

BASISDIENSTENBOEK 2019

GEMEENTELIJKE KREDIETBANK

**Basisdienstenboek 2019
Voor niet GR-leden**

**Datum: 23 oktober 2018
Organisatie: Gemeentelijke Kredietbank (GKB)**

Voorwoord

Voor u ligt het basisdienstenboek 2019 van de Gemeentelijke Kredietbank.

De rol en positionering van de GKB is de afgelopen tijd in een aantal gemeenten flink gewijzigd; deze is verschoven van de eerste naar de tweede lijn. Als gevolg hiervan is de instroom voor nieuwe diensten iets afgenomen, omdat de meer "eenvoudige" zaken door deze gemeenten zelf worden opgepakt. Daardoor zien we dat de GKB meer en meer alleen voor complexe schuldsituaties wordt ingezet.

Vanzelfsprekend vraagt een andere rolverdeling om een andere afstemming. Het is belangrijk te investeren op een goede aansluiting op de eerste lijn. De GKB heeft hierin al aardig wat ervaring opgedaan en de faal- en succesfactoren zijn grotendeels in beeld. We hebben hierop besloten onze basisdiensten als het gaat om inhoud, beschrijving en resultaten te heroverwegen. Dit proces is inmiddels opgestart en vanwege de zorgvuldigheid is het eindresultaat hiervan helaas nog niet beschikbaar. Het basisdienstenboek 2019 is daarom nog in de bekende stijl.

De tarieven 2019 zijn ten opzichte van 2018 geïndexeerd met 3,1%. Daarnaast is besloten om een vaste vergoeding in rekening te brengen voor de bijdragen die de GKB levert aan (gemeentelijke) onderzoeken, benchmarks, monitors en enquêtes. Dit omdat de GKB jaarlijks wordt geconfronteerd met toenemende aantallen verzoeken tot een bijdrage, waarbij het opleveren van de gevraagde gegevens vaak veel tijd vraagt. Deze vergoeding is gesteld op €.750,- voor gemeenten tot 30.000 inwoners en €.1.500,- voor 30.000 inwoners of meer.

Assen, oktober 2018

Jan Tingen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
Basisdiensten	
2. Aanmelding	6
3. Integrale Intake	8
4. Beperkte Intake	11
5. Schulden oplossen	13
6. Verzoekschriften en verklaring WSNP	17
7. Besluit Breed moratorium	20
8. Budgetbeheer (Totaal en Plus)	22
9. Budgetbeheer in beeld	25
10. Beschermingsbewind	27
11. Inloopspreekuur op locatie	30
Algemeen	
12. Informeren en verantwoording	31
13. Bijlage prestatie-indicatoren diensten	32
14. Klachten en geschillen	36
Prijsstelling 2019	
15. Prijzen basisdiensten: prijsstelling 2019 voor niet GR	38
16. Toelichting prijsstelling per dienst en wijze van factureren	40
17. Leidraad eigen bijdrage Budgetbeheer Plus, Budgetbeheer Totaal en Beschermingsbewind	41

1 Inleiding

Het behalen van winst is geen doel van de GKB. Wij willen een bijdrage leveren aan het tenietdoen van de negatieve maatschappelijke- en economische effecten van problematische schulden. Wij doen dit door diensten aan te bieden die gericht zijn op zowel het oplossen als het voorkomen van schulden.

Wij stellen vier kernwaarden centraal in onze dienstverlening:

Klantgericht

Wij stellen uw vraag centraal en handelen hiernaar. We onderzoeken uw wensen en behoeften en zoeken naar een gerichte oplossing die aansluit op uw mogelijkheden. We zijn gericht op een vlotte, efficiënte en effectieve service aan u.

Betrouwbaar

Wij handelen integer: we handhaven algemeen aanvaarde sociale en ethische normen. We komen onze afspraken na. We geven inzicht in regels en procedures en zijn bereid verantwoording af te leggen over ons handelen. We behandelen u eerlijk en rechtvaardig.

Resultaatgericht

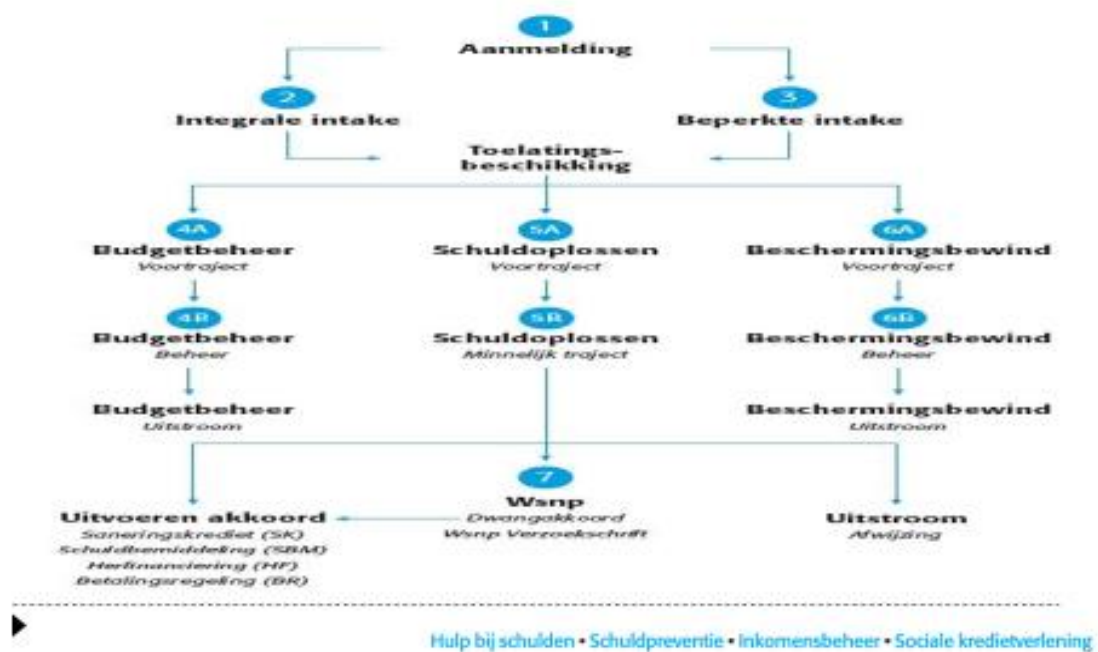
We ondernemen concrete en gerichte acties met het oog op het behalen of overstijgen van onze doelstellingen. We weten waar we naartoe willen en stemmen op een systematische wijze acties af op het behalen van ons doel. Wij grijpen daarbij ook tijdig in bij tegenslagen of afwijkingen van belang.

Professioneel

We zetten vakkennis en deskundigheid doelmatig in. We verwerven vakkennis en houden het actueel, passen het toe en delen deze met anderen. We houden rekening met andere vakgebieden en verschillende belangen.

De diensten van de GKB zijn onder te verdelen in basisdiensten en aanvullende diensten. In dit dienstenboek vindt u de beschrijving van de basisdiensten. De basisdiensten zijn de kerndiensten van de GKB en zijn op het oplossen van problematische schulden gericht (curatief).

Het proces



Wilt u meer weten over de aanvullende diensten van de GKB, op bijvoorbeeld het gebied van preventie van schulden? Neem dan contact met ons op.

2. Aanmelding

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen.

Doelstelling

Het doel van de aanmelding is registratie van de hulpvraag van de klant, bepalen of er sprake is van enkelvoudige- of multiproblematiek en bepalen of er sprake is van een crisissituatie. De aanmelding leidt tot informatie die noodzakelijk is voor de intake.

Omschrijving

Bij de aanmelding registreren we de voor de intake noodzakelijke gegevens. Dit zijn:

- NAW-gegevens en contactgegevens klant
- Datum en reden van aanmelding
- Gegevens van de eventuele verwijzer
- Of er sprake is van een crisis, en zo ja, wat voor crisis

Zijn de gegevens nog niet compleet, dan verzoeken we klant deze alsnog aan te leveren en bewaken de ontvangst hiervan.

Vervolgens krijgt de klant informatie over het vervolg en de verwachte wachttijd tot de aanvang van de intake. We reserveren indien nodig een locatie voor het intakegesprek en wijzen een behandelaar toe. Tenslotte ontvangt de klant een uitnodiging voor de intake.

Doorlooptijd

De doorlooptijd van de aanmelding, vanaf de ontvangst van het aanmeldformulier tot de start van de intake, bedraagt 7 dagen. In geval van een crisis is de doorlooptijd maximaal 4 uren.

Resultaat

Het resultaat van de aanmelding is de registratie van de aanvraag schuldhulpverlening van de klant ter voorbereiding op de intake. Daarnaast is de klant geïnformeerd over het vervolg.

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen de eerste verbonden partijen binnen de aanmelding. Daarnaast kunnen verwijzende en/of begeleidende instanties (ketenpartners) en schuldeisers betrokken zijn bij de aanmelding.

Bijzonderheid

In de periode tussen 1 oktober en 1 april mogen energiebedrijven personen die dreigen te worden afgesloten, in het kader van de ministeriële *Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas*, aanmelden bij de GKB. De GKB stuurt deze personen dan een aanmeldformulier met begeleidend schrijven toe, en informeert de energiebedrijven of zij zich ook daadwerkelijk hebben aangemeld.

Service Niveau Afspraken Aanmelding

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Aanmelden Vragen over aanmelden	Via telefoon: op maandag tot en met donderdag van 09.00 – 12.00 en van 13.00 – 16.00 uur. Op vrijdag van 09.00 – 12.00 uur. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: Digitaal aanmeldformulier 24 uur per dag beschikbaar Informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen)
Spoedgevallen voor en tijdens wachttijd aanmelding	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over aanmelding	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post over aanmelding	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

3. Integrale intake

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen. Aan de integrale intake gaat altijd een aanmelding vooraf.

Doelstelling

Het doel van de integrale intake is het toetsen van de zelfredzaamheid van de klant en het vaststellen van het probleem van de klant. Deze informatie is nodig om de klant een hulpaanbod op maat te kunnen doen.

Het tweede doel van de intake is het informeren van de klant over de mogelijkheden die hij zelf heeft om zijn probleem op te lossen, en over de mogelijkheden van schuldhulpverlening en andere ondersteuning (door ketenpartners).

Tenslotte is de intake bedoeld om de aanvraag te toetsen aan de door de gemeente vastgestelde beleidsregels. Op basis van deze toetsing wordt door de GKB een (positieve of negatieve) toelatingsbeschikking afgegeven.

Omschrijving

Aan de hand van persoonlijke gesprekken brengen we de persoonlijke en financiële situatie van de klant in kaart. Hierbij is er bijzondere aandacht voor de mate van zelfredzaamheid van de klant; in hoeverre is de klant in staat zijn probleem op eigen kracht op te lossen? Deze informatie is belangrijk om te kunnen bepalen of, en zo ja welke hulp van derden nodig is bij het oplossen van de problematische schuldsituatie.

We informeren de klant over de mogelijkheden die hij zelf heeft om zijn probleem op te lossen. Tenslotte toetsen we de aanvraag aan het gemeentelijk beleid, en geven op basis van deze toetsing een (positieve of negatieve) toelatingsbeschikking af.

Van de intake wordt een rapportage gemaakt.

Bijzonderheid

De gesprekken vinden bij voorkeur plaats bij de klant thuis (huisbezoek). Indien nodig kan het gesprek plaatsvinden op het kantoor van de GKB, of op een andere door de opdrachtgever gewenste locatie.

Huisbezoek

Een huisbezoek maakt de hulpverlening toegankelijk en bereikbaar voor de klant. Het gesprek vindt plaats in een voor de klant vertrouwde omgeving. Daarnaast wordt ook voorkomen dat de klant extra reiskosten moet maken.

Doorlooptijd

De doorlooptijd van de integrale intake, vanaf het eerste gesprek tot aan de start of afwijzing van het vervoltraject, bedraagt gemiddeld 4 weken.

Resultaat

Het resultaat van de intake is:

1. Inzicht in de hulpvraag (vraagverheldering) en het probleem van de klant, vastgelegd in een voorstel (rapportage).
2. Inzicht in de mate van zelfredzaamheid van de klant, vastgelegd in een (voorstel) rapportage.
3. De klant is geïnformeerd over de mogelijkheden die hij heeft om zijn probleem op te lossen.
4. Een toelatingsbeschikking. Deze kan positief (klant wordt toegelaten tot de schuldhulpverlening) of negatief (klant wordt afgewezen) zijn.

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen de integrale intake. Daarnaast kunnen verwijzende en/of begeleidende instanties (ketenpartners) verbonden zijn aan de voorbereiding of uitvoering van de integrale intake.

Bijzonderheid

In geval van een bezwaarprocedure wordt een aanvullende vergoeding in rekening gebracht gebaseerd op nacalculatie van de werkelijke gemaakte kosten.

Service Niveau Afspraken Integrale Intake

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over (afspraken) integrale intake	<p>Via telefoon: op maandag tot en met donderdag van 09.00 – 12.00 en van 13.00 – 16.00 uur. Op vrijdag van 09.00 – 12.00 uur.</p> <p>Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen.</p> <p>Via website:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digitaal aanmeldformulier 24 uur per dag beschikbaar - Informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen)
Spoedgevallen in de periode tussen aanmelding en intakegesprek	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over intake	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie
Behandeling van post over intake	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie

4. Beperkte intake

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen. Aan de beperkte intake gaan altijd een aanmelding en een integrale intake door een (door de opdrachtgever aangewezen) andere organisatie dan de GKB vooraf.

Doelstelling

Het doel van de beperkte intake is het toetsen van de aanvraag aan de door de gemeente vastgestelde beleidsregels. Op basis van deze toetsing wordt door de GKB een (positieve of negatieve) toelatingsbeschikking afgegeven.

Omschrijving

Het ingediende verzoek wordt gecontroleerd op volledigheid. Indien het verzoek niet compleet is vragen we de ontbrekende gegevens op bij de organisatie die de integrale intake heeft verzorgd. Ook checken we een aantal gegevens, zoals de eventuele historie van de klant bij de GKB en de kredietregistratie bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). Tot slot beoordelen we of de hardheidsclausule van de gemeente van toepassing is.

Aan de hand van deze informatie toetsen we de aanvraag aan het gemeentelijk beleid, en geven op basis hiervan een (positieve of negatieve) toelatingsbeschikking af.

Resultaat

Het resultaat van de beperkte intake is een toelatingsbeschikking. Deze kan positief (klant wordt toegelaten tot de schuldhulpverlening) of negatief (klant wordt afgewezen) zijn.

Verbonden partijen

De klant, de GKB en de organisatie die de integrale intake heeft uitgevoerd vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen de integrale intake. Daarnaast kunnen verwijzende en/of begeleidende instanties (ketenpartners) verbonden zijn aan de voorbereiding en uitvoering van de beperkte intake.

Bijzonderheid

In geval van een bezwaarprocedure wordt een aanvullende vergoeding in rekening gebracht gebaseerd op nacalculatie van de werkelijke gemaakte kosten.

Service Niveau Afspraken Beperkte intake

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over beschikking	Via telefoon: telefonisch spreekuur persoonlijke dossierbehandelaar – minimaal 9 uur per week, verspreid over meerdere werkdagen. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen).
Spoedgevallen in periode tot beslissing	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over beschikking	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post over intake	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

5. Schulden oplossen

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen. Er heeft een integrale intake of een beperkte intake plaatsgevonden.

Doelstelling

De schuldregeling levert allereerst een verantwoorde betalingsafpraak op die zowel voor de klant als voor zijn schuldeisers acceptabel is. De tweede doelstelling is dat de klant na maximaal 36 maanden en binnen de randvoorwaarden van wet- en regelgeving schuldenvrij is.

Omschrijving

Een schuldregeling is onder te verdelen in drie onderdelen:

- A. Voortraject schuldregeling
- B. Schuldregeling (minnelijke traject)
- C. Uitvoering van schuldregelingsakkoord

Fase A – Voortraject schuldregeling

Op basis van de uitkomst van de integrale of beperkte intake analyseren wij de situatie van de klant en vormen wij een klantdossier. Aan de hand hiervan doen wij de klant een hulpaanbod op maat (plan van aanpak). In het persoonlijk plan van aanpak staat hoe wij de klant gaan helpen en wat de klant zelf moet doen. Het plan van aanpak wordt in een persoonlijk gesprek met de klant besproken. In dit gesprek wordt de klant tevens uitvoerig geïnformeerd over allerlei relevante zaken rond het traject van schulden oplossen. De hulp start na ondertekening van het plan van aanpak.

Onze hulp bestaat vaak uit een vorm van inkomensbeheer, bijvoorbeeld budgetbeheer. In veel gevallen ligt er te hoog loonbeslag en vragen wij om aanpassing van de beslagvrije voet. Uiteraard adviseren wij de klant over mogelijkheden om de inkomsten te maximaliseren en de uitgaven te beperken. Het hulpaanbod kan daarnaast ook een verwijzing bevatten naar een ketenpartner als het maatschappelijk werk of een vrijwilligersorganisatie voor hulp bij thuisadministratie. Heeft de klant een hulpverlener, dan zoeken wij samenwerking.

De eerste stap in het plan van aanpak is meestal stabiliseren van de financiële situatie van de klant. Een stabiele situatie is een situatie waarin de vaste lasten op tijd worden betaald en er geen (nieuwe) schulden ontstaan.

Is er sprake van een crisissituatie (dreigende huisuitzetting, executieverkoop woning, afsluiting energie of water of verkoop van de inboedel), een lopende echtscheiding, een eigen woning of is klant ex-ondernemer? Dan is er sprake van extra werkzaamheden in deze fase, zoals crisisinterventie.

Bij ex-ondernemers is in deze fase aandacht voor zaken als de boekhouding, de belastingsaangifte, de BTW-afdracht en contractuele verplichtingen als lease- en huurcontracten. Bij een lopende scheiding is er sprake van extra werkzaamheden die samenhangen met de boedelscheiding, alimentatieproblematiek en wijzigingen in inkomsten en vaste lasten (bijvoorbeeld door een verhuizing). Het bezit van een eigen woning zorgt voor extra werkzaamheden in verband met de analyse van de financieringsstructuur van de woning en het bepalen van wat er met de woning en een eventuele restschuld of overwaarde moet gebeuren. Daarnaast is er vaak sprake van zeer hoge vaste lasten waardoor er in veel gevallen sprake is van een moeilijk te stabiliseren situatie.

Doorlooptijd

Fase A heeft een doorlooptijd van gemiddeld drie maanden, te rekenen vanaf de dagtekening van het plan van aanpak en het eindresultaat van deze fase A.

Resultaat

Fase A kan positief resulteren in een oplossing van de schuldproblematiek middels gericht advies, een betalingsregeling of herfinanciering.

Fase A kan negatief resulteren in een beëindiging van het traject vanwege onvoldoende medewerking van de klant en/of niet saneerbare schulden.

Fase A kan neutraal worden afgesloten waaronder wordt volstaan dat de voorbereidingen voor een minnelijke traject afgerond en een schuldregeling (Fase B) de aangewezen vervolgstap is.

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen het schulden oplossen. Daarnaast zijn de schuldeisers en ketenpartners betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van de schuldregeling.

Fase B – Schuldregeling (minnelijke traject)

Fase B begint met het ondertekenen van een schuldregelingsovereenkomst¹. Na het tekenen van de overeenkomst benaderen we alle schuldeisers met het verzoek de incassomaatregelen op te schorten en opgave van de vorderingen aan de GKB te doen. Aan de hand van de reacties wordt een schuldenoverzicht opgesteld. Na ondertekening van dit overzicht door de klant maken wij een betaalplan. Vervolgens doen wij de schuldeisers een aanbod tot afbetaling. Als volledige afbetaling van de schulden binnen 36 maanden niet mogelijk is, doen wij de schuldeisers een afkoopvoorstel.

Wanneer het voorstel door een kwalitatieve minderheid van alle schuldeisers niet wordt aangenomen, kan een heroverwegingstraject (als onderdeel van de schuldregeling) worden ingezet. Daarmee trachten we om de weigerachtige schuldeisers alsnog te motiveren akkoord te gaan met het voorstel. Dit heroverwegingstraject van de schuldregeling wordt niet toegerekend aan Fase B maar toegerekend aan de activiteiten WSNP dwangakkoord, zie verder dienst 6.

¹ De GKB werkt volgens de Gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK).

Doorlooptijd

Fase B heeft een gemiddelde doorlooptijd van zes maanden. Een aansluitend traject waarin weigerende schuldeisers door middel van interventie van de rechtbank worden gedwongen alsnog mee te werken aan een minnelijke schuldregeling (dwangakkoord) en/of waarin een beroep op de WSNP wordt gedaan (zie dienst 6 Verzoekschriften en verklaring WSNP) maakt geen deel uit van deze termijn.

Resultaat

De schuldregeling resulteert in een afbetalingsafpraak tussen de klant en schuldeisers in de vorm van een herfinanciering van alle schulden, een saneringskrediet, een schuldbemiddeling of een betalingsregeling. Mislukt de bemiddeling, dan kan het resultaat ook een verzoek tot toepassing van de WSNP zijn (zie hiervoor dienst 6 Verzoekschriften en verklaring WSNP). Daarnaast kan een schuldregeling op basis van gemotiveerde beëindigingsgronden tussentijds worden gestaakt.

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen het schulden oplossen. Daarnaast zijn de schuldeisers en ketenpartners betrokken bij de voorbereiding en uitvoering van de schuldregeling.

Bijzonderheid

Fase B van schuldoplossen is onlosmakelijk verbonden aan Fase A van schuldoplossen waardoor Fase B niet door de GKB kan worden ingezet als deze niet is voorafgegaan door Fase A.

Fase C – Uitvoering schuldregelingsakkoord

De schuldregeling (Fase B) kan, mits er een akkoord is met alle schuldeisers, overgaan in de feitelijke uitvoering van het minnelijke akkoord. Dit kan zijn middels een saneringskrediet, schuldbemiddeling, herfinanciering of een betalingsregeling. De uitvoering van het akkoord valt niet onder afspraken met de gemeentelijke opdrachtgevers maar is een overeenkomst tussen de klant en zijn schuldeisers. Voor de uitvoering van Fase C worden dan ook geen kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht,

Service Niveau Afspraken Schulden oplossen

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over schulden oplossen	Via telefoon: telefonisch spreekuur persoonlijke dossierbehandelaar – minimaal 9 uur per week, verspreid over meerdere werkdagen. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen).
Spoedgevallen	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.
Raadplegen specifieke informatie over eigen dossier	Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar via module Schuldregeling in persoonlijke Mijn GKB-account.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over schulden oplossen	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post schulden oplossen	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

6. Verzoekschriften en verklaring WSNP

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen. Er heeft een integrale intake of beperkte intake plaatsgevonden.

Doelstelling

Het doel van deze dienst is om het de rechtbank mogelijk te maken een oordeel te vellen over de toepassing van de wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP). Daarnaast maakt deze dienst het ook mogelijk om, via interventie van de rechtbank, de problematische schuldsituatie in het minnelijke traject op te lossen (moratorium en dwangakkoord).

Omschrijving

De wettelijke schuldsaneringsregeling (WSNP - Faillissementswet titel 3) kent vanaf 1 januari 2008 de volgende drie relevante verzoekschriften:

1. Opschorting incassomaatregelen (moratorium): de klant kan een verzoek voor een moratorium voor de duur van zes maanden indienen als er sprake is van een dreiging tot afsluiten van nutsvoorzieningen, ontbinding ziektekostenverzekering en/of gedwongen woningontuiming. Ook kan de klant gelijktijdig met het WSNP-verzoek of daarna, een verzoek voor een voorlopige voorziening doen als sprake is van één van de bovengenoemde dreigende situaties of bijvoorbeeld een dreigende verkoop van de inboedel.
2. Gedwongen schuldregeling (dwangakkoord): de klant kan een verzoek voor een dwangakkoord indienen als naar zijn mening een schuldeiser (of meerdere schuldeisers) het aanbod in het minnelijke traject ten onrechte heeft (hebben) afgewezen.
3. Toelating wettelijke schuldregeling (WSNP): de klant kan een verzoek tot toelating in de WSNP indienen als zowel het minnelijke traject als een dwangakkoord geen oplossing bieden voor zijn/haar problematische schuldsituatie.

Op basis van het dossier wordt één van de standaard verzoekschriften opgemaakt. Bij alle verzoekschriften dient de verklaring ex artikel 285 Fw. als bijlage te worden toegevoegd. Deze verklaring is een wettelijke gemeentelijke taak waarvoor de GKB is gemandateerd. De activiteit kan een vervolg zijn op een schuldregeling van de GKB (zie dienst 5). Ook kan er een aanleiding zijn om de schuldregeling over te slaan en direct een WSNP verzoek te doen, bijvoorbeeld bij een faillissementsrekest. Ook geeft de GKB de verklaring af in situaties waarin een andere organisatie dan de GKB het minnelijk traject schuldregeling heeft uitgevoerd.

Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van het opstellen van een verzoekschrift en verklaring WSNP bedraagt 2 maanden.

Resultaat

De dienst resulteert in een verzoekschrift en verklaring WSNP die voldoen aan de wettelijke vereisten en aan de aanvullende eisen die de rechtbank stelt.

Verbonden partijen

De verzoeker en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen de dienst verzoekschriften en verklaring WSNP. Daarnaast zijn de schuldeisers en ketenpartners verbonden aan de voorbereiding en uitvoering van de dienst. Tot slot is de rechtbank betrokken in het kader van de behandeling van de verzoekschriften.

Bijzonderheid

De gemeente is wettelijk verplicht op verzoek van de klant een zogenaamde 285-verklaring af te geven. De gemeente kan de klant daarom niet uitsluiten van deze dienst. De GKB wijst de klant op de (on)mogelijkheden van de WSNP. De klant beslist zelf of hij of zij een verzoek indient. De GKB is als door de gemeente gemandateerde organisatie verplicht mee te werken aan de afgifte van de verklaring die als bijlage bij elk verzoekschrift voor de WSNP moet worden gevoegd. Zie verder ook de Faillissementwet titel 3 artikel 285 lid 2.

Service Niveau Afspraken Verzoekschriften en verklaring WSNP

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over verzoekschriften en verklaring WSNP	Via telefoon: telefonisch spreekuur persoonlijke dossierbehandelaar – minimaal 9 uur per week, verspreid over meerdere werkdagen. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen).
Spoedgevallen	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over verzoekschriften en verklaring WSNP	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post over verzoekschriften en verklaring WSNP	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

7. Besluit breed moratorium

Doelgroep

Die personen die niet langer kunnen voortgaan met het voldoen van hun financiële verplichtingen of daar al mee gestopt zijn en die zijn toegelaten tot schuldhulpverlening.

Doelstelling

Het doel van het breed moratorium strekt ertoe om, via de rechtbank, onder bepaalde voorwaarden binnen de schuldhulpverlening een incassopauze mogelijk te maken: daar waar de inzet van incassomaatregelen de inzet van schuldhulpverlening te niet doet, dan wel in hoge mate frustrereert.

Omschrijving

Het zogeheten 'breed moratorium' is geregeld in artikel 5 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Dit artikel is in 2011 bij de behandeling van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening opgenomen, maar pas per 1 maart 2017 in werking getreden.

Middels het indienen van een verzoekschrift kan aan de rechtbank worden verzocht om een incassopauze mogelijk te maken, voor de duur van maximaal 6 maanden. De incassopauze biedt schuldhulpverlener en schuldeisers de mogelijkheid een juist beeld te krijgen van de afbetalingsmogelijkheden van de schuldenaar en op basis daarvan tot reële afbetalingsafspraken te komen.

Op basis van het dossier wordt een verzoekschrift opgemaakt. Het indienen van dit verzoekschrift is een gemeentelijke taak waarvoor de GKB is gemandateerd. Deze activiteit biedt schuldhulpverlener, schuldeisers en schuldenaar de gelegenheid om te bekijken welke afbetalingsmogelijkheden er zijn. Dit kan bijvoorbeeld zijn in de vorm van een betalingsregeling, een stabilisatietraject maar ook in de vorm van een minnelijk schuldregelingstraject of een door de rechter bekrachtigd akkoord.

Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd voor het opstellen van een verzoekschrift bedraagt twee weken.

Resultaat

De dienst resulteert in een verzoekschrift welke voldoet aan de wettelijke vereisten en de eisen die door de rechtbank worden gesteld.

Verbonden partijen

De verzoeker, de GKB en de schuldeiser(s) waardoor de schuldhulpverlening wordt gefrustreerd zijn de eerste verbonden partijen binnen deze dienst. Daarnaast zijn (overige) schuldeisers en ketenpartners verbonden aan de voorbereiding en uitvoering van de dienst. Tot slot is de rechtbank betrokken in het kader van de behandeling van de verzoekschriften.

Bijzonderheid

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening kent geen algemeen recht op schuldhulpverlening. In die zin is het dus ook geen algemeen recht om een verzoek voor het breed moratorium in te dienen. De GKB moet beoordelen of een verzoek noodzakelijk en wenselijk is.

Service Niveau Afspraken Besluit breed moratorium

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over verzoekschriften	Via telefoon: telefonisch spreekuur persoonlijke dossierbehandelaar – minimaal 9 uur per week, verspreid over meerdere werkdagen. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen).
Spoedgevallen	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over verzoekschriften	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post over verzoekschriften	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

8. Budgetbeheer (Totaal en Plus)

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen, die tijdelijk niet in staat zijn om de eigen financiën verantwoord te beheren. Er heeft een integrale intake of beperkte intake plaatsgevonden.

Doelstelling

Doel van budgetbeheer is het stabiliseren van de financiële situatie van de klant, zodat er geen (nieuwe) achterstanden in de vaste lasten ontstaan.

Omschrijving

Budgetbeheer bestaat uit drie fasen:

- A. Aanvraag en opstarten budgetbeheer
- B. Beheer budgetbeheer
- C. Beëindiging budgetbeheer

Fase A - Aanvraag en opstarten budgetbeheer

Budgetbeheer begint met de ondertekening van een overeenkomst tot budgetbeheer en machtigingen voor de ontvangst van de inkomsten door de GKB. Tegelijkertijd worden de vaste lasten in kaart gebracht en stellen we in overleg met de klant een betaalplan op. Hierin staan afspraken over welke betalingen de GKB gaat doen en over de hoogte en wijze van uitbetaling van het huishoudgeld (wekelijks of maandelijks). Ook staan er afspraken in over nog te verwachten uitgaven. Voor niet maandelijksse betalingen reserveren we maandelijks een bedrag.

De klant wordt ondersteund bij het verkrijgen van een basisbankrekening en het treffen van betalingsregelingen voor kleine huishoudelijke schulden (zoals bijvoorbeeld een eindafrekening energie). Ook krijgt de klant advies met betrekking tot het verhogen van de inkomsten, het verlagen van de uitgaven en het aanvragen van inkomensverruimende maatregelen.

Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van de aanvraag en opstarten budgetbeheer is anderhalve maand.

Fase B - Beheer budgetbeheer

Omdat de inkomsten en vaste lasten voortdurend veranderen, moet het budgetplan regelmatig worden aangepast. De klant blijft zelf verantwoordelijk voor het zorgen voor voldoende inkomsten en het tijdig doorgeven van wijzigingen en inleveren van nota's voor niet maandelijksse vaste lasten. Dit maakt een intensief contact met de klant en instanties waaraan betalingen gedaan worden noodzakelijk. Daarom krijgt de klant een persoonlijke inkomensbeheerder die bereikbaar is via diverse kanalen.

De GKB legt verantwoording aan de klant af via dagafschriften. De klant heeft daarbij de keuze tussen een maandelijks papieren dagafschrift of 24 uur per dag inzage via het digitale klantenportaal Mijn GKB.

Resultaat

Budgetbeheer resulteert in het op tijd betalen van vaste lasten waardoor een stabiele financiële situatie voor de klant ontstaat, en geen (nieuwe) achterstanden in de vaste lasten ontstaan².

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen het budgetbeheer. Daarnaast zijn begunstigde instanties, schuldeisers en ketenpartners verbonden aan de voorbereiding of uitvoering van budgetbeheer totaal. Indirect zijn ook de huisgenoten van de klant een verbonden partij.

Bijzonderheid

Budgetbeheer is vooral een administratief proces en bevat geen intensieve budgetbegeleiding of een actief uitstroombesleid. Er geldt geen maximale looptijd voor budgetbeheer tenzij met de opdrachtgever anders is overeengekomen.

Doorlooptijd

De opdrachtgever bepaalt zelf of voor het budgetbeheer een maximale looptijd geldt, en zo ja, welke. Veelal is de looptijd vastgelegd in de beleidsregels.

Fase C - Beëindiging budgetbeheer

De klant kan het budgetbeheer op elk gewenst moment opzeggen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand. De GKB trekt dan de machtigingen in, informeert de belangrijkste schuldeisers, verrekent eventuele saldi en begeleidt een overgang naar de door klant gekozen nieuwe vorm van financieel beheer.

Bijzonderheid

Als een klant ook een (aanvraag) schuldregeling heeft, kan het stoppen met budgetbeheer betekenen dat de schuldregeling wordt beëindigd.

Verhuist een klant naar een andere gemeente, ook al valt deze gemeente in het werkgebied van de GKB, dan wordt het budgetbeheer beëindigd. Deze beëindiging is noodzakelijk omdat er getoetst moet worden op de beleidsregels van de nieuwe gemeente. Ook zal het gehele betaalplan opnieuw moeten worden opgesteld.

Budgetbeheer Plus

In het algemeen ziet de GKB, gelet op de omstandigheden van de klant, zich genoodzaakt tot het inzetten van budgetbeheer Totaal, zoals hierboven beschreven. Hierin is een onbeperkt aantal betalingen mogelijk. Een variant op budgetbeheer Totaal is budgetbeheer Plus. Bij budgetbeheer Plus is sprake van een beperkt aantal betalingen (maximaal zes) voor in ieder geval woonlasten, zorgkosten en nutslasten, en is wekelijks overmaken van het huishoudgeld niet mogelijk.

² De GKB werkt volgens de Gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK).

Service Niveau Afspraken Budgetbeheer

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over budgetbeheer	Via telefoon: telefonisch spreekuur persoonlijke inkomensbeheerder – minimaal 9 uur per week, verspreid over meerdere werkdagen. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen).
Spoedgevallen	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.
Raadplegen specifieke informatie over eigen dossier	Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar via module Budgetbeheer in persoonlijke Mijn GKB-account.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over budgetbeheer	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post budgetbeheer	Binnen 3 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

9. Budgetbeheer in beeld

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen, die tijdelijk niet in staat zijn om de eigen financiën verantwoord te beheren, die op kosten van de gemeente de dienst Budgetbeheer Totaal of Budgetbeheer Plus gedurende minimaal 1 jaar hebben afgenomen.

Doelstelling

Doel van budgetbeheer in beeld is kennis van, grip op en verantwoording van Budgetbeheer te verschaffen.

Omschrijving

Om bovengenoemd doel te bereiken wordt jaarlijks het verloop van de voorafgaande 12 maanden budgetbeheer gerapporteerd.

Het verloop wordt middels een standaard rapport in beeld gebracht. Het gaat hier dan om ontwikkelingen rond inkomen en vaste lasten. Maar ook alle andere relevante zaken die zich hebben voorgedaan in het contact tussen de klant en de inkomensbeheerder (of andere betrokken ketenpartners). Dat kunnen zaken zijn als de frequentie inhoud en kwaliteit van het contact, maar ook een bepaald patroon in uitgaven. Tot slot wordt in de rapportage op basis van de ervaringen uit de voorafgaande 12 maanden door de inkomensbeheerder een verwachting voor de komende 12 maanden gegeven.

Onder deze verwachting vallen vragen als:

- kan de klant zelf het beheer weer overnemen en heeft de klant daar wel of geen ondersteuning bij nodig?
- kan de klant de vergoeding voor budgetbeheer zelf betalen?
- moet de klant naar een zwaarder beschermend regime (bewindvoering) worden verwezen?

Op het signaal van de inkomensbeheerder kan een vervolgtraject worden uitgezet, voorbeelden daarvan zijn:

- Verwijzing naar vrijwilligers die de klant helpen bij de overgang naar het zelf beheren van de financiën.
- Verwijzing naar een budgetcursus waar de klant de technieken van het zelf beheren van de financiën kan verwerven.
- Verwijzing naar een bewindvoerder om middels beschermingsbewind een verdergaande bescherming te bieden bij het beheer van de financiën.
- Verwijzing naar een professionele budgetcoach om het gehele pallet van technieken en gedragingen aan te leren om zelfstandig de financiën te beheren.
- Een verdergaande professionele screening van de leerbaarheid en zelfredzaamheid van de klant zodat een passend advies over het vervolg kan worden gegeven.

Doorlooptijd

Eén jaar. Bij vervolg budgetbeheer wordt de dienst een jaar later opnieuw ingezet.

Resultaat

Budgetbeheer in Beeld resulteert in een rapportage. Eventuele vervolgtrajecten maken geen deel uit van de dienst. Indien gewenst kan de GKB deze vervolgtrajecten wel vorm en inhoud geven, maar daarvoor zullen dan aanvullende afspraken gemaakt moeten worden.

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen het budgetbeheer. Daarnaast zijn begunstigde instanties, schuldeisers en ketenpartners verbonden aan de voorbereiding of uitvoering van budgetbeheer totaal. Indirect zijn ook de huisgenoten van de klant een verbonden partij.

10. Beschermingsbewind, bewindvoering meerderjarige natuurlijke personen

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen of die door een lichamelijke of psychische oorzaak niet in staat zijn om de eigen financiën verantwoord te beheren. Er heeft een integrale intake plaatsgevonden.

Doelstelling

Doel van beschermingsbewind is het beschermen van het vermogen van de klant, zodat er een stabiele situatie komt waarin er geen (nieuwe) achterstanden in de vaste lasten ontstaan.

Omschrijving

Beschermingsbewind kent drie fasen:

- A. Aanvraag beschermingsbewind
- B. Bewind
- C. Beëindiging beschermingsbewind

Fase A - Aanvraag beschermingsbewind

De aanvraagfase begint met een gesprek met de klant (intake beschermingsbewind). In dit gesprek informeren we de klant over beschermingsbewind en verzamelen we informatie die nodig is voor het verzoek tot beschermingsbewind. Als alle benodigde gegevens voor het verzoek ontvangen zijn dienen we het verzoek tot beschermingsbewind in bij de rechtbank.

Daarnaast ondersteunt de GKB de klant tot het moment dat de GKB daadwerkelijk tot bewindvoerder is benoemd. Deze ondersteuning bestaat uit op maat uitgevoerde activiteiten als bijvoorbeeld budgetbeheer totaal, crisisinterventie, aanvechten beslagvrije voet en overleg met ketenpartners en schuldeisers.

Doorlooptijd

De gemiddelde doorlooptijd van een aanvraag beschermingsbewind is niet te bepalen. De doorlooptijd wordt bijna volledig bepaald door de behandelduur bij de rechtbank (anno 2018 8 maanden).

Fase B - Bewind

Nadat de rechtbank het verzoek tot beschermingsbewind heeft behandeld en de GKB heeft benoemd tot bewindvoerder, gaat de beredderingsfase van het beschermingsbewind in. In deze fase informeert de bewindvoerder alle bij voor het beheer van het vermogen van de klant relevante organisaties en zorgt voor de ontvangst van de eerste inkomsten.

De beredderingsfase eindigt met het opstellen van een overzicht van de boedel voor de rechtbank (Beschrijving Goederen).

Vervolgens gaat het daadwerkelijke beheer van het vermogen van de klant van start en voeren we we alle daarmee samenhangende activiteiten uit, waar mogelijk in overleg met de klant en diens begeleiders: ontvangen van de inkomsten en betalen van de vaste lasten en huishoudgeld, reserveren voor niet maandelijks vaste lasten, aanvragen van uitkeringen, voorzieningen en kwijtschelding van lokale heffingen, verzorgen van de belastingaangifte, afsluiten van de noodzakelijke verzekeringen en regelen van de schulden. Ook beheren we indien van toepassing het Persoonsgebonden budget.

Voor een goed beheer van het vermogen van de klant onderhouden we nauwe contacten met de klant, diens begeleiders en ketenpartners.

Van de activiteiten brengen we jaarlijks verslag uit aan de rechtbank (Rekening & Verantwoording).

Verantwoording aan de klant leggen we af via dagafschriften. De klant heeft daarbij de keuze tussen een maandelijks papieren dagafschrift of 24 uur per dag inzage via het digitale klantenportaal Mijn GKB.

Doorlooptijd

Beschermingsbewind is meestal voor onbepaalde tijd, en eindigt alleen door overlijden van de klant of omdat de rechtbank bij vonnis bepaalt dat de klant weer in staat is om zelf zijn financiën te beheren.

Resultaat

Beschermingsbewind resulteert in een zodanig beheer van het vermogen van de klant, dat er een stabiele situatie komt waarin er geen (nieuwe) achterstanden in de vaste lasten ontstaan. Het beheer voldoet hierbij aan de Kwaliteitsverordening van de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) en aan de door de wet gestelde kwaliteitseisen. Daarnaast worden indien mogelijk de schulden geregeld en kan de klant optimaal gebruik maken van financiële voorzieningen.

Verbonden partijen

De klant en de GKB vormen gezamenlijk de eerste verbonden partijen binnen de dienst Beschermingsbewind. Daarnaast zijn de schuldeisers en regelmatig verwijzende en/of begeleidende instanties (ketenpartners) verbonden aan de voorbereiding en uitvoering van bewindvoering. Vaak is ook familie van de onder bewind gestelde betrokken.

Bijzonderheid

De vergoedingen voor beschermingsbewind zijn sinds 1 januari 2015 wettelijk vastgelegd in een ministeriële regeling.

Service Niveau Afspraken Beschermingsbewind

Bereikbaarheid

Voor	Streefnorm
Vragen over beschermingsbewind	Via telefoon: telefonisch spreekuur persoonlijke dossierbehandelaar – minimaal 9 uur per week, verspreid over meerdere werkdagen. Via post en e-mail: 24 uur per dag de mogelijkheid om post of e-mail naar de GKB te sturen. Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar (zelf raadplegen).
Spoedgevallen	Via telefoon: (spoedlijn) op werkdagen van 09.00 tot 12.00 en van 13.00 tot 16.00 uur.
Raadplegen specifieke informatie over eigen dossier	Via website: informatie 24 uur per dag beschikbaar via modules Budgetbeheer en Schuldregeling in persoonlijke Mijn GKB-account.

Reactietijd

Voor	Streefnorm
Behandeling van e-mail over beschermingsbewind	Binnen 2 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.
Behandeling van post beschermingsbewind	Binnen 2 werkdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie.

11. Inloopspreekuur op locatie

Doelgroep

Alle meerderjarige (natuurlijke) personen met een problematische schuldsituatie die zij zonder hulp niet kunnen oplossen. Dit kunnen zowel nieuwe als bestaande klanten van de GKB zijn.

Doelstelling

Doelstelling van het spreekuur op locatie is om de diensten van de GKB toegankelijk en bereikbaar te maken voor de klant en voor ketenpartners. Daarnaast wordt voorkomen dat de klant of ketenpartner extra reiskosten maakt voor persoonlijk contact met een medewerker van de GKB.

Omschrijving

Op een door de opdrachtgever gewenste locatie ontvangt een medewerker van de GKB de klant of ketenpartner tijdens een inloopspreekuur. De klant of ketenpartner kan op de locatie terecht met alle relevante vragen met betrekking tot de activiteiten van de GKB en voor advies.

Doorlooptijd

Een gemiddelde doorlooptijd is bij deze activiteit niet van toepassing.

Resultaat

Het resultaat van het locatiebezoek is een voor de klant en ketenpartner toegankelijke en bereikbare GKB.

Verbonden partijen

De klant, ketenpartners en de GKB vormen gezamenlijk de verbonden partijen bij het inloopspreekuur op locatie.

12. Informeren en verantwoording

De GKB werkt (overwegend) met maatschappelijk vermogen. Dat is een verantwoordelijke taak. Verantwoording afleggen aan opdrachtgevers, klanten, schuldeisers en intermediairs is daarom belangrijk.

Kwaliteitscertificaten

De GKB hecht veel waarde aan de kwaliteit van haar dienstverlening. Door deelname aan de (verplichte) audits van de Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) en de Branchevereniging voor Professionele Bewindvoerders en Inkomensbeheerders (BPBI) zorgen we dat we scherp blijven op onze kwaliteit.

Jaarverslag

De GKB legt jaarlijks verantwoording af over haar beleid in een jaarverslag. We doen er alles aan om in ons jaarverslag een overzichtelijk beeld te schetsen van onze visie, werkwijze, keuzes en resultaten.

Jaarrekening

Met de jaarrekening geeft de GKB een overzicht van de financiële situatie. De jaarrekening bestaat uit:

- de balansrekening op een bepaalde peildatum,
- een resultatenrekening over het afgelopen jaar en
- een kasstroomoverzicht.

De jaarrekening wordt altijd gecontroleerd door een externe accountant. Bij goedkeuring van de jaarrekening geeft de accountant een accountantsverklaring af die integraal bij de jaarrekening wordt opgenomen. Deze controle is een belangrijke waarborg voor een duurzame en gezonde bedrijfsvoering van de GKB.

Maandrapport van prestatie-indicatoren en resultaten

Opdrachtgevers van de GKB ontvangen daarnaast een maandelijkse rapportage, aangevuld met een financieel resultatenrapport.

13. Bijlage prestatie-indicatoren

Prestatie-indicatoren Aanmelding

Het resultaat van de aanmelding is een terugkoppeling aan de klant op zijn aanmelding in de vorm van een intake, afwijzing of doorverwijzing

KPI Naam: Bevestigen aanmelding

Definitie: Percentage van de aanmeldingen welke binnen 3 dagen na binnenkomst een ontvangstbevestiging hebben ontvangen van de GKB

Doel: 100 %

Prestatie-indicatoren Integrale (beperkte) intake

Het resultaat van de integrale (beperkte) intake is een toelatingsbeschikking of afwijzingsbeschikking tot schulddienstverlening

KPI Naam: Doorlooptijd (beperkte) Intake (gesprek)

Definitie: Percentage van intakes welke binnen 4 weken na aanmelding plaatsvindt

Doel: 100 %

KPI Naam: (beperkte) Intake toetsing beleidsregels gemeente

Definitie: Percentage van intakes welke binnen 8 weken na aanmelding een toelating of afwijzingsbeschikking toegezonden hebben gekregen

Doel: 100 %

Prestatie-indicatoren Schulden oplossen Fase A

Het resultaat van schulden oplossen Fase A is dat er middels een getekend plan van aanpak een passende oplossing is geboden voor de hulpvraag van de klant of er is doorverwezen naar schulden oplossen Fase B of inzet van een ander GKB product

KPI Naam: Plan van aanpak klant

Definitie: Percentage van de verzonden plannen van aanpak welke binnen 3 weken na afronding van de intake door klant getekend retour zijn gekomen

Doel: 90 %

KPI naam: Doorlooptijd Schulden oplossen Fase A

Definitie: Percentage van de totaal (afgeronde) Fase A dossiers welke binnen 3 maanden na getekend plan van aanpak is afgerond

Doel: 80 %

KPI naam: Resultaat Schulden oplossen Fase A

Definitie: Percentage van de (afgeronde) Fase A dossiers waarin een stabiele financiële situatie is gerealiseerd zodat Fase A positief beëindigd kan worden, dan wel Fase B gestart kan worden.

Doel: 75 %

KPI naam: Doorlooptijd crisisintakegesprek

Definitie: Percentage van de crisisinterventies welke binnen 3 werkdagen na aanmelding een crisisintakegesprek hebben gehad

Doel: 100 %

KPI naam: Resultaat crisisinterventie (zie 1)

Definitie: Percentage van de afgehandelde crisisinterventies welke succesvol zijn afgerond, waardoor de crisis is afgewend

Doel: 90 %

KPI naam: Doorlooptijd afhandeling crisisinterventie

Definitie: Percentage crisisinterventies dat binnen 14 dagen na vaststellen crisis is afgehandeld

Doel: 100 %

(1) Er is sprake van een crisis als aantoonbaar de datum van woningontuiming, executieverkoop woning, afsluiting gas/water/elektra of verkoop inboedel is bepaald.

Prestatie-indicatoren Resultaat Schulden oplossen Fase B

Het resultaat van schulden oplossen Fase B is dat er een passende oplossing (zie 2) is geboden voor de schulden van de klant

KPI naam: Doorlooptijd Schulden oplossen Fase B
Definitie: Percentage van de geslaagde Fase B dossiers welke vanaf getekende schuldregelingsovereenkomst binnen 8 maanden minnelijk is afgehandeld
Doel: 60 %

KPI naam: Resultaat Schulden oplossen Fase B
Definitie: Percentage van de Fase B dossiers welke minnelijk zijn geslaagd middels een schuldbemiddeling, saneringskrediet, betalingsregelingen of herfinanciering
Doel: 50 %

(2) Van een passende oplossing wordt gesproken als er een betalingsafpraak tussen schuldenaar en schuldeisers is ontstaan in de vorm van een herfinanciering, saneringskrediet, schuldbemiddeling of betalingsregeling. Indien er sprake is van een deugdelijk maar niet geslaagd minnelijk traject, wordt de klant doorverwezen naar de WSNP. Deze doorverwijzing is pas mogelijk wanneer er sprake is van een deugdelijk verlopen minnelijk traject. De doorverwijzing naar de WSNP wordt daarom als een positief resultaat van het minnelijke traject aangemerkt.

Prestatie-indicatoren Resultaat Traject Juridische zaken

Het resultaat van traject juridische zaken is dat er een passende oplossing is geboden voor de schulden en/of er is crisisinterventie gepleegd. Waar nodig wordt gebruikt gemaakt van wettelijke middelen; Moratorium, Dwangakkoord, WSNP, Voorlopige voorziening

KPI naam: Doorlooptijd WSNP traject
Definitie: Percentage van de ontvangen verzoeken voor afgifte van een verklaring WSNP welke binnen 1 maand na ontvangst ingediend zijn bij de rechtbank.
Doel: 90 %

KPI naam: Resultaat Dwangakkoord Traject
Definitie: Percentage van de afgeronde Fase B dossiers welke middels een dwangakkoord alsnog minnelijk zijn geslaagd
Doel: Doel: 90 %

Prestatie-indicatoren Resultaat Budgetbeheer (Totaal en Plus)

Het resultaat van budgetbeheer is een financiële stabiele situatie.

KPI naam: Doorlooptijd start Budgetbeheer aanvraag

Definitie: Percentage van alle aanvragen budgetbeheer waarvan binnen 2 maanden na het getekende plan van aanpak het budgetplan gefiatteerd is

Doel: 100%

KPI naam: Resultaat Budgetbeheer

Definitie: Percentage van alle actuele budgetbeheerdossiers (ouder dan 2 maanden) waarvan vanuit het budgetplan huur en leefgeld tijdig wordt betaald

Doel: 100%

Prestatie-indicatoren Aanvraag Beschermingsbewind

KPI naam: Resultaat aanvraag beschermingsbewind

Definitie: Percentage van alle aanvragen beschermingsbewind waarbij een verzoek tot onderbewindstelling is ingediend bij de rechtbank.

Doel: 80%

KPI naam: Doorlooptijd aanvraag beschermingsbewind

Definitie: Percentage van de aanvragen beschermingsbewind waarbij binnen 6 maanden na het ondertekenen van het plan van aanpak de GKB tot bewindvoerder is benoemd.

Doel: 80%

14. Klachten en geschillen

De GKB heeft een formeel klachtenreglement en geschillenreglement. Van een geschil is sprake als een klant het niet eens is met een besluit van de GKB, bijvoorbeeld een afwijzing. Bij een klacht over de dienstverlening is ons klachtenreglement van toepassing.

Verzoek tot heroverweging, bezwaar en beroep

Beslissing privaatrechtelijk

Is een klant het niet eens met een beslissing van de GKB? Dan kan de klant een schriftelijk verzoek tot heroverweging doen. De klant krijgt binnen vier weken (na datum ontvangst van dit verzoek) een beslissing.

Is de klant het niet eens met de beslissing op het verzoek tot heroverweging? Dan kan de klant schriftelijk bezwaar maken. Binnen zes weken (na datum ontvangst) krijgt de klant een beslissing.

Heeft de klant al bezwaar gemaakt en is hij het niet eens met de beslissing? Dan kan de klant beroep aantekenen bij de Vereniging voor Schuldhulpverlening en Sociaal Bankieren (NVVK).

Beslissing bestuursrechtelijk

Is de klant het niet eens met de beslissing van de gemeente? Dan kan de klant schriftelijk bezwaar maken bij de gemeente. Heeft de klant al bezwaar gemaakt en is hij het niet eens met de beslissing? Dan kan de klant beroep aantekenen bij de Rechtbank.

Klachten

De GKB heeft bewust gekozen voor een laagdrempelig klachtenbeleid. Zo kunnen klanten via diverse kanalen een klacht indienen, waaronder via een klachtenformulier op onze website. Klachten worden (gerekend vanaf datum ontvangst) binnen zes weken beantwoord.

**PRIJSSTELLING
2019**

15. Prijzen Basisdiensten: prijsstelling 2019 voor DVO gemeenten

Activiteit	Prijseenheid	Prijs
Aanmelding	Per stuk per verzoek	€.40,94
Integrale Intake	Per stuk per verzoek	€.403,07
Beperkte Intake	Per stuk per verzoek	€.106,61
<i>Schulden oplossen</i>		
A Voortraject schuldregeling	Per stuk per traject	€.603,00
<i>Toeslag in verband met:</i>		
(Fase A) echtscheiding	Per stuk per traject	€.106,61
(Fase A) eigen woning	Per stuk per traject	€.159,91
(Fase A) ex ondernemer	Per stuk per traject	€.212,83
(Fase A) crisis	Per stuk per traject	€.106,61
B Schuldregeling (minnelijke traject)	Per stuk per traject	€.964,10
<i>Verzoekschriften en verklaring WSNP</i>		
WSNP Verklaring	Per stuk per verzoek	€.519,42
WSNP Moratorium ³	Per stuk per verzoek	€.409,65
WSNP Dwangakkoord ⁴	Per stuk per verzoek	€.409,65
<i>Budgetbeheer (Totaal en Plus)</i>		
A. BBR Aanvraag	Per stuk per traject	€.153,72
B. BBR Totaal (BBRT) Beheer	Per maand per BBRT	€.74,79
B. BBR Plus (BBRP) Beheer	Per maand per BBRP	€.34,12
C. BBR Uitstroom	Per stuk per traject	€.101,69
<i>Budgetbeheer in beeld</i>	Per stuk per traject	€.106,35
<i>Beschermingsbewind</i>		
A. Aanvraagfase	Per stuk per traject	€.923,09
B. Beheerfase*	Zie de ministeriële regeling	n.v.t.
B. Aanvullende vergoeding	Per maand per bewind	€.25,00
C Beëindigingsfase*	Zie de ministeriële regeling	n.v.t.
Inloopspreekuur op locatie	Per uur	€.95,12
Bijdrage voor deelname aan (benchmark)onderzoeken gemeente tot 30.000 inwoners	Per jaar	€.750,00

³ Dit gaat altijd in combinatie met een WSNP verklaring. Het hier genoemde tarief is het tarief voor het verzoekschrift. Hier komt het tarief voor de bijbehorende WSNP verklaring dus nog bij. Waar moratorium staat kan ook Voorlopige Voorziening gelezen worden.

⁴ Dit gaat altijd in combinatie met een WSNP verklaring. Het hier genoemde tarief is het tarief voor het verzoekschrift. Hier komt het tarief voor de bijbehorende WSNP verklaring dus nog bij.

Bijdrage voor deelname aan (benchmark)onderzoeken gemeente vanaf 30.000 inwoners	Per jaar	€.1500,00
--	----------	-----------

** De ministeriële regeling 2018 inzake de beloning curatoren, bewindvoerders en mentoren is hier van toepassing.*

16. Toelichting prijsstelling per dienst en wijze van factureren

Financiering Verzoekschriften en verklaring WSNP

De kosten van het verzoekschrift en de verklaring worden op basis van contractafspraken in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

Financiering Budgetbeheer Totaal en Plus

Zie verder de bijlage *Leidraad eigen bijdrage Budgetbeheer Plus, Budgetbeheer Totaal en Beschermingsbewind*. Deze leidraad kan vervangen worden door of aangevuld worden met lokaal geldende afspraken. Deze afspraken dienen dan wel als bijlage toegevoegd te zijn aan de jaarlijkse uitvoeringsovereenkomst, gedateerd voor aanvang van 2019 en als zodanig zijn overeengekomen. Deze vervangende of aanvullende afspraken kunnen gedurende 2019 niet worden gewijzigd. Dat kan vanzelfsprekend wel voor het volgende jaar (2020).

Financiering Beschermingsbewind

Hierbij wordt verwezen naar de ministeriële regeling inzake de beloning curatoren, bewindvoerders en mentoren.

Aanvullende richtlijnen

Als er sprake is van een traject schulden oplossen voor samenwonende partners (of partners gehuwd of geregistreerd zonder gemeenschap van goederen), wordt gewerkt met twee afzonderlijke trajecten, die ook als zodanig in rekening worden gebracht.

Als er sprake is van een traject budgetbeheer voor samenwonende partners (of partners gehuwd of geregistreerd zonder gemeenschap van goederen), wordt gewerkt met één gezamenlijke budgetbeheerrekening, die ook als zodanig in rekening wordt gebracht.

Overleg

De GKB zal zoals van haar verwacht mag worden actief deelnemen aan allerlei overlegmomenten als het gaat om de individuele dossiers. Deze vormen van overleg maken standaard en integraal onderdeel uit van de verschillende diensten. Naast deze vormen van overleg wordt van de GKB ook deelname verwacht aan meer formeel en structureel ketenoverleg. Deelname van de GKB aan deze vormen van ketenoverleg worden bij voorkeur via de jaarlijkse uitvoeringsovereenkomst overeengekomen. Indien lokaal meer dan gebruikelijk deelname aan deze vormen van overleg wordt gevraagd, zal de GKB voor deelname een vooraf overeengekomen redelijke vergoeding in rekening brengen bij de opdrachtgevende gemeente.

Overig

De overige kosten voor huisbezoek en dergelijke zijn opgenomen in de tarieven per dienst.

17. Leidraad eigen bijdrage Budgetbeheer Plus, Budgetbeheer Totaal en Beschermingsbewind

Leidraad bij de beoordeling of de onder bewindgestelde (OBS), budget beheerrekening totaal (BBRT) houder of Budgetbeheer Plus (BBRP) houder wel of niet een eigen bijdrage kan voldoen. Indien voorzetting van OBS, BBRT of BBRP, na ommekomst van de maximale looptijd zoals deze in desbetreffende gemeente van toepassing is, noodzakelijk wordt geacht, en er sprake is van een of meerdere van onderstaande factoren kan OBS, BBRT of BBRP worden voortgezet voor rekening van de opdrachtgevende gemeente.

1. Er zijn schulden die afbetaald moeten worden vanwege een minnelijke of wettelijke schuldregeling of via een rechtsgeldig beslag of verrekening op inkomen en/of inkomensverruimende maatregelen.
2. Er is door een uitkering verstreckende instantie een maatregel bepaald.
3. Er is recht op alimentatie maar deze wordt feitelijk niet ontvangen.
4. Wettelijk gezien mag van de kinderen kostgeld worden verwacht maar dit wordt feitelijk (aantoonbaar) niet ontvangen.
5. Er zijn zorgkosten of kosten die voortvloeien uit de persoonlijke situatie van de onder bewindgestelde of BBR-houder, die niet vergoed kunnen worden door een voorliggende voorziening als de zorgverzekering of WMO (bijvoorbeeld hoge energiekosten door zuurstofapparaat, verwarming of laden scootmobiel).
6. Er is een verplichting tot een ouderbijdrage en/of extra kosten in verband met uit huis geplaatst(e) kind(eren).
7. Er zijn aantoonbare extra kosten in verband met kinderen met een beperking, die niet vergoed worden uit een voorliggende voorziening.
8. De samenwonende partner wil niet bijdragen in de lasten en/of waarbij eventueel inkomen van de partner niet bekend is.
9. Het totale inkomen is te laag in verhouding tot de standaard uitgaven, geen bijzonderheden in het budgetbeheer, maar toch een laag bedrag huishoudgeld. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen bij mensen met een eigen woning, waar de hypotheeklasten wijzigen door het aflopen van de rentevaste periode en het budget daardoor een stuk krupper wordt.
10. Indien de BBR-houder of de onder bewindgestelde een spaarsaldo op zijn reserveringen bij de GKB heeft staan van meer dan de norm voor alleenstaanden in de WWB is er ondanks andere indicaties sprake van een eigen bijdrage. Een en ander afhankelijk van de feitelijke omvang van de reserveringen.
11. Het totaal netto maandinkomen van de BBRT- of BBRP-houder of de onder bewindgestelde is minder of gelijk aan 110% van de toepasselijke bijstandsnorm.