen. Voorkomen en een goede begeleiding dienen daarom meer accent te krijgen.

Schulden leiden tot persoonlijke problemen en maatschappelijke kosten. Preventie is een middel dat kan worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Schuldpreventie kan worden gezien als een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden. Preventie ligt niet alleen op het bordje van de Stichting Hulp en Steun. Er zijn verschillende partijen zoals nutsbedrijven, zorgverzekeraars, financiële dienstverleners, werkgevers, woningbouwcorporaties, scholen en kerken waarmee samenwerking een must is om preventiemaatregelen te kunnen doen slagen.

Doelgroepen volgens de landelijke gegevens zijn groepen die een bovengemiddeld risico lopen op een problematische schuldsituatie. Dit betreffen:

-  Alleenstaanden, al dan niet met kinderen;
-  Mensen met een laag inkomen, bijvoorbeeld met een uitkering;
-  Laagopgeleiden;
-  Zelfstandige ondernemers;
-  Verslaafden;
-  Ouderen met een beginnende dementie of andere gezondheidsproblemen;
-  Functioneel analfabeten;
-  Digibeten;
-  Ouderen met een pensioen gat.

Het is niet aannemelijk dat de Urker situatie veel afwijkt van het Landelijke beeld. Het ligt dan ook voor de hand, dat Stichting Hulp en Steun zich bij haar preventieactiviteiten zoveel mogelijk richt op deze doelgroepen.

Het doel van preventie met aansluitend de nazorg is dat mensen zich bewust worden van bepaalde situaties. Beoogd wordt dat wordt voorkomen dat ze (opnieuw) verplichtingen aangaan die hun bestedingspatroon te boven gaan. Hiermee wordt voorkomen dat ze geen beroep hoeven te doen op professionele hulp. Vroegsignalering heeft als doel om vroegtijdig mensen in beeld te krijgen die in de problemen dreigen te komen. Ook een herhaling van het in financiële problemen komen, wordt geprobeerd met preventie te voorkomen.

Het beleid van de Stichting Hulp en Steun ten aanzien van de preventieve schuldhulpverlening ziet er als volgt uit.

b. Spreekuur

Om de eerste stap naar preventieve schuldhulpverlening zo laagdrempelig mogelijk te houden, wordt er regelmatig namens de Stichting Hulp en Steun enkele uren buiten kantoor zitting gehouden. Hier kunnen mensen even naar binnen lopen zonder dat het gelijk aan financiële problemen wordt gekoppeld. Er is dan een mogelijkheid voor vragen, adviezen en tips. Mensen met grotere problemen komen zo eerder in beeld bij de Stichting Hulp en Steun. De hulpverlener kan vervolgens, als deze dit nodig acht, een aanmeldformulier meegeven. Het is dan aan de mensen zelf om de keus te maken zich bij de Stichting Hulp en Steun aan te melden. Dit moet in overleg met de gemeente gebeuren.

c. Naamsbekendheid

De activiteiten staan of vallen met naamsbekendheid en de autoriteit van de Stichting Hulp en Steun. Regelmatige publiciteit in de pers, op sociale media (Instagram), actieve deelname in het sociaal domein, een actuele en eigentijdse website, waarin niet alleen informatie wordt verstrekt maar ook hulp wordt geboden om zelf schuldsituaties op te lossen. Ook een vlotte en klantvriendelijke en gedegen dienstverlening is van groot belang. Naast dit gegeven zijn folders en flyers middelen om zichtbaar te maken wat de Stichting Hulp en Steun doet. Dit materiaal kan worden neergelegd bij het maatschappelijk werk, de huisartsen, in de bibliotheek en in het



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

gemeentehuis. Dit is een redelijk anoniem gebeuren en is laagdrempelig. Folders en flyers worden verstuurd naar bedrijven. Bedrijven zullen door een loonbeslag één van de grootste vroeg signaleerders zijn.

e. Voorlichting / presentatie werkgevers

Werkgevers zijn één van de grootste vroegsignaleerder. Personeel met financiële problemen zijn een grote kostenpost voor een bedrijf. Met enige regelmaat wordt gemerkt, dat de administratieve afdelingen geen idee hebben hoe loonbeslag werkt. Daarnaast geldt ook nog de regel, dat wanneer een werkgever niet meewerkt aan loonbeslag binnen de gestelde termijn, hij of zij aansprakelijk gesteld kan worden voor de openstaande vordering van het personeelslid. De dienstverlening van Hulp en Steun wordt in zijn algemeenheid onder de aandacht van werkgevers gebracht door middel van advertenties in vakbladen, Daarnaast worden zij middels een geadresseerde brief uitgenodigd contact op te nemen met onze Stichting Hulp en Steun als er financiële problemen worden opgemerkt bij hun werknemers. Voor de bewustwording is een cursus voor werkgevers aan te bevelen.

Wat komt er in de voorlichting aan bod:

-  Hoge kosten van loonbeslag
-  Kostenscan Nibud
-  Oorzaken financiële problemen
-  Geldproblemen op de werkvloer
-  Wat kunt u als werkgever doen
-  Omgaan met loonbeslag
-  Evaluatie

f. Jongeren

Een voornaam deel van de preventieactiviteiten zal gericht zijn op jongeren. Jongeren in het basis-, middelbaar- en voorgezet onderwijs verdienen de aandacht. Door kinderen al jong leren omgaan met geld wordt de basis gelegd voor financiële zelfredzaamheid. Jong geleerd is oud gedaan. Het is de bedoeling dat kinderen al vroeg leren om te sparen en op een iets latere leeftijd zich bewust worden van de gevaren van bijvoorbeeld abonnementen afsluiten voor mobiele telefonie, uitkomen met zakgeld, kleedgeld, gokken etc.

g. Vroegsignalering

Dit is een onderwerp dat ingebed is binnen het totale pakket van schuldhulpverlening. Belangrijke vroegsignaleerders zijn werkgevers, woningbouwvereniging Patrimonium, de Stichting Caritas, Zorggroep Oude en Nieuwe Land, scholen, algemeen maatschappelijk werk en de plaatselijke kerken. Rollen vastleggen en regelmatig overleg met alle partijen zal uiteindelijk worden vastgelegd in een convenant. Een belangrijke voortrekkersrol hierin is weggelegd voor de gemeente Urk.

Perspectief

Uitgangspunten

De gemeente Urk met ruim 21000 inwoners groeit hard. Voor het perspectief worden als uitgangspunten gehanteerd, dat

-  De dienstverlening van de Stichting Hulp en Steun als een geheel moet worden gezien;
-  Jaarlijks ongeveer 150 personen en/of gezinnen door de dienstverlening worden bereikt.

Vanuit de doelstellingen van Stichting Hulp en Steun en de vraag vanuit de gemeente door veranderende regelgeving zal de Stichting Hulp en Steun in de komende jaren inzetten op het volgende:

-  Inpassen taken rondom Wet Inburgering 2021
-  Verdere invulling geven aan preventie
-  Intensivering van de samenwerking met andere organisaties die bij preventie en schuldenproblematiek betrokken zijn
-  Verdere professionalisering van de processen en de organisatie, o.a. door de jaarlijkse uitwerking van



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

concrete prioriteiten, de periodieke evaluatie in te bedden in de processen en het definiëren van de prestatie indicatoren (kwalitatief en kwantitatief)

Dienstverlening

Het beleid van de Stichting Hulp en Steun is erop gericht om in zijn geheel uitvoering te geven aan de diensten die behoren bij de schuldhulpverlening en die ook genoemd worden in het beleidsplan. De Stichting Hulp en Steun heeft veel ambities en is volop in ontwikkeling.

Om op dit moment te kunnen voldoen aan de richtlijnen die de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening, voorschrijft is de huidige personele bezetting het minimum. De vereiste structuur en herhaling van de inzette preventiemaatregelen kunnen echter niet binnen de nu beschikbare uren worden uitgevoerd.

De gemeente Urk is de grootste financier van de Stichting Hulp en Steun. De gemeente voorziet in een bijdrage, die kostendekkend is op jaarbasis (prijsspeil 2023). De complete uitvoer van de schuldhulpverlening en met name voor de preventie en nazorg vergt uitbreiding van de huidige personeelsbezetting.

Risico's

De volgende verzekeringen zijn afgesloten:

-  Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid;
-  Schade aan inventaris;
-  Ziekteverzuim/ Arbo;
-  WGA- gat;
-  WGA- eigenrisico;
-  Werknemersverzekering.

Waarborgen Kwaliteit

Tevredenheidsonderzoek

Een belangrijk onderdeel van de kwaliteitsborging is het houden van tevredenheidsonderzoeken. Via de website van de Stichting Hulp en Steun kunnen (aspirant) cliënten hun mening delen met het bestuur. De uitkomsten hiervan vormen een belangrijk uitgangspunt voor het behouden van het kwaliteitsniveau dat het bestuur voorstaat.

We vergroten ons netwerk en kennis continu en volgen nauwgezet de ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening, budgetbeheer en bewindvoering. We wonen vergaderingen bij, volgen workshops, lezen artikelen en brengen relevante wijzigingen aan binnen onze bedrijfsvoering. Met onze softwareleverancier Stratech is periodiek overleg over verbetermogelijkheden van het systeem en hoe deze toe te passen. De maandelijks interventiebijeenkomsten met onze medewerkers leveren ideeën op die wij ook daadwerkelijk in onze bedrijfsvoering toepassen.

Kwaliteitsborging

Het procesbeheer van de Stichting Hulp en Steun omvat een aantal controlemiddelen die door middel van procedures zijn vastgelegd.

Interne controle gebeurt op de volgende manieren:

-  **Werkoverleg.** Tijdens het werkoverleg komt het functioneren van de medewerkers aan de orde. Daar wordt ook gezamenlijk besproken hoe bepaalde zaken aangepakt dienen te worden;
-  **Opleiding.** Door de medewerkers worden cursussen gevolgd om de kennis op peil te houden (jaarlijks opleidingsplan), ze lezen de nieuwsbrieven die uitgegeven worden door de overkoepelende organisaties en zijn lid van diverse community's
-  **Klachten.** Klachten kunnen belangrijke leermomenten zijn. Naar aanleiding van eventuele klachten kunnen daar waar nodig processen en activiteiten worden aangepast. Er is een klachtenregeling.

A



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Hulp en Steun mijdt elke vorm van standaardisatie in de klachtenafhandeling. Een belangrijk component van de klanttevredenheid is namelijk de wijze waarop een klacht wordt behandeld. De mate van tevredenheid neemt niet direct af als er klachten zijn, het blijkt met name tot ontevredenheid te leiden als klachten onzorgvuldig worden behandeld.

Externe controle gebeurt door externe partijen op de volgende wijze:

-  Accountancy;
-  Driejaarlijks audit van de NVVK;
-  Jaarlijkse controle Landelijk Kwaliteitsbureau CBM - Bewindvoering.

Visie Op Goed Werkgeverschap

Hulp en Steun is een organisatie die uitgaat van iemand mogelijkheden en niet van zijn beperkingen. Wij willen een organisatie zijn die het beste uit haar medewerkers haalt en die hen stimuleert zich te ontwikkelen op professioneel en collegiaal niveau. We zien onze medewerkers als ons kapitaal, waar we vanzelfsprekend in investeren. Dat dien we als volgt.

-  Met elke medewerker wordt een Persoonlijk Ontwikkelplan opgesteld, met hierin de doelen voor korte en lange termijn, opleidingsmogelijkheden, ontwikkelpunten en valkuilen. Tijdens het halfjaarlijks functioneringsgesprek komt ook het POP en de gestelde doelen aan de orde, als ook de werksfeer, de werkdruk, en de begeleiding op het werk. Zo stimuleren wij de medewerker om open te zijn over ervaringen, wensen en verwachtingen.
-  Van iedere medewerkers houden we een digitaal portfolio bij. Alle benodigde documenten (arbeidsovereenkomsten, POP, gespreksverslagen, kopie van ID, certificaten en diploma's) worden hierin opgenomen. Het digitaal portfolio is een volgsysteem. Het dient de volledigheid en daarmee de betrouwbaarheid. Het is zodanig ingericht dat het automatisch een melding geeft, ruim voordat bijvoorbeeld een functioneringsgesprek dient plaats te vinden of dat de geldigheid van een identiteitsbewijs of een certificaat verloopt.
-  We voeren werkplekanalyses uit en bieden, als dat nodig is, de hulp van een (ergo) coach.
-  We streven naar langdurige arbeidsovereenkomsten.
-  Wij bieden als dat noodzakelijk is een aangepast gezondheidsprogramma of kijken we bijvoorbeeld naar zaken die fysiek minder belastend zijn.
-  We betalen altijd op tijd.
-  We besteden aandacht aan persoonlijke gebeurtenissen van onze medewerkers; een berichtje/ kaart bij verjaardagen, een jubileumuitkering en een fruitmand bij langdurige ziekte. Iedereen ontvangt een kerstpakket.
-  Wij zijn een hechte groep collega's en bestuursleden. We organiseren verschillende teamactiviteiten zoals een jaarlijks etentje, niet werk gerelateerde cursussen en verder spontane activiteiten zoals het bezoeken van toneeluitvoeringen.
-  We hebben een vertrouwenspersoon.
-  We bieden goede secundaire arbeidsvoorwaarden zoals een pensioenregeling.
-  En een vitaliteitsprogramma. We geven gratis gezondheidsvoorlichting over voeding, beweging en stress. Een bijdrage op de zorgverzekering en een gediplomeerd ergonoom controleert ieder jaar de werkplek.
-  We hebben een verzuimprotocol met als doel de redenen van het verzuim in kaart te brengen, de duur te beperken en herhaling te voorkomen.
-  Er is een Sociaal Media Beleid.



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

 Er is aandacht voor Ongewenst Gedrag en Ongewenste Omgangsvormen.

Overeenkomst Integrale Schuldhelpverlening

De Stichting Hulp en Steun en de gemeente Urk hebben op 2 december 2021 een vervolg gegeven aan eerdere afspraken door een nieuwe aangepaste overeenkomst af te sluiten voor een periode van 2021 tot en met het jaar 2023. De overeenkomst verplicht de Stichting Hulp en Steun bij de uitvoering van haar werkzaamheden te werken volgens, in overeenstemming met de werkwijze van de NVVK en de gedragscode schuldregeling die deze organisatie toepast.

Een exemplaar van de overeenkomst is als bijlage van dit beleidsplan opgenomen.

Lidmaatschap NVVK

In 2015 is het lidmaatschap verkregen van de NVVK.

Aansluiting Bij Bureau Krediet Registratie (BKR)

Per 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening gewijzigd waardoor een wettelijke basis is ontstaan voor de noodzakelijke uitwisseling van persoonsgegevens tussen de gemeente en andere organisaties. Daarom is besloten per 1 november 2021 is de samenwerkingsovereenkomst tussen NVVK (en dus ook H&S als NVVK lid) en BKR te beëindigen. In de nieuwe situatie heeft de gemeente H&S aangewezen als verwerker en registreert H&S overeenkomsten op het deelnemer nummer van de gemeente Urk.

Aansluiting Bij Basisregistratie Personen (BRP)

Medio 2021 zal Stichting Hulp en Steun worden aangesloten op het systeem van de basisregistratie Personen. Dit betekent dat bij intake van cliënten de registratie van persoonsgegevens getoetst kunnen worden bij het BRP.

Toezicht Autoriteit Financiële Markten

Sinds 7 juli 2014 valt de Stichting Hulp en Steun onder het collectief toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op de leden van de NVVK.

Werkinstructie Medewerkers

Voor de medewerkers is een Werkinstructie vastgesteld over alle facetten van hun taak en werkzaamheden.

Uit de Werkinstructie vloeit voort, dat de medewerkers een opleiding tot professioneel schuldhelpverlener moeten hebben genoten, of binnen zes maanden na indiensttreding aan deze eis moeten voldoen.

Informatiesysteem

Voor het uitvoeren van haar taken maakt de Stichting Hulp en Steun gebruik van het softwareprogramma Onview. Dit programma is sinds het laatste kwartaal van 2021 volledig in gebruik.

Het programma beschikt onder meer over de volgende functionele mogelijkheden:

-  Het vastleggen van de persoonlijke gegevens van de cliënten;
-  Het digitaal indienen van WSNP aanvragen bij de rechtbank;
-  Elk moment van de dag is er voor cliënten inzicht in hun financiële situatie;
-  Automatisch eens per maand een digitaal overzicht;
-  Het modulair toevoegen van bewindvoering;
-  Automatische upgradings van programma's overeenkomstig de richtlijnen van de NVVK.

De informatiesystemen voor schuldhelpverlening worden in rap tempo steeds geavanceerder en gebruiksvriendelijker. Deze ontwikkelingen worden nauwlettend gevolgd en leiden mogelijk in de nabije toekomst tot de keuze voor een ander informatiesysteem. Zo is in het kader van het traject "Vroegsignalering" de aansluiting met BKR en BRP en Inforing noodzakelijk gebleken.



(2.1) Beleidsplan Algemeen 2024-2026

Verantwoording

Meerdere keren per jaar wordt de gemeente Urk geïnformeerd over de gang van zaken binnen de stichting Hulp en Steun. Cijfermatige onderbouwing vindt plaats met het aanbieden van de jaarrekening.

Tot Slot

Genoemde middelen hebben als doel de effectiviteit van de schuldhulpverlening te vergroten. Het bestuur van de stichting Hulp en Steun beoogt met dit beleidsplan een invulling te geven aan haar wens om een professionele organisatie te zijn. Het bestuur van de Stichting Hulp en Steun wil met dit plan input geven en haar kennis en ervaring ter beschikking stellen om deze noodzakelijke dienstverlening voor de inwoners van de gemeente Urk duurzaam te verzorgen.

Sluiting

Dit beleidsplan is opgesteld te Urk, 18 maart 2024 en door het bestuur (in alfabetische volgorde) van de stichting Hulp en Steun ter goedkeuring getekend.

Rein van den Berg (bestuurslid)

(i.v.m. verblijf buitenland niet getekend)

Jacob J. Hakvoort (secretaris)

Fred Hoekstra (bestuurslid)

Lub Kramer (bestuurslid)

Gerrit A. Meun (voorzitter)