

17.5. Resultaatgebied 5: Financiën

Het resultaatgebied Financiën draagt eraan bij dat cliënten een geordende en gebalanceerde financiële huishouding verkrijgen en/of behouden. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied wordt alleen ingezet als er sprake is van een ernstige instabiele financiële situatie, waarvoor specifieke financiële deskundigheid nodig is. Het gaat hierbij om de toeleiding van cliënten die beperkingen hebben in de regievoering vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen naar een schuldregeling, beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening. *Aangezien er sprake moet zijn van financiële deskundigheid is de inzet van informele zorg in PGB niet aan de orde.*

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

1. Het beschikken over (stabiele) inkomsten noodzakelijk voor levensonderhoud.
2. Het gereed maken van een WAS-map om cliënt toe te leiden naar een gemeentelijke schuldregeling.
3. Het beheren van financiële verplichtingen (inclusief schulden).
4. Door het stabiliseren van de financiële problemen, ruimte creëren om te werken aan de zelfredzaamheid op de andere resultaatgebieden.

De cliënt ervaart matige tot ernstige problemen bij de organisatie van en/of regievoering over financiën. Onder organisatie van en regievoering over financiën valt het signaleren van de noodzaak financiële taken uit te voeren en indien nodig daarvoor passende hulp te zoeken (organiseren) en het maken van noodzakelijke keuzes, opvolgen van adviezen en zich houden aan voorwaarden en andere regels (regie voeren).

Als de cliënt deze problemen ervaart, omvat de ondersteuning binnen dit resultaatgebied waar nodig ook de uitvoering van financiële taken, zoals aanvragen van toeslagen, betalen van vaste lasten en treffen van betalingsregelingen voor schulden.

6.1 Basis

De cliënt heeft problemen bij het organiseren van en/of de regie voeren over zijn financiën en is daardoor (nog) niet in staat financiële taken uit te voeren en daarvoor hulp in te schakelen.

De cliënt heeft vaak (lichte) schulden bij een klein aantal schuldeisers. Deze schulden zijn vaak nog niet langdurig. De cliënt moet geholpen worden bij het vinden van passende voorzieningen en/of cursussen die hem kunnen ondersteunen bij het weer zelfstandig uitvoeren van zijn financiële taken en/of de cliënt daarnaast ondersteuning nodig om te worden toegeleid naar voorzieningen die hem op langdurige basis ondersteunen bij de organisatie van en/of regievoering over zijn financiën.

6.2 Plus

De cliënt heeft problemen bij het organiseren van en/of de regie voeren over zijn financiën en is daardoor (nog) niet in staat financiële taken uit te voeren en daarvoor hulp in te schakelen.

De cliënt heeft vaak langdurige schulden bij meerdere schuldeisers. Er is geen overzicht van de schulden. Vaak is er een schuldhelpverleningstraject en/of (tijdelijke) bewindvoering nodig om de schulden van de cliënt af te betalen.

De ondersteuning is gericht op het toeleiden naar (gemeentelijke) schuldhelpverlening (aanvangswerkzaamheden). Het gaat hierbij om cliënten met ernstige problemen bij de regievoering over de financiën (het niet of slechts beperkt opvolgen van adviezen, voorwaarden en regels).

6.3 Intensief

De cliënt heeft problemen bij het organiseren van en/of de regie voeren over zijn financiën en is daardoor (nog) niet in staat financiële taken uit te voeren en daarvoor hulp in te schakelen.

Er kan sprake zijn van een crisissituatie veroorzaakt door de financiële problemen van de cliënt. Zoals een dreigende uithuisplaatsing, een klant die niet in staat is te communiceren met schuldeisers en/of deurwaarders door psychische problematiek of een cliënt die door de stress omtrent de schuldenproblematiek niet in staat is zijn dagelijkse bezigheden uit te voeren.

Er is tijdelijk intensieve inzet nodig om de schulden voor de cliënt in kaart te brengen en de cliënt toe te leiden naar een passende voorziening voor verdere ondersteuning bij de financiële problematiek. Deze cliënten moeten vrijwel altijd worden toegeleid naar bewindvoering.

Afbakening

- Het resultaatgebied Financiën is alleen bedoeld voor cliënten bij wie er sprake is van een matige tot ernstige instabiele financiële situatie, waarvoor specifieke financiële deskundigheid nodig is. Het gaat hierbij om de toeleiding van cliënten met beperkingen in de regievoering naar een schuldregeling, beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening. Cliënten die deze beperkingen in de regievoering niet hebben, kunnen gebruik maken van de reguliere financiële dienstverlening van de gemeente. Het toewerken naar financiële zelfredzaamheid is onderdeel van het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren.
- Het resultaatgebied Financiën wordt in principe altijd in combinatie met het resultaatgebied SPF geïndiceerd. Wij kiezen daarvoor omdat het gaat om mensen waarbij sprake is van multiproblematiek. De problemen doen zich niet alleen voor op het financiële vlak. In individuele gevallen, waarbij er weliswaar sprake is van multiproblematiek, maar het omwille van het behandeltraject beter is om bijvoorbeeld eerst aan de resultaten uit het resultaatgebied Financiën te werken en pas daarna aan de resultaten op het gebied van SPF, is het mogelijk de verplichte combinatie van de twee resultaatgebieden los te laten en de resultaatgebieden volgtijdelijk te indiceren
- Voor hulpvragen rondom financiën en administratie zijn in de gemeente Den Haag veel voorzieningen geregeld. Ook voor cliënten met beperkingen. Er is de helpdesk geldzaken voor kleine hulpvragen. Stichting Kompas voor ondersteuning bij administratie voor cliënten met psychische klachten. Er is de mogelijkheid om cursussen te volgen om vaardigheden te ontwikkelen. Er zijn verschillende projecten die een schuldhelpmaatje bieden. Bij een schuldhelpverleningstraject vanuit de gemeente krijgt een cliënt ook een vaste contactpersoon die lichte ondersteuning biedt in het traject. Kijk voor voorzieningen bij financiën ook op de sociale kaart. Pas wanneer al deze voorzieningen door de psychische

en/of lichamelijke problematiek van de cliënt niet toereikend zijn, kan er ondersteuning op het gebied van financiën worden ingezet.

- Taalproblematiek is geen reden om ondersteuning bij de administratie en financiën in te zetten. Ga wanneer dit ter sprake komt met de cliënt op zoek naar een passende voorziening.
- Ondersteuning op het gebied van financiën wordt altijd tijdelijk ingezet om een situatie te stabiliseren en een cliënt weer zelfredzaam te maken. Is dit niet haalbaar wordt een cliënt toegeleid naar overname door een derde.
- In de MWA 2020 is ervoor gekozen om Financiën een optioneel resultaatgebied te maken waar alleen aanbieders die gespecialiseerde financiële deskundigheid in huis hebben ondersteuning mogen bieden. Let er dus ook op dat deze gespecialiseerde ondersteuning wordt ingezet.

Resultaten

48. De cliënt beschikt over een inkomen

De cliënt heeft een inkomen op tenminste het sociaal minimum. De cliënt benut daarnaast rechten op aanvullende inkomensregelingen en belastingkortingen. De cliënt kan hiervoor niet terecht bij zijn sociaal netwerk en/of het voorliggend veld vanwege gedragsproblematiek in combinatie met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen.

49. De cliënt beschikt over een ingevulde en complete WAS-map

De cliënt beschikt over een ingevulde en complete WAS-map zodat de cliënt kan worden toegeleid naar een gemeentelijke schuldregeling.

49. De schulden van de cliënt zijn in kaart gebracht en gestabiliseerd

De cliënt beschikt over een overzicht van zijn schulden. De cliënt vermijdt incasso- en beslagkosten door middel van betalingsregelingen en andere afspraken met schuldeisers. De cliënt betaalt de vaste lasten routinematig/gestructureerd (bijvoorbeeld geautomatiseerd of door iemand uit zijn netwerk). Dreigende huisuitzetting wordt voorkomen.

50. De cliënt is toegeleid naar een schuldregeling

Met de ondersteuning van de aanbieder voldoet de cliënt aan de voorwaarden voor een gemeentelijke schuldregeling of de Wet schuldsanering natuurlijke personen. De aanbieder sluit de ondersteuning op dit resultaatgebied af als de cliënt is toegelaten tot een schuldhulpverleningstraject. Om dit traject te laten slagen, kan het vanwege beperkingen in de regievoering nodig zijn om de ondersteuning vanuit het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren voort te zetten.

51. De cliënt is toegeleid naar beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening

Als de cliënt langdurig niet in staat is om zijn financiën te organiseren en daarover regie te voeren, dan kan beschermingsbewind of een daarmee vergelijkbare voorziening (intensief budgetbeheer, curatele) een oplossing zijn. Een aanvraag voor beschermingsbewind is echter een complex proces. De aanbieder ondersteunt de cliënt in dit proces en sluit de ondersteuning af als het financieel beheer aan een derde is overgedragen.

17.6. Waakvlam

De Waakvlam kan na afronding van een ondersteuningstraject uit MWA (of jeugdhulp) worden ingezet als de cliënt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen alleen stabiel kan blijven door zo nu en dan contact met de aanbieder te onderhouden. De aanbieder houdt de vinger aan de pols. Indien nodig kan de Waakvlam ook langdurig of blijvend worden ingezet.

Bij de Waakvlam gaat het om de volgende aspecten:

1. Het periodiek contact onderhouden met de cliënt, zodat terugval en eenvoudige hulpvragen adequaat worden gesignaleerd en beantwoord.
2. De cliënt kan bij terugval en eenvoudige hulpvragen een beroep doen op de ondersteuning van de aanbieder zonder dat er een nieuw ondersteuningstraject wordt gestart.

De ondersteuning kan bijvoorbeeld bestaan uit periodiek contact opnemen met de cliënt, voeren van gesprekken, observeren van veranderingen in gedrag en zo nodig korte ondersteuning bieden door middel van coachende gesprekken.

De cliënt heeft een ondersteuningstraject uit MWA (of jeugdhulp) afgerond, omdat zijn situatie weer stabiel is en hij weer voldoende zelfredzaam is. De professionele inschatting is dat er kans is op terugval en/of het opnieuw ontstaan van hulpvragen bij de cliënt. In het belang van de stabiliteit van de cliënt is het wenselijk dat de aanbieder de vinger aan de pols houdt nu het ondersteuningstraject is afgerond.

De intensiteit en duur van de contacten is beperkt en afhankelijk van het sociale netwerk en andere stabiliserende factoren. De inzet is flexibel en opschaling naar andere vormen van ondersteuning is alleen nodig als de inzet van de Waakvlam over een langere periode onvoldoende blijkt te zijn (zie hiervoor de paragraaf over afschaling en duurzame uitstroom in het handboek).

Voor het inzetten van een waakvlam is geen ondersteuningsplan en driegesprek nodig, aangezien er geen resultaten meer behaald hoeven worden. Een waakvlam kan alleen worden ingezet wanneer het gehele traject binnen perceel 2 en 3 wordt afgerond. Een waakvlam kan dus niet naast een indicatie voor Dagbesteding lopen (maar wel naast een huishoudelijke hulp indicatie). Het is niet mogelijk om op meerdere resultaatgebieden een waakvlam in te zetten.

17.7. Evaluatie met de GAS-methodiek

De gemeente stuurt niet op hoe aanbieders hun werk doen, maar op de resultaten die worden behaald. De MWA-resultaten die bij vaststellen van de indicatie zijn afgesproken, worden aan het einde van de indicatietermijn geëvalueerd middels de GAS-methodiek (Goal Attainment Scaling). Door gebruik te maken van evaluatie middels de GAS-methodiek wil de gemeente data verzamelen om onder andere te leren van 'best practices', de kwaliteit van de ingekochte ondersteuning te bewaken en input te genereren om eventueel beleid bij te stellen. De GAS-scores zijn er niet voor bedoeld om aanbieders op af te rekenen. Deze evaluatie gebeurt door de begeleider samen met de cliënt. De aanbieder zet de scores in een online Portal, waar de gemeente ze kan uitlezen. Wanneer de gemeente een melding krijgt voor een herindicatie, wordt de GAS-evaluatie meegenomen in het onderzoek.

GAS methodiek

De afgelopen jaren is de GAS-methodiek in samenspraak met de gecontracteerde aanbieders geleidelijk ingevoerd. Inmiddels werken alle aanbieders die zijn gecontracteerd met deze methodiek. Het is belangrijk dat de gemeente tijdig over de GAS scores beschikt in het geval er na afloop van een MWA opnieuw ondersteuning via MWA wordt gevraagd. De scores worden meegenomen in het herbeoordelingsgesprek om te kunnen zien in welke mate de afgesproken resultaten zijn bereikt.

Om te kunnen sturen op resultaten, wil de gemeente de aanbieder(s) actief monitoren en sturen op een aantal kwaliteitsonderwerpen. Het monitoren van en sturen op de behaalde resultaten op deze kwaliteitsonderwerpen heeft als doel:

- Leren van 'best practices';
- Bewaken van de kwaliteit van de ondersteuning en tijdig actie ondernemen waar kwaliteit ondermaats dreigt te worden;
- Input genereren voor het monitoren en bijstellen van gemeentelijk beleid, en sturen op de kanteling en indien mogelijk cliënten toe leiden naar lichtere vormen van ondersteuning en algemene voorzieningen.

Het doel van de monitoring is dus niet om de aanbieder erop af te rekenen wanneer resultaten voor een cliënt niet behaald zijn.

Resultaatrealisatie

De mate van resultaatrealisatie wordt in kaart gebracht door middel van het meten van de GAS score. Deze score brengt in kaart in hoeverre een van tevoren gedefinieerd resultaat behaald is. De GAS methodiek is ontworpen om op individueel niveau uitkomsten te meten, die bovendien onderling vergelijkbaar zijn. Het is een methode waarmee specifieke doelen geëvalueerd kunnen worden.

Voor de sturing op resultaatrealisatie en de kostenbeheersing is het essentieel dat casemanagers voorafgaand aan een herbeoordelingsgesprek over de GAS-scores beschikken. Daarom wordt het invullen van de GAS-scores in de portal een harde voorwaarde voor het verkrijgen van een herbeoordeling. Wanneer de GAS-scores bij het melden niet in de portal zijn ingevuld kan er dus **geen** herbeoordelingsgesprek plaatsvinden.

GAS schaal

Voor elk MWA traject worden door de gemeente aan het begin van het traject een aantal resultaten met de cliënt afgesproken. Per resultaat wordt aan het einde van het ondersteuningstraject één van de scores toegekend uit onderstaande schaal. De GAS-score geeft inzicht in hoeverre het resultaat is behaald.

Score	Beschrijving
-1	Achteruitgang t.o.v. start, specifiek voor dit resultaat
0	Resultaat is niet behaald
1	Resultaat deels behaald
2	Resultaat volledig behaald
3	Meer dan het resultaat behaald
	GAS score onbekend/ resultaat niet (meer) van toepassing

Meetmoment

De GAS-score wordt gemeten bij (bijna) alle cliënten die een MWA hebben gekregen, aan het einde van de beschikkingsperiode, of wanneer de ondersteuning voortijdig beëindigd wordt. De GAS scores worden vastgesteld in een gesprek tussen aanbieder en cliënt.

Wel GAS score

- Cliënten met toegewezen resultaten 1, 5, 6 en 7 (netwerk ingeschakeld, taken aangeleerd, regie huishouden en regie praktische zaken).
- Voortijdige beëindiging of uitstroom waarbij de looptijd van de beschikking langer is dan 3 maanden.

Geen GAS score

- Cliënten die een MWA voor enkel huishoudelijke hulp hebben gekregen met alleen resultaten: 2 (schone woning), 3 (schoon wasgoed), 4 (levensmiddelen), 8 (maaltijden) en 9 (kindzorg). Hiervoor is een aparte evaluatiemethode die wordt uitgevoerd door Zorglokaal, en waarbij geen sprake is van herstel/vergroten van zelfstandigheid (zoals het aanleren van vaardigheden).

Als er combinaties zijn van de resultaten 3, 4 en/of 8 met perceel 2 resultaten of met andere resultaten in perceel 1 die we wel monitoren, dan wordt de totale beschikking wel aangeboden voor een GAS meting en moeten de resultaten 3, 4 en 8 wel van een GAS score worden voorzien.

- Cliënten met een indicatieperiode met een looptijd korter dan 3 maanden.
- In ca. 5% van de gevallen staat de beschikking uit 2019 niet in de portal. Dit komt door een systeemfout aan de kant van de gemeente. Het is in die gevallen voor de aanbieder dus niet mogelijk een GAS score in te vullen. Wel verwachten wij van de aanbieders dat zij het GAS gesprek voert met de cliënt en dat de scores (mondeling) worden ingebracht bij het herbeoordelingsgesprek en deze gedeeld worden met de betrokken casemanager.

Wanneer worden de GAS-scores afgenomen?

De gemeente laadt elke vierde dinsdag van de maand de beschikkingen die 3 maanden later aflopen in de portal. Dan worden ook de beschikkingen uit de portal gehaald die 3 maanden eerder afliepen. Dit betekent dat de aanbieder in totaal 6 maanden de tijd heeft de scores in de portal te zetten. Vanaf 3 maanden na afloop van de indicatie is het niet langer mogelijk om voor de betreffende beschikking een GAS score te registreren of de uitkomsten van de gevulde GAS score(s) te downloaden. De aanbieder is verantwoordelijk voor het tijdig exporteren van de uitkomsten uit de portal (voor eigen gebruik), en opslag hiervan in eigen systeem. Contractmanagement kan zien of de aanbieders het vereiste vullingspercentage van 95% halen.

Voor de sturing op resultaatrealisatie en de kostenbeheersing is het essentieel dat casemanagers voorafgaand aan een herbeoordelingsgesprek over de GAS-scores beschikken. Op hierop te sturen verlangen wij van de aanbieders dat zij de GAS-score gevuld hebben alvorens er een melding voor herbeoordeling wordt gedaan.

Wanneer de GAS-scores bij het melden niet in de portal zijn ingevuld kan er geen herbeoordelingsgesprek plaatsvinden. Meldingen waarbij geen GAS score is afgenomen worden niet opgepakt totdat de scores zijn afgenomen en in het dossier van de cliënt te vinden zijn.

Het herbeoordelingsgesprek voeren met GAS scores

De GAS score geeft geen directe informatie over het vervolgtraject van de cliënt. Als het resultaat behaald is, betekent dat niet automatisch dat er geen vervolgindicatie nodig is. De GAS score is niet leidend maar is wel een belangrijk onderdeel in de evaluatie en keuze voor een eventueel vervolgtraject.

De GAS score is ook géén beoordeling van het werk van de begeleider. Een score die aangeeft dat het resultaat niet behaald is betekent niet dat de begeleider zijn of haar werk niet goed heeft gedaan. De GAS score is ook geen beoordeling over de algemene voortgang van de cliënt, of over de mate waarin op andere gebieden resultaten zijn behaald. De GAS score zegt alleen iets over het resultaat, zoals dat vooraf is toegekend en op de cliënt toegespitst in het Ondersteuningsplan. Het is uitsluitend een manier om te bepalen in hoeverre de vooraf gestelde resultaten behaald zijn. De mate waarin resultaten worden gerealiseerd kan uiteraard allerlei oorzaken hebben.

Het is heel belangrijk om tijdens het herbeoordelingsgesprek stil te staan bij de indicatie die in het verleden gesteld is en de scores hiervan. Tijdens het herbeoordelingsgesprek staat de cliënt centraal en is het de bedoeling dat er wordt stilgestaan en de afgelopen periode wordt geëvalueerd. Dit geeft mogelijk ook richting aan het gesprek voor een eventueel vervolgtraject.

Vorbereiding

Tijdens de voorbereiding van het herbeoordelingsgesprek is het van belang om de voorgaande indicatie te bestuderen om tot een volledige evaluatie te komen en daarnaast te toetsen hoe de GAS score tot stand gekomen is.

Er zijn een aantal punten die voorafgaand aan de herbeoordeling bestudeerd kunnen worden die mogelijk iets zeggen over de GAS score;

- De gestelde indicatie(s) en de duur hiervan;

- Belangrijk om aandacht te schenken aan de volledige geschiedenis WMO voorzieningen van de cliënt; hoe lang heeft de cliënt inmiddels hulp en van welke aard? Wat is het beloop van de ondersteuning? Is er ogenschijnlijk sprake van toenemende of afnemende ondersteuning? Is de cliënt uit zorg geweest? Is altijd dezelfde aanbieder betrokken geweest? Etc.
- Deze vragen geven een breder inzicht over de cliënt en het verloop van de ondersteuning. Mogelijk roept het vragen op die richting geven voor het herbeoordelingsgesprek. Is er bij een begeleidingsindicatie van 6 jaar zonder afname in intensiteit of duur de match nog wel bevorderlijk? Of heeft dit te maken met de aard van de problematiek van de cliënt?
- Het voorgaand ondersteuningsplan en advies;
 - Bij het evalueren is het van belang in overweging mee te nemen of de gestelde indicatie en de resultaten haalbaar zijn geweest. In een basisindicatie is logischerwijs minder tijd voor de aanbieder om samen met de cliënt aan resultaten te werken. Is het aantal gestelde resultaten in lijn met de intensiteit van de indicatie?
 - Welke doelen staan er beschreven in het ondersteuningsplan? Hoe zou hieraan worden gewerkt en is er ook conform ondersteuningsplan gewerkt?
 - Zijn er in het voorgaand advies nog specifieke doelen, adviezen of afspraken opgenomen en is dit behaald?

GAS scores bespreken

Het is niet de bedoeling dat het afnemen van de GAS scores als afvinken wordt ervaren, maar het is een methodiek ter ondersteuning bij het evalueren van de gestelde resultaten en geboden ondersteuning aan de cliënt.

Tijdens het herbeoordelingsgesprek moeten de GAS scores besproken worden met de cliënt. Hierbij is het van belang vragen te stellen die meer inzicht geven in de totstandkoming van de score. Is GAS samen met de cliënt gescoord? Was er consensus over de score? Hoe is er aan de resultaten gewerkt? Heeft de cliënt zelf nog op of aanmerkingen over de ondersteuning?

In het geval dat er uit het herbeoordelingsgesprek blijkt dat de betrokken aanbieder de GAS score niet heeft afgenomen samen met de klant, de scores niet eerlijk zijn gevuld of er anderszids blijkt dat er niet integer met de GAS wordt omgegaan, stuur dan een mail naar contractmanagementwmo@denhaag.nl vermeld hierin; om welke klant het gaat, de betrokken aanbieder (en begeleider/hulpverlener) en een korte beschrijving van het probleem of bevindingen. Heb je andere vragen met betrekking op GAS? Stuur dan een mail naar gasportal@denhaag.nl

17.7.1. Evaluatie door Zorglokaal.

Zoals hierboven beschreven, is de GAS-methode van evalueren niet geschikt voor evaluatie van resultaten die wekelijks/maandelijks moeten worden behaald, zoals bij resultaatgebied Voeren van een huishouden. Om de kwaliteit van ondersteuning in dit resultaatgebied te evalueren, zijn er afspraken tussen de gemeente Den Haag en Zorg-lokaal.

De gemeente Den Haag heeft Zorg-Lokaal opdracht gegeven om periodiek kwaliteitsmetingen uit te voeren in de vorm van huisbezoeken. Bij een huisbezoek meet Zorg-lokaal objectief de kwaliteit van de ondersteuning. We noemen dit de 'technische meting'. Tijdens de technische meting loopt de kwaliteitsinspecteur van Zorg-lokaal samen met de cliënt door het huis. De kwaliteitsinspecteur van Zorg-lokaal beoordeelt of de ondersteuning wordt uitgevoerd zoals is afgesproken in het ondersteuningsplan. Dit resulteert uiteindelijk in een rapport op cliëntniveau met het oordeel over de kwaliteit, dat wordt teruggekoppeld aan de gemeente Den Haag.

Naast de technische meting onderzoekt Zorg-lokaal ook de tevredenheid van de cliënt. Dit doen ze door het stellen van een aantal vragen.

Daarnaast voert Zorg-lokaal ook incidentele metingen uit. De aanleiding voor een incidentele meting is vaak een Bezwaar & beroep zaak of als er nog steeds onduidelijkheid blijft over de kwaliteit na het inschakelen van de Resultatencoach. Iedere week krijgt de resultatencoach een overzicht van de metingen. Wanneer er een meting is gedaan voor een cliënt waar al een melding van is te vinden in Sezer, wordt deze door de Resultatencoach ter informatie in Sezer toegevoegd. Wanneer de cliënt niet in Sezer voorkomt wordt het rapport in DigiDos gehangen.

18. Specialisten Team Wonen

De meldingen voor de resultaatgebieden 'Bereik- & beschikbaarheid en 'Wonen' komen binnen bij het specialistenteam Wonen. Deze voorzieningen zijn voor cliënten met psychische of psychosociale problemen die tijdelijk niet in staat zijn zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving dat een beschermd woonomgeving noodzakelijk is, bijvoorbeeld vanwege (ernstige) verwaarlozing, maatschappelijk overlast of wanneer het noodzakelijk is vanwege het afwenden van gevaar voor de cliënt of zijn omgeving.

Vanaf 2020 wordt beschermd wonen onderdeel van de maatwerkarrangementen. De gemeente heeft hier voor gekozen zodat de beweging van beschermd wonen naar een beschermd thuis beter op gang komt. De aanbieder dient de continuïteit van de ondersteuning te borgen op het moment dat een cliënt de overstap maakt van beschermd wonen naar beschermd thuis.

Dit heeft geresulteerd in het toevoegen van twee resultaatgebieden.

- Bereik & beschikbaarheid
- Wonen

Deze resultaatgebieden kunnen ook worden ingezet voor cliënten die met vergelijkbare problematiek bij het daklozenloket worden aangemeld.²

De aanbieder dient de ondersteuning zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving van cliënten te bieden. De ondersteuning moet erop gericht zijn dat cliënten zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Met de MWA 2020 heeft de aanbieder de ruimte om nabijheid van ondersteuning in de thuissituatie in te zetten om:

- te voorkomen dat cliënten instromen in beschermd wonen en om;
- de uitstroom uit beschermd wonen te versnellen.

18.1. Toegang Regiogemeente

Vanaf 2020 komen cliënten beschermd wonen (dit betreft alleen GGZ-clieñten, geen LVB-clieñten) en dak- en thuisloze cliënten uit de regiogemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wasseenaar en Zoetermeer nog in aanmerking voor de MWA (dit betreft alleen beschermd wonen en maatschappelijke opvang). Vanaf 2022 worden deze gemeenten naar verwachting zelf (gedeeltelijk) verantwoordelijk voor beschermd wonen voor de GGZ doelgroep (zoals op 4 juli 2019 op hoofdlijnen is vastgesteld door VWS, BZK en de VNG). Voor maatschappelijke opvang is de verwachting dat in 2026 wordt besloten of de taken tussen de centrumgemeente en regiogemeenten worden door gedecentraliseerd. Daarnaast wordt mogelijk de regio-indeling aangepast. De gemeente is met de regiogemeenten in gesprek over de beoogde overheveling van taken, waarbij de regiogemeenten kunnen opteren voor de mogelijkheid om de overgang (gedeeltelijk) al in 2021 in gang te zetten mits dit past binnen de Wmo 2015 en de (uitwerking van de) afspraken die hierover tussen de VNG en het Rijk worden gemaakt. Hierbij wordt rekening gehouden met het wettelijke overgangsrecht beschermd wonen en de openstelling van de Wlz voor een deel van de cliënten beschermd wonen

² Het resultaatgebied wonen gaat niet over de ondersteuning bij het vinden/ bieden van een woonruimte in het geval van woonproblemen maar om het bieden van een beschermde woonomgeving vanwege de hierboven beschreven problematiek.

(zie ook bij afbakening wetten het stuk over de Wlz en toevoeging van psychische grondslag per 2021). Verder blijft de wettelijke landelijke toegankelijkheid beschermd wonen en maatschappelijke opvang van toepassing.

18.2. Voorzieningen in Den Haag

Hieronder staan een aantal voorbeelden van voorzieningen binnen de gemeente Den Haag die vallen onder de resultaatgebieden 'Wonen plus' en 'Wonen intensief'.

18.2.1. Wonen plus

Safehouses

In de gemeente Den Haag zijn een groot aantal wooninitiatieven in de vorm van een safehouse voor (afgekicke) verslaafden. De cliënten komen grotendeels uit andere delen van het land, slechts een klein percentage is afkomstig uit regio Den Haag. Sinds 2015 wordt dit gefinancierd vanuit de Wmo via een Beschermd Wonen (BW) PGB indicatie. Vanaf 2020 worden deze gefinancierd via een Mwa (wonen plus). Voorbeelden hiervan zijn Pret in Herstel, De Stam en New Life Living.

Begeleid Wonen

Er zijn een aantal zorgaanbieders die een vorm van begeleid wonen bieden. Cliënt huurt een (geclusterde)woning/studio bij een zorgaanbieder in combinatie met een vorm van begeleiding. Voorbeelden hiervan zijn de Smitstraat van de Kessler Stichting en de Curtisslaan van Fonteyenburg.

18.2.2. Wonen intensief

Beschermd wonen

Beschermd wonen is een (tijdelijke) vorm van wonen in een accommodatie van een instelling met daarbij toezicht en begeleiding onder andere gericht op het bevorderen van zelfredzaamheid en participatie. Het is bedoeld voor personen die voor langere of kortere tijd niet of onvoldoende in staat zijn om op eigen kracht zelfstandig te wonen vanwege psychiatrische of psychosociale problematiek. Voor beschermd wonen is er (meestal) sprake van een wachtlijst. De regionale wachtlijst wordt beheerd door de gemeente (team wonen).

De gemeente verzorgt indicaties in Den Haag en in de regiegemeenten Leidschendam-Voorburg, Rijswijk, Wassenaar en Zoetermeer. Voor beschermd wonen gelden landelijke afspraken omtrent de toegang, hierbij worden de handreiking en beleidsregels landelijke toegang beschermd wonen van de VNG gevolgd.

18.2.3. Wonen basis

Housing First

Housing First is bedoeld voor dakloze mensen met meervoudige problemen, bijvoorbeeld psychiatrische stoornissen in combinatie met verslaving, die niet zelfredzaam zijn en onvoldoende aansluiting vinden bij het aanbod van (opvang)voorzieningen. Van de doelgroep wordt daarnaast verwacht dat ze met (met begeleiding) in staat zijn om zo zelfstandig mogelijk te wonen. Zij krijgen een woning aangeboden met intensieve begeleiding en ondersteuning op alle leefgebieden. Het gaat primair om mensen die al langer dakloos zijn. Ook komen mensen in aanmerking, die door hun gedragsproblemen steeds maar korte tijd binnen een instelling kunnen worden ondergebracht of anderszins niet goed passen in een (doorstroom) voorziening en hierdoor grote kans lopen om uit te vallen. Incidenteel is Housing First beschikbaar voor personen voor wie binnen het bestaande 24 uren-aanbod geen passende opvang beschikbaar is. Alle meldingen voor Housing First lopen via team

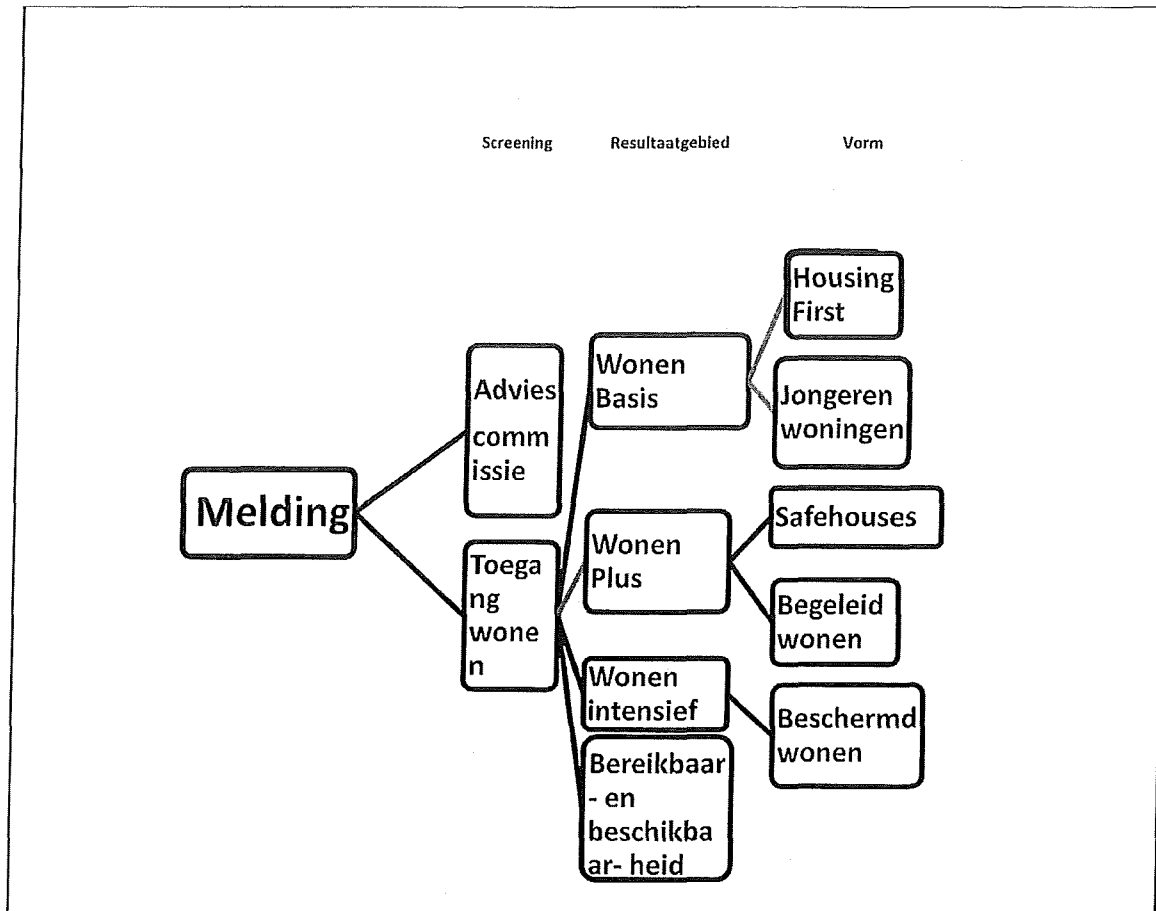
Wonen (ook al wordt resultaatgebied wonen niet toegekend bij HF, betreft een bijzondere doelgroep waar specialisme voor nodig is).

Uitgebreidere instructie volgt nog n.a.v. overleg met het Team Housing First

Jongerenwoningen

Info volgt nog

18.3. Afwegingen



Criteria Wmo -juiste aanvraag

Om te bepalen of de cliënt op basis van de vastgelegde regels in aanmerking komt voor beschermd wonen controleert de specialist eerst de algemene criteria. Deze zijn vastgesteld in de Wmo, de Verordening, Regeling en Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning Den Haag (zie overige documentatie).

Een aantal van de regels in de wet-en regelgeving zijn hieronder in het bijzonder toegelicht:

- De cliënt accepteert begeleiding/een herstel-en ontwikkelingstraject dat, met inachtneming van zijn mogelijkheden, gericht is op het realiseren van een situatie waarin hij in staat wordt gesteld zich zo veel mogelijk te handhaven in de samenleving;
- Er is geen sprake van een acute crisissituatie in de geestelijke gezondheid en/of op andere levensdomeinen, als gevolg hiervan zijn er mogelijkheden voor crisisopvang/opname (Zvw); Het (feitelijk) dakloos zijn of slachtoffer zijn van huiselijk geweld is op zichzelf geen grond voor de toegang tot Beschermd Wonen;
- Een intramurale behandeling voor de psychiatrische aandoening/beperking (behandeling met verblijf) is afgerond of staat niet (meer) op de voorgrond;

- Er is sprake van psychiatrie waar ondersteuningsbehoefte uit voort komt, wel of niet gecombineerd met psychosociale problematiek en/of een licht verstandelijke beperking;
- Er is geen sprake van een voorliggende voorziening, zoals de jeugdwet, Wlz of een IFZO (forensische kader).

Inhoudelijke afwegingen

- In hoeverre de ondersteuningsbehoefte het noodzakelijk maakt dat een cliënt in een accommodatie van een instelling moet verblijven, met de daarbij behorende structuur, ondersteuning zoals (een vorm van) 24-uurs toezicht en intensieve begeleiding;
- In hoeverre de ondersteuning wel/niet in de thuissituatie in te richten is.

PGB

Voor Wonen/ bereikbaarheid en beschikbaarheid zijn niet alle resultaatgebieden beschikbaar in PGB (zie tabellen met tarieven Mwa in handboek).

Voor PGB informeel is het niet mogelijk om de resultaatgebieden dagbesteding, financiën, bereikbaarheid en beschikbaarheid en wonen af te geven. Dit is om diverse redenen besloten in het inkooptraject. *(waaronder: de kwaliteit van de met de pgb ingekochte ondersteuning bij formele ondersteuning moet minimaal voldoen aan de eisen die de gemeente stelt aan de gecontracteerde zorgaanbieders die vergelijkbare ondersteuning leveren).*

Het is niet wenselijk om het ontbreken van deze resultaatgebieden te compenseren door het (extra) indiceren op andere resultaatgebieden.

18.4. Eigen bijdrage Wlz-regeling

Voor de intensiteit Wonen intensief geldt de eigen bijdrage volgens de Wlz-regeling. Deze cliënten betalen, in tegenstelling tot cliënten die de intensiteit Wonen plus hebben, geen huur, maar een eigen bijdrage per maand. De hoogte van de eigen bijdrage wordt door het CAK berekend en is onder meer afhankelijk van het inkomen en vermogen van de cliënt. De gemeente geeft aan het CAK door welke cliënten een eigen bijdrage volgens de Wlz-regeling dienen te betalen. Aanbieders van maatschappelijke opvang hoeven vanaf 2020 voor de doorstroomvoorzieningen dus geen eigen bijdrage meer bij de cliënt te innen.

Voor de intensiteit Wonen plus geldt dat cliënten zelf de huur dienen te betalen. De huur kan direct aan de corporatie worden betaald of indirect via de aanbieder die de huur aan de corporatie betaalt.

Jongeren van 16/17 jaar betalen geen huur en ook geen eigen bijdrage omdat zij dit in de Jeugdwet ook niet hoeven te betalen. Voor 16/17 jarigen die in Wonen plus zitten, is het tarief voor Wonen intensief van toepassing. De aanbieder dient hier de huur en overige kosten voor levensonderhoud van te betalen.

Jongeren van 18 jaar en ouder betalen wel huur of een eigen bijdrage omdat zij in bijzondere omstandigheden op grond van de Participatiewet in aanmerking kunnen komen voor (bijzondere) bijstand indien zij geen studiefinanciering ontvangen, geen inkomen hebben uit werk en hun ouders redelijkerwijs niet aan hun onderhoudsplicht kunnen voldoen. Daarnaast kunnen jongeren van 18 jaar en ouder in aanmerking komen voor huur- en zorgtoeslag. Voor jongeren van 18 tot 23 jaar die in Wonen plus zitten, is daarom het tarief voor Wonen plus van toepassing.

De mogelijkheid bestaat dat de gemeente de eigen bijdrageregeling gedurende de looptijd van de overeenkomst anders gaat inrichten. De aanbieder wordt hier tijdig door de gemeente over geïnformeerd. Ook landelijke ontwikkelingen kunnen hierop van invloed zijn.

18.5. Resultaatgebied 6: Bereik- & Beschikbaarheid

Het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid draagt eraan bij dat cliënten zich (ook in relatie tot medebewoners en hun omgeving) in de avond, nacht en weekenden veilig en gesteund voelen omdat adequate signalering en/of ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied sluit aan op de reguliere ondersteuning gedurende de werkdagen. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied kan ingezet worden bij cliënten met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen en bij cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk. De ondersteuning vanuit dit resultaatgebied kan er ook aan bijdragen dat deze cliënten (weer) zelfstandig kunnen (blijven) wonen.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

1. In de avond, nacht en weekenden³ beantwoorden van, aan de ondersteuning gerelateerde, hulpvragen die cliënten vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet kunnen uitstellen tot de volgende werkdag.
2. In de avond, nacht en weekenden signaleren van, aan de ondersteuning gerelateerde, hulpvragen die cliënten vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen zelf niet kunnen formuleren.
3. In de avond, nacht en weekenden beheersen van de, aan de ondersteuning gerelateerde, groepsregulering (in relatie tot medebewoners en hun omgeving).

Plus

De cliënt heeft in de avond, nacht en weekenden mogelijk hulpvragen die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet uitgesteld kunnen worden tot de volgende werkdag. In die gevallen is telefonisch of digitaal contact met de aanbieder meestal voldoende. Indien nodig moet de aanbieder ter plaatse komen. De cliënt kan met dit vangnet (weer) zelfstandig of begeleid (blijven) wonen of beschermd wonen.

Óf de cliënt woont op een groepslocatie waar de cliënt in de avond, nacht en weekend een beroep doet op de begeleiding/bewaking i.v.m. groepsregulering en/of crowd control.

Intensief

Bij de cliënt ontstaan in de avond, nacht en weekenden mogelijk onverwachte situaties met (acute) hulpvragen die hij vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet (altijd) zelf kan formuleren. Hierdoor is bereikbaarheid en directe nabijheid van ondersteuning nodig. De hulpvragen kunnen niet uitgesteld worden tot de volgende werkdag. De cliënt kan met dit vangnet (weer) begeleid (blijven) wonen of beschermd wonen.

Of de cliënt heeft in de avond, nacht en weekenden mogelijk hulpvragen die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet uitgesteld kunnen worden tot de volgende werkdag.

³ Avond: 20.00-24.00 uur, nacht 24.00-7.00 uur, weekend: vrijdag 20.00 uur tot maandag 7.00 uur, werkdagen: maandag t/m vrijdag 7.00-20.00 uur.

In die gevallen is telefonisch of digitaal contact met de aanbieder meestal voldoende. Indien nodig moet de aanbieder ter plaatse komen. De cliënt kan met dit vangnet (weer) zelfstandig of begeleid (blijven) wonen én de cliënt woont op een groepslocatie waar de cliënt in de avond, nacht en weekend een beroep doet op de begeleiding/bewaking i.v.m. groepsregulering en/of crowd control.

Afbakening

- Bereik- & beschikbaarheid is een optioneel resultaatgebied binnen perceel 2. Het gaat hierbij om het bereikbaar en beschikbaar zijn in de avond, nacht en weekenden voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Dit resultaatgebied kan zowel gekoppeld aan het resultaatgebied Wonen als los van het resultaatgebied Wonen worden ingezet. Bereik- & beschikbaarheid kan los van Wonen worden ingezet om de instroom in Wonen te voorkomen en om de uitstroom uit Wonen te versnellen.
- Het voor de cliënt bereikbaar en beschikbaar zijn in de avond, nacht en weekenden valt onder het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid. Het voor de cliënt bereikbaar en beschikbaar zijn gedurende de werkdagen is onderdeel van de andere resultaatgebieden.
- Het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid kan ook los van het resultaatgebied Wonen ingezet worden om de instroom in Wonen te voorkomen of de uitstroom uit Wonen te versnellen.
- De resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen zijn alleen bedoeld voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Bij cliënten met verstandelijke problemen is de Wlz voorliggend op de inzet van een MWA. De resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen zijn niet bedoeld voor cliënten met psychogeriatrische problematiek.

Resultaten:

52. De cliënt voelt zich in de avond, nacht en weekenden veilig en gesteund

De cliënt voelt zich veilig en gesteund in de avond, nacht en weekenden, omdat adequate signalering en/of ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. Het gaat hierbij om het signaleren van hulpvragen die cliënten zelf niet kunnen formuleren en/of het beantwoorden van hulpvragen die cliënten niet kunnen uitstellen tot de volgende werkdag.

53. De cliënt kan (weer) zelfstandig (blijven) wonen

De cliënt voelt zich veilig en gesteund in de avond, nacht en weekenden, omdat adequate ondersteuning beschikbaar is als dat nodig is. Het gaat hierbij om het beantwoorden van hulpvragen die cliënten niet kunnen uitstellen tot de volgende werkdag. De cliënt kan hierdoor (weer) zelfstandig (blijven) wonen.

18.6. Resultaatgebied 7: Wonen

Het resultaatgebied Wonen draagt eraan bij dat cliënten (geclusterd) in een gereguleerde en/of gestructureerde omgeving kunnen wonen. Dit is alleen bedoeld voor cliënten zonder woonvaardigheden en/of cliënten die in een begeleide of beschermde woonvorm bepaalde vaardigheden kunnen opbouwen die niet haalbaar zijn bij zelfstandig wonen. Dit komt voor bij cliënten met psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen en bij cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk.

Dit resultaatgebied richt zich op de volgende aspecten:

1. Wonen in een geclusterde woonvorm met een gemeenschappelijke ruimte.
2. Elementen die bij een geclusterde woonvorm horen en bijbehorende huishouding zoals inventaris, schoonmaak, linnengoed, voeding etc.
3. Het reguleren van de groepsdynamiek en gemeenschappelijkheid van de groep.
4. Het zorgen voor een gestructureerde dagindeling op de woonlocatie.
5. Het bieden van woonbegeleiding en 'crowd control' inclusief onplanbare ondersteuning overdag.

Basis

De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen nog niet over voldoende vaardigheden om (volledig) zelfstandig te wonen. De cliënt is nog gevoelig voor negatieve invloed uit zijn omgeving. De cliënt heeft mogelijk nog ondersteuning nodig bij het zorgen voor maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning. De cliënt zorgt zelf voor een schoon en leefbaar huis en schone was.

De (begeleide) woonomgeving biedt de cliënt een zo normaal mogelijke woonomgeving met een gereguleerd en/of gestructureerd klimaat. Bij deze intensiteit hoeft er geen sprake te zijn van geclusterd wonen mits er nadrukkelijk aantoonbaar andere en intensievere ondersteuning dan bij ambulante begeleiding wordt geleverd. De ondersteuning wordt in het kader van een vooraf door de gemeente goedgekeurd specifiek project geleverd, zoals bijvoorbeeld Housing First.

Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur.

Plus

De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen nog niet over voldoende vaardigheden om zelfstandig te wonen. De cliënt is nog gevoelig voor negatieve invloed uit zijn omgeving. De cliënt heeft mogelijk nog ondersteuning nodig bij het zorgen voor maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning. De cliënt zorgt zelf voor een schoon en leefbaar huis en schone was.

De begeleide woonomgeving biedt de cliënt een zo normaal mogelijke woonomgeving met een gereguleerd en gestructureerd klimaat. De cliënten wonen geclusterd of in elkaars nabijheid en

hebben de mogelijkheid om gebruik te maken van een gemeenschappelijke ruimte, waardoor ze sociale contacten en steun aan elkaar hebben.

Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur. Wonen plus is alleen toegankelijk voor inwoners van Den Haag, hiervoor geldt niet zoals bij wonen intensief de regio functie en landelijke toegang.

Intensief

De cliënt beschikt vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) over de vaardigheden om zelfstandig te wonen. De cliënt heeft bescherming nodig tegen zichzelf of zijn omgeving of zorgt voor overlast. De cliënt heeft (mogelijk) ondersteuning nodig bij het zorgen voor een schoon en leefbaar huis, schone was, maaltijden en service gerelateerde zaken in en om de woning.

De beschermde woonomgeving heeft een gecontroleerd, gereguleerd en gestructureerd klimaat en biedt de cliënt veiligheid en stabiliteit. Er is sprake van verblijf, de cliënt betaalt geen huur.

Afbakening

- Wonen plus is een optionele intensiteit binnen perceel 2. Het gaat hierbij om het bieden van geclusterde vormen van begeleid wonen voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) zelfstandig kunnen wonen. Het kan ook gaan om cliënten die kwetsbaar zijn als gevolg van het opgroeien in een onveilige en instabiele thuissituatie en het doorbrengen van een jeugd in de residentiële jeugdhulp in combinatie met een gebrekkig sociaal netwerk. Er is sprake van scheiden van wonen en zorg, de cliënt betaalt zelf de huur.
- Wonen intensief is een optionele intensiteit binnen perceel 2. Het gaat hierbij om het bieden van geclusterde vormen van beschermd wonen voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen (nog) niet (meer) zelfstandig kunnen wonen. Alle doorstroomvoorzieningen binnen de maatschappelijke opvang vallen onder deze optionele intensiteit. Er is sprake van verblijf, de cliënt betaalt geen huur.
- Het resultaatgebied Wonen kan ook los van het resultaatgebied Bereik- & beschikbaarheid ingezet worden bij cliënten die klaar zijn om zelfstandig te wonen, maar nog op een woning wachten. Deze cliënten hebben namelijk niet altijd nabijheid van ondersteuning nodig.
- Het resultaatgebied Wonen omvat de verblijfscomponent, het reguleren van de groepsdynamiek en het zorgen voor een gestructureerde dagindeling op de woonlocatie. De individuele begeleiding is onderdeel van de andere resultaatgebieden. Het aanleren van woonvaardigheden valt onder het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren.
- De resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen zijn alleen bedoeld voor cliënten die vanwege psychische, verstandelijke en/of verslavingsproblemen niet in staat zijn om zich op eigen kracht te handhaven in de samenleving. Bij cliënten met verstandelijke problemen is de Wlz voorliggend op de inzet van een MWA. De resultaatgebieden Bereik- & beschikbaarheid en Wonen zijn niet bedoeld voor cliënten met psychogeriatrische problematiek.

- Beschermd wonen en de doorstroomvoorzieningen en hostels binnen de maatschappelijke opvang vallen onder de intensiteit Wonen intensief.
- Het aanleren van woonvaardigheden valt altijd onder het resultaatgebied Sociaal & persoonlijk functioneren. Dit geldt voor cliënten die zelfstandig wonen én voor cliënten met Wonen Plus of Intensief. Het aanleren van woonvaardigheden valt dus niet onder het resultaatgebied Wonen.
- Bij vooraf door de gemeente goedgekeurde specifieke projecten kan, ook indien cliënten verspreid over de stad wonen en zelf de huur betalen, het resultaatgebied Wonen, intensiteit Basis worden ingezet voor de woonbegeleiding, 'crowd control' en onplanbare ondersteuning overdag.

Resultaten:

54. De cliënt woont in een gereguleerde en gestructureerde omgeving

De woonsituatie van de cliënt is veilig en stabiel, omdat hij in een geclusterde begeleide, geclusterde of beschermde woonvorm verblijft met een gereguleerd en gestructureerd en/of gecontroleerd klimaat. De cliënt is door de ondersteuning beschermd tegen zichzelf of zijn omgeving.

55. De cliënt bouwt vaardigheden op en vergroot zijn zelfredzaamheid

De cliënt ontwikkelt bepaalde vaardigheden en groeit in zijn zelfredzaamheid, zodat hij op termijn weer (volledig) zelfstandig kan wonen. Het opbouwen van deze vaardigheden is alleen haalbaar in een begeleide, geclusterde of beschermde woonvorm.

Bijlage 1: Het ondersteuningsplan perceel 1

Ondersteuningsplan huishoudelijke hulp

Let op: zonder ontvangst van dit ingevulde en ondertekende ondersteuningsplan nemen wij uw aanvraag niet in behandeling.

Persoonlijke gegevens aanvrager

Naam	
Man/Vrouw	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Geboortedatum	
Burgerservicenummer (BSN)	

Gegevens aanbieder, vaste hulpverlener of aanspreekpunt

Naam aanbieder	
Naam hulpverlener	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

Persoonlijke gegevens mantelzorger

Naam	
Man/Vrouw	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

Afspraken

Op welke dag(en) en tijd(en) wordt de ondersteuning geleverd	
Zijn er afspraken gemaakt over binnenkomst? Zo ja, welke?	
Deskundigheid hulpverlener (bij R5, 6, 7 en 9 minimaal Thuishulp certificaat A of gelijkwaardig)	
Moment van evaluatie	

Overige afspraken	
--------------------------	--

Intensiteit en tijdsduur

Intensiteit	
Periode	

Resultaten

- Kruis in de tabel hieronder aan wat u zelf kan (Ja) of waar u ondersteuning bij nodig heeft (Nee):

o R1 Mijn netwerk is ingeschakeld	Ja	Nee
Gesprek met sociaal netwerk is gevoerd		
Sociaal netwerk is ingezet en neemt een huishoudelijke taken over		

- Kruis in de tabel hieronder aan wat voor u van toepassing is:
Kolom A: kan ik zelf nog
Kolom B: kan ik leren
Kolom C: doet mijn sociaal netwerk
Kolom D: heb ik ondersteuning bij nodig
Kolom E: niet van toepassing
- Geef daarnaast per activiteit aan in de kolom 'Frequentie' hoe vaak per week / maand / jaar de zorgaanbieder bij u langskomt.

o R2 Ik heb een schone, leefbare en georganiseerde woning						
Frequentie	Resultaten	A	B	C	D	E
x per	Stof afnemen gebruikelijke ruimten					
x per	Stofzuigen					
x per	Dweilen natte ruimten (badkamer/toilet)					
x per	Dweilen keuken, slaapkamer en hal					
x per	Keuken poetsen (wasbak, wanden, kookstel, tafel)					
x per	Keukenkastjes afnemen					
x per	Keukenapparatuur afnemen					
x per	Koelkast binnenzijde schoonmaken					
x per	Vriezer schoonmaken					
x per	Afzuigkap afnemen					
x per	Tegelwand los van keukenblok afnemen					
x per	Afval opruimen					
x per	Badkamer schoonmaken (afnemen tegels, spiegel, wasbak)					

x per	Toilet schoonmaken					
x per	Deuren / deurposten afnemen					
x per	Meubels afnemen (droog / nat)					
x per	Ramen, binnenzijde wassen					
x per	Gordijnen, luxaflex, lamellen wassen / afnemen					
x per	Radiatoren afnemen					
x per	Trap stofzuigen					
x per	Bed verschoonen					
x per	<vrij veld>					
x per	<vrij veld>					

o R3 Ik beschik over schone kleding en beddengoed						
Frequentie	Resultaten	A	B	C	D	E
x per	Was uit de wasmachine / droger halen					
x per	Was in de wasmachine / droger doen					
x per	Was opvouwen					
x per	Kleding strijken					
x per	Kleding opbergen in de kast					
x per	< vrij veld>					

o R4 Ik heb voldoende levensmiddelen in huis						
Frequentie	Resultaten	A	B	C	D	E
x per	Boodschappen voor het voeren van een huishouden en het verzorgen van maaltijden					
x per	Boodschappen opruimen					
x per	<vrij veld>					

- Kruis in de tabel hieronder aan wat u zelf kan (Ja) of waar u ondersteuning bij nodig heeft (Nee):
- Geef daarnaast per activiteit aan in de kolom 'Frequentie' hoe vaak per week / maand / jaar de zorgaanbieder bij u langskomt.

o R5 Ik heb huishoudelijke taken aangeleerd en pas deze toe		Ja	Nee
Huishoudelijke taken (zoals genoemd onder H2, H3, H4, H6, H7 en H8) zijn aangeleerd			

o R6 Ik heb de regie over mijn huishouden		Ja	Nee
---	--	----	-----

Ik heb (weer) regie over het huishouden en kan zelfstandig of met hulp van het sociaal netwerk of voorliggende voorzieningen een huishouden voeren		
--	--	--

o R7 Ik heb de regie over praktische zaken			
Ik ben (weer) in staat tot zelfregie en planning van de praktische zaken.			
Frequentie	Resultaten	Ja	Nee
x per	Post doornemen		
x per	Regelen van administratieve en financiële taken		
x per	Organiseren van de boodschappen		
x per	Structuur aanbrengen in de dag		
x per	<vrij veld>		
x per	<vrij veld>		

o R8 Ik beschik over maaltijden			
Frequentie	Resultaten	Ja	Nee
x per	Beschikt over ontbijt		
x per	Beschik over lunch		
x per	Beschik over diner		

- Kruis in de tabel hieronder aan wat voor u van toepassing is:

Kolom A: kan ik zelf nog

Kolom B: kan ik leren

Kolom C: doet mijn sociaal netwerk

Kolom D: heb ik ondersteuning bij nodig

Kolom E: niet van toepassing

- Geef daarnaast per activiteit aan in de kolom 'Frequentie' hoe vaak per week / maand / jaar de zorgaanbieder bij u langskomt en geef aan om hoeveel kinderen het gaat.

o R9 De verzorging van mijn kinderen is tijdelijk overgenomen							
Frequentie	Aantal kinderen		A	B	C	D	E
x per		Naar bed brengen					
x per		Uit bed halen					
x per		Wassen en aankleden					
x per		Eten en/of drinken					
x per		Babyvoeding (fles/potje)					

x per		Naar school/crèche brengen/halen					
x per		<vrij veld>					
x per		<vrij veld>					

Ondertekening

Ondergetekende: • gaat akkoord met de in deze aanvraag ingevulde gegevens; • geeft toestemming aan de gemeente om informatie uit dit aanvraagformulier te gebruiken voor zijn of haar zorgaanbieders en adviesinstanties; • geeft toestemming aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK) om inkomensgegevens op te vragen voor het bepalen van de eigen bijdrage; • weet dat een voorziening terughetaald of ingeleverd moet worden als de voorziening op grond van onjuiste informatie is verstrekt of verkeerd is besteed; • meldt direct alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de voorziening via Klantenservice SZW. Bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur, telefoon (070) 353 75 00; • weet dat de verkregen informatie gedeeld kan worden binnen de gemeente Den Haag.	
Datum: Handtekening aanvrager:	Datum: Handtekening zorgaanbieder:

Bijlage 2: Format ondersteunings- of toekomstplan MWA perceel 2 en 3

Criteria waaraan een ondersteuningsplan (en voor jeugdige 16 tot en met 22 tevens toekomstplan) moet voldoen. Bijgevoegd een voorbeeld format wat gebruikt kan worden, dit format is niet *verplicht*.

Het plan wordt helder en overzichtelijk geschreven en bevat taalgebruik dat begrijpelijk is voor de cliënt. Het plan voor perceel 2 en 3 is uitsluitend voor resultaatgebied 2 t/m 7 en bevat in ieder geval de volgende elementen:

1. Persoonsgegevens & contactgegevens van de cliënt
2. (Contact)gegevens van de aanbieder en vaste hulpverlener of aanspreekpunt
3. (Contact)gegevens van de mantelzorger(s)/ betrokken netwerk
4. Startdatum en duur van de indicatie
5. Het resultaatgebied en de intensiteit
6. Beoogde resultaten (zoals beschreven in het advies van de gemeente Den Haag)
7. Per resultaat: een beschrijving van de te leveren ondersteuning
 - a. Afspraken over activiteiten door de aanbieder, frequentie per jaar, maand of periode
 - b. Afspraken over activiteiten door mantelzorger(s)/ betrokken netwerk, frequentie per jaar, maand of periode
 - c. Afspraken over activiteiten die de cliënt op eigen kracht verricht, frequentie per jaar, maand of periode
 - d. Welke organisaties en initiatieven in de wijken kunnen de cliënt helpen om de resultaten te bereiken? Hoe worden deze organisaties en initiatieven ingezet?
8. Beschrijving hoe de genoemde activiteiten bijdragen aan het beoogde resultaat
9. Afspraken over de momenten waarop de aanbieder bij de cliënt ondersteuning levert
10. Ondertekening door de cliënt inclusief datum
11. Ondertekening door de aanbieder inclusief datum
12. Het moment waarop de evaluatie van de ondersteuning plaatsvindt

In het geval van ondersteuning voor een jeugdige is er sprake van een toekomstplan. De aanbieder bouwt in de ondersteuning voort op het toekomstplan dat de jeugdige met zijn jeugdhulpaanbieder heeft gemaakt. Als de jeugdige nog geen toekomstplan heeft, dan maakt de aanbieder deze met de jeugdige.

13. De Aanbieder ondersteunt de Jeugdige bij de overgang van jeugd naar volwassenheid, waarbij de Jeugdige ten minste wordt ondersteund volgens The Big 5!.

The Big 5!: Het ondersteunen van de Jeugdige in de overgang van jeugd naar volwassenheid, waarbij de Aanbieder op basis van een toekomstplan met de Jeugdige werkt aan een veilige woonomgeving, toeleiding naar passende dagbesteding, financiële zelfstandigheid, een volwassene op wie de Jeugdige kan terugvallen en een (klein) Sociaal netwerk.

Format ondersteuningsplan perceel 2 en 3

Let op: zonder ontvangst van een ingevuld en ondertekend ondersteuningsplan nemen wij uw aanvraag niet in behandeling.

Kruis aan wat juist is:

Dit is een ☐Ondersteuningsplan ☐Toekomstplan (jeugd)

Persoonlijke gegevens aanvrager

Naam	
Man/Vrouw	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	
Geboortedatum	
Burgerservicenummer (BSN)	

Gegevens aanbieder, vaste hulpverlener of aanspreekpunt

Naam aanbieder(s)	
Naam hulpverlener(s)	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

Persoonlijke gegevens mantelzorger(s)/ betrokken netwerk

Naam	
Man/Vrouw	
Relatie met aanvrager	
Adres	
Postcode en woonplaats	
Telefoonnummer	

Intensiteit en tijdsduur

Resultaatgebied	Intensiteit	Duur in maanden
R2 Sociaal & persoonlijk functioneren	<i>Basis / plus / intensief</i>	
R3 Zelfzorg & gezondheid	<i>Basis / plus / intensief</i>	
R4 Dagbesteding	<i>Basis / plus / intensief</i>	
R5 Financiën	<i>Basis / plus / intensief</i>	
R6 Bereik- & beschikbaarheid	<i>Plus / intensief</i>	
R7 Wonen	<i>Plus / intensief</i>	

Resultaten

Vul hier de resultaten in zoals beschreven in het advies van de gemeente Den Haag

Resultaatgebied R2 t/m R7	Resultaten
	-
	-

Geef per resultaat een beschrijving van de te leveren ondersteuning en hoe die ondersteuning bijdraagt aan het bereiken van het resultaat.

Geef daarnaast per activiteit aan in de kolom 'Frequentie' hoe vaak per week / maand / jaar de zorgaanbieder langskomt.

Resultaat: -	
Wat doet de aanbieder en hoe draagt dit bij aan het beoogde resultaat	Frequentie
Afspraken over activiteiten door de aanbieder en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat	x per
Wat doet de mantelzorger(s)/ betrokken netwerk en hoe draagt dit bij aan het beoogde resultaat	Frequentie
Afspraken over activiteiten door de mantelzorger(s)/ betrokken netwerk en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat	x per
Wat doet de cliënt zelf en hoe draagt dit bij aan het beoogde resultaat	Frequentie
Afspraken over activiteiten die de cliënt op eigen kracht verricht en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat	x per
Resultaat: -	

Wat doet de aanbieder en hoe draagt dit bij aan het beoogde resultaat	Frequentie
<i>Afspraken over activiteiten door de aanbieder en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat</i>	x per
Wat doet de mantelzorger(s)/betrokken netwerk en hoe draagt dit bij aan het beoogde resultaat	Frequentie
<i>Afspraken over activiteiten door de mantelzorger(s)/betrokken netwerk en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat</i>	x per
Wat doet de cliënt zelf en hoe draagt dit bij aan het beoogde resultaat	Frequentie
<i>Afspraken over activiteiten die de cliënt op eigen kracht verricht en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat</i>	x per

Pagina-einde

The Big 5 (enkel in te vullen wanneer het ondersteuning voor een jeugdige betreft)

Welke van de Big 5 is al gedekt met de resultaten in het MWA?

Big 5	Resultaat MWA
een veilige woonomgeving;	
toeleiding naar passende dagbesteding	
financiële zelfstandigheid	
een volwassene op wie de jeugdige kan terugvallen	
een (klein) sociaal netwerk	

Hoe wordt er gewerkt aan de overgang van jeugd naar volwassenheid?	Frequentie
<i>Alleen in te vullen voor de Big5-resultaten die niet terugkomen in het MWA</i>	

Beschrijf hier de afspraken over activiteiten door de aanbieder, mantelzorger(s)/ betrokken netwerk eigen kracht van de cliënt en hoe dit bijdraagt aan de beoogde resultaten	x per
--	--------------

Algemene voorzieningen

Welke <u>organisaties en initiatieven</u> in de wijken kunnen de cliënt helpen om de resultaten te bereiken?	Frequentie
Hoe en wanneer worden deze organisaties ingezet? Organisaties en initiatieven die kunnen worden ingezet en hoe dit bijdraagt aan het beoogde resultaat	x per

--	--

Afspraken

Datum van evaluatie	
Overige afspraken	

Ondertekening

Ondergetekende: • gaat akkoord met de in deze aanvraag ingevulde gegevens; • geeft toestemming aan de gemeente om informatie uit dit aanvraagformulier te gebruiken voor zijn of haar aanbieders en adviesinstanties; • geeft toestemming aan het Centraal Administratie Kantoor (CAK) om inkomensgegevens op te vragen voor het bepalen van de eigen bijdrage; • weet dat een voorziening terugbetaald moet worden als de voorziening op grond van onjuiste informatie is verstrekt of verkeerd is besteed; • meldt direct alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de voorziening via Cliëntenservice SZW. Bereikbaar op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur, telefoon (070) 353 75 00; • weet dat de verkregen informatie gedeeld kan worden binnen de gemeente Den Haag.	
Datum: Handtekening aanvrager:	Datum: Handtekening aanbieder:

Bijlage 3: Tegen advies in

Hieronder staan de redenen die kunnen worden geselecteerd in Sezer wanneer een klant tegen het advies van de casemanager in een voorziening wil aanvragen.

- Aanvraag is ingetrokken
- Aanvrager is toerist
- Afschrijvingstermijn
- Deelname aan sport
- Gebruikelijke zorg aanwezig
- Geen bruikleenauto
- Geen compensatie nodig
- Geen hoofdverblijf
- Geen inwoner van de gemeente
- Geen nieuwe omstandigheden na vorige beslissing
- Inkomen te hoog
- Mantelzorg
- Niet doeltreffend
- Niet in behandeling nemen; nog geen onderzoek
- Niet nakomen inlichtingenplicht; onderzoek gestart
- Ontbreken geldige verblijfstitel
- Opgenomen in AWBZ-instelling
- Overige
- PGB niet mogelijk
- Primaat van collectief aanvullend vervoer
- Voorliggende voorziening
- Voorziening is algemeen gebruikelijk
- Voorziening is niet goedkoopst adequaat
- Voorziening is niet langdurig noodzakelijk
- Woning staat niet in de gemeente
- Woont niet in de gemeente

Bijlage 4: Financiële hulpverlening vanuit SZW

Leeswijzer

Inzet is inzicht geven in het domein Financiële Hulpverlening. Bijgaand document is zeker niet uitputtend, maar geeft in grote lijnen zicht op visie, missie, de bedoeling en verschillende fasen binnen financiële hulpverlening. Met per fase een toelichting op de dienstverlening.

1. De opgave, een schuldenzorgvrij Den Haag

1.1. Schuldenzorgvrij Den Haag

Een van de hoofdpogingen die voor de komende jaren voor de dienst SZW geldt, is om iedere Haagse burger een perspectief op een schuldenvrije of schuldenzorgvrije toekomst te bieden. We ondersteunen burgers bij het voorkomen, hanteerbaar maken en oplossen van financiële en financieel-juridische problemen. Idealiter voorkomen we financiële problemen, zo zorgen we ervoor dat het huishoudboekje van Haagse burgers op orde komt of blijft. Als de financiële problemen al zijn ontstaan, lossen we de problemen waar mogelijk op of maken we ze in ieder geval (beter) hanteerbaar. We zorgen ervoor dat meer mensen schuldenzorgvrij in gemeente Den Haag.

Door innovatie en samenwerking met bedrijven en maatschappelijke partners vergroten we het aantal klanten dat we dienstverlening kunnen aanbieden en zorgen we voor een grotere effectiviteit van onze dienstverlening. Daarbij zorgen we voor een laagdrempelige toegang tot onze dienstverlening waarbij we rekening houden met de kenmerken van de doelgroepen en de effecten van schaarste op het denk- en doe-vermogen van mensen in de schulden.

1.2. Waarom de opgave schuldenzorgvrij Den Haag?

Den Haag heeft 60.000 inwoners met een risico op problematische schulden en 30.000 inwoners die problematische schulden hebben. Voor de inwoners met (risico op) problematische schulden heeft dat vaak ingrijpende gevolgen, soms ontbreekt ieder perspectief. Schulden leiden vaak tot allerlei problemen op andere leefgebieden, waardoor dit ook maatschappelijke kosten met zich meebrengt. We zetten de komende jaren in op een beweging die bestaat uit de volgende onderdelen:

1. *Werken vanuit de bedoeling / maatwerk waar nodig*
2. *Naar een duurzaam Schuldenlab070*
In het Schuldenlab070 werken publieke en private partners en de gemeente Den Haag samen om innovatieve oplossingen voor schulden en armoede te ontwikkelen.
3. *Benutten van ICT ontwikkelingen*
4. *Samenwerking met partners in de wijk*
5. *Samenwerking met andere diensten en afdelingen*

1.2 Leidende principes en fasen binnen de dienstverlening

Centraal in de aanpak staat het Haagse Interventiemodel Armoede en Schulden. Het model beschrijft vier samenhangende onderdelen om armoede en schulden aan te pakken en het perspectief van Haagse burgers structureel te verbeteren. Hieronder staan in het kort de vier onderdelen van het model uitgewerkt.



De Bedoeling 'een schuldenzorgenvrije stad' en de concrete casus van de Haagse burger staan centraal in ons handelen, niet het toepassen van de regels (deze zijn ondersteunend). De waardendriehoek en leidende principes helpen hierbij.

Leidende principes

1. *We zijn er zo vroeg mogelijk bij en handelen waar nodig direct.*
2. *We hebben oog voor de verschillende leefgebieden en werken aan een duurzame oplossing.*
3. *We pakken financiële problemen zoveel mogelijk in één keer op en voorkomen uitval*
4. *We vergroten financiële zelfredzaamheid waar mogelijk en nemen over waar nodig*
5. *We kijken naar de toekomst, niet naar het verleden.*
6. *We werken samen gericht op een sluitende aanpak, met makkelijke overdrachten tussen medewerkers.*

Schuldhelpverlening is meer dan alleen het oplossen van schulden. Daarom is het belangrijk om aandacht te hebben voor alle fasen binnen de dienstverlening binnen financiële hulpverlening. Allereerst een opsomming van de fasen. Vervolgens wordt kort ingegaan op de eerste 3 genoemde fasen.

1. Preventie en vroegsignalering

Waar mogelijk voorkomen we financiële problemen/schulden. We zorgen voor een tijdige signalering van risicovolle en problematische schulden.

2. Stabilisatie

We maken financiële problemen beheersbaar door Hagenaars te helpen hun inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en te houden.

3. Schuldregeling

Voor problematische schulden bieden we duurzame oplossingen.

4. Innovatie

De afgelopen jaren zijn vanuit het Schuldenlab070 innovaties gerealiseerd gericht op het beter voorkomen en oplossen van financiële problemen. Deze innovaties krijgen de komende jaren een vaste plek binnen de dienst SZW en worden waar mogelijk uitgebreid binnen Den Haag en ingezet binnen andere gemeenten. Daarnaast zetten we de komende jaren in op het duurzamer maken van de samenwerking met de partners uit het Schuldenlab070. Voor het Schuldenlab070 zie verder <http://www.schuldenlab070.nl/>

Nb Innovatie vindt overigens binnen alle fasen van de dienstverlening.

2. Werkwijze schuldhelpverlening in het kort

Vanuit de overtuiging dat persoonlijke begeleiding werkt, is de gemeente Den Haag gestart met de Klantreis Financiële Hulpverlening, waarbij klantgerichtheid centraal staat. Onderstaand overzicht is niet uitputtend, maar geeft overall een beeld.

2.1 Preventie en vroegsignalering

Een greep uit de preventie-activiteiten en vroegsignalering (niet uitputtend)

- Helpdesk Geldzaken (HDG). Deze helpdesk is onderdeel van de reguliere financiële dienstverlening binnen de gemeente Den Haag en zit op verschillende plekken in de stad. Het doel van HDG is om het besteedbaar inkomen te vergroten en mensen financieel te ontzorgen. Mensen kunnen hier terecht met vragen over geld, inkomsten en uitgaven en voor advies.
De HDG zit met name aan de preventieve kant, waar nog geen sprake is van problematische schulden. Als er meer ondersteuning nodig is, of er zijn problematische schuldensituatie, dan wordt de klant doorverwezen.
- Voorlichtingen, workshops, trainingen over uiteenlopende thema's zoals omgaan met geld, regelingen, inkomen, beslag, belastingen en digitalisering. Gastlessen op scholen, bij cursussen of workshops, tijdens adviesgesprekken, etc. We proberen schuldenproblemen al tijdens de preventie te herkennen. Zie voor alle cursussen en workshops <https://www.denhaag.nl/nl/werk-bijstand-en-uitkering/cursussen-en-workshops.htm>
- Sociale kredietverlening. De kredietbank is het sociale alternatief voor mensen die financiële steun echt nodig hebben en zij verzorgt leningen voor mensen met een kleine beurs. Sociale kredietverlening kan bijvoorbeeld plaatsvinden door het herfinancieren van (meerdere) kleinere schulden. Daarnaast bieden ze ook ondersteuning en hulp bij mensen die in bezit zijn van een eigen woning en kan men via het pandhuis luxe(re) sieraden belenen om zo kleinere schulden te betalen. Sociale kredietverlening is altijd gekoppeld aan een financieel advies waarin de totale schuldensituatie wordt gezien.
- Aandacht voor vroegsignalering van huurachterstanden bij bewoners. Zo heeft het MDT team (multidisciplinair team) afspraken met de woningcorporaties en diverse particuliere verhuurders. Zowel dossiers in de preventieve fase als bij vonnis tot ontruiming worden opgepakt door het MDT team om te proberen tot een regeling te komen om zo ontruiming te voorkomen.
- BudgetOndersteuning. Vaak maakt budgetbeheer onderdeel uit van een ander product, zoals een minnelijke schuldregeling (een schuldregeling zonder tussenkomst van de rechter). Budgetbeheer is dan noodzakelijk om te kunnen aflossen volgens de afspraken met schuldeisers. BudgetOndersteuning kan worden ingezet als preventie of als nazorg bij personen met een verhoogde kans op nieuwe betalingsachterstanden en schulden. Wanneer schulden (nog) niet kunnen worden opgelost, kan binnen BudgetOndersteuning ervoor worden zorgen dat in ieder geval de vaste lasten worden betaald en de situatie stabiel blijft.
- Sociaal Raadslieden helpen o.a. bij het wegwijs raken in wet- en regelgeving, het opstellen van brieven en bezwaar, informatie/advies over sociaal juridische onderwerpen en bemiddeling bij overheidsinstanties. Ook hebben zij kennis van de sociale kaart voor doorverwijzing.

2.2. Stabilisatie en Schuldregeling

Aanmelding en kennismaking

Klanten kunnen zich aanmelden via de balie of telefonisch. Voor klanten met multiproblematiek (dak- en thuislozen/ psychische problematiek) geldt dat hun begeleiders deze klanten voor Financiële Hulpverlening kunnen aanmelden via de doelgroepenroute. Zie verderop onder kopje doelgroepenroute!

Voor klanten die via de balie of telefonisch worden aangemeld geldt: de klantbegeleider neemt zo snel mogelijk contact op met de klant voor een kennismaking. Daarin staat de klant centraal. Wat is de hulpvraag, wat heeft de klant nodig en wat is aan dienstverlening mogelijk.

Wat betreft het vervolgtraject is het maatwerk, keuzes kunnen bijvoorbeeld zijn: (toeleiding naar) een minnelijke schuldregeling, of een lening bij de Gemeentelijk Kredietbank of een betalingsregeling.

Ondersteuning en stabilisatie

Stabilisatie is het beheersbaar maken van dreigende schulden en het bieden van perspectief aan burgers met schulden. De inkomenskant wordt op orde gebracht door regelingen aan te vragen waarvan nog geen gebruik gemaakt wordt. Uitgaven worden tot een minimum beperkt en de beslagvrije voet wordt gegarandeerd. Daarnaast brengen we andere hulpverleningsvragen in kaart.

Stabilisatie is ook voor burgers die (nog) niet in aanmerking komen voor een schuldregeling.

Samen met betrokken ketenpartners begeleiden we burgers om hun persoonlijke situatie stabiel te krijgen. De stabilisatie vervult een belangrijke rol in de aanvraag van schuldregeling.

Soms is het nodig om eerst een ander probleem op te lossen en is schuldregeling op dat moment nog niet mogelijk. Klanten hebben vaak niet alleen financiële maar ook andere problemen die opgelost moeten worden. Het komt ook voor dat houding en gedrag van een klant een regeling in de weg staan. Het doel is dan om de situatie van de klant zoveel mogelijk stabiel te krijgen en te houden.

De minnelijke schuldregeling

De minnelijke schuldregeling biedt perspectief op een schuldenvrije toekomst.

Binnen een minnelijke schuldregeling bemiddelt de gemeente tussen de schuldeisers en de klant. Waarbij namens de klant aan de schuldeisers een aanbod wordt gedaan voor een aflossing op basis van de financiële draagkracht van de klant. Dit aanbod is gebaseerd op wat de klant in 36 maanden kan inzetten naar de schuldeisers toe. Het doel is dat schuldenaren na de looptijd van 3 jaar schulden(zorg)vrij zijn en dat ook blijven.

Binnen Schuldregeling maakt m.i.v. 1 januari 2020 Collectief Schuldregelen deel uit van de reguliere dienstverlening. Hierbij vervangen we de individuele aanpak van schulddossiers door een collectieve afhandeling. De gemeente Den Haag en schuldeisers maken vooraf afspraken over de afhandeling van openstaande schulden. Collectief Schuldregelen zorgt voor een verkorte doorlooptijd en minder administratieve handelingen.

Lukt het niet om een minnelijke regeling tot stand te brengen, bijvoorbeeld omdat schuldeisers niet akkoord gaan met het voorgestelde aflossingsbedrag? Dan ondersteunen we de klant bij het indienen van een verzoek tot toelating tot een Wsnp-traject bij de rechter.

Doelgroepenroute

Voor klanten met multiproblematiek (dak- en thuislozen/ psychische problematiek) geldt zoals eerder aangegeven dat de externe hulpverleners/begeleiders deze klanten voor Financiële Hulpverlening kunnen aanmelden via de doelgroepenroute. De externe begeleider is dan zelf degene die de klant tijdens de aanmeldfase, stabilisatie en schuldregeling begeleidt. Dus deze klanten worden niet gekoppeld aan een klantbegeleider.

Beschikbaarheid van deze externe begeleider is dan ook een voorwaarde om de klant via de doelgroepenroute te kunnen aanmelden voor een schuldregeling. Zo is het belangrijk dat deze hulpverlener/ begeleider de klant kan bijstaan in gesprekken die bij de gemeente Den Haag worden gevoerd en dus meekomen met klant. Ook speelt de begeleider een belangrijk rol bij het oplossen van eventuele belemmerende factoren die een schuldregeling in de weg kunnen staan.

Voor het indienen van een aanvraag dienen cliënt en begeleiding de meest actuele gegevens over de persoonlijke situatie, het inkomen, de uitgaven en de schulden aan te leveren.

Het is gewenst dat de datum van de aangeleverde schuldspecificaties van klant niet ouder zijn dan een half jaar. Het aanleveren van complete mappen, gevuld aan de hand van de Doelgroepenteam Checklist vindt plaats op afspraak met Pim Verhoeven (0620708186 / dgt@denhaag.nl). Pim is het 1^e aanspreekpunt voor deze route.

- Bij vragen over de situatie van een klant en/of haalbaarheid van het traject, kan de situatie/casus voorzien van vragen worden gemaild naar dgt@denhaag.nl
- Als er sprake is van een dreigende afsluiting energie of uithuiszetting is kan een meldcode worden aangemaakt via www.denhaag.nl/meldcode.