

Gemeenteraad van Hengelo  
Postbus 18  
7550AA Hengelo

**Gemeente Hengelo**

Postbus 18  
7550 AA Hengelo

<b>Onderwerp</b>	<b>Zaaknummer</b>	<b>Uw kenmerk</b>	<b>Datum</b>
Besluitvorming Klantreis Stadsbank Oost Nederland	3482368		22 november 2022

Geachte leden van de gemeenteraad,

In deze brief praten wij u bij over de keuze die wij gemaakt hebben met betrekking tot het dienstverleningsmodel van de Stadsbank Oost Nederland.

Wij werken in Hengelo met BudgetAlert. We bieden hiermee laagdrempelige dienstverlening op het gebied van schuldhulpverlening aan onze inwoners. De integrale aanpak en het bieden van maatwerk staat voorop. Dit doen we vanuit de visie dat schulden nooit alleen komen. Wij bieden de hulp die nodig is en aanvullend is op wat de inwoner zelf kan en doet. De eigen verantwoordelijkheid en de eigen kennis en vaardigheden zijn hierbij belangrijke uitgangspunten.

Vanuit onze eigen visie op schuldhulpverlening, die we hebben vastgelegd in het Beleidskader Armoede en Schulden, hebben we meegedacht met de visie van de Stadsbank. Wij maken gebruik van de dienstverlening van de Stadsbank voor instrumenten die wij zelf niet kunnen inzetten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan budgetbeheer en schuldregelen.

**Stadsbank**

Vanwege de dynamiek in het sociaal domein en in de schuldhulpverlening is het van belang dat de Stadsbank goed aansluit bij de gemeentelijke integrale toegang en regie. Hierbij heeft de Stadsbank te maken met 22 gemeenten, die ieder een eigen werkwijze hebben in de aansluiting met het lokale netwerk.

Daarnaast zijn er binnen de schuldhulpverlening veel inhoudelijke en technologische ontwikkelingen. Hierbij kunt u denken aan versnelling in het schuldregeltraject, meer aandacht voor de menselijke maat, Schuldenknooppunt, de Nederlandse Schuldhulproute.

Deze dynamiek en vele ontwikkelingen binnen de schuldhulpverlening maken het noodzakelijk dat Stadsbank wijzigingen doorvoert, om hier continu in mee te kunnen bewegen. Het dienstverleningsmodel moet hierop aangepast worden. Hiertoe is een klantreis gemaakt met een keuzemenu. Gemeenten hebben keuze uit drie pakketten van dienstverlening, om zo te komen tot de meest passende aansluiting op de gemeentelijke integrale toegang en regie: Ontzorging, Hybride en Basis.

1. Ontzorging

De Stadsbank ontzorgt de gemeente geheel, signaleert en stemt af met gemeente als er op andere leefgebieden inzet nodig lijkt. Aandacht voor mens, maatwerk, directe financiële rust, versnelde opstart schuldtraject en zicht op oorzaak financiële problemen en regelen WGS-beschikking. De gemeente is beschikbaar voor afstemming indien inzet op andere leefgebieden nodig is.

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres**  
Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**  
gemeente@hengelo.nl  
**Telefoonnummer**  
14-074

## 2. Hybride

De gemeente zet de financiële diensten van de Stadsbank in als onderdeel van een breder traject. De Stadsbank is sparringpartner/adviseur bij financiële vraagstukken van de klant en voert hier regie op vanuit de expertrol. Aandacht voor mens, maatwerk en direct financiële rust. Optioneel zijn versnelde opstart schuldtraject en zicht op oorzaak financiële problemen en/of regelen WGS-beschikking. Het klantplan vormt de basis met concrete doelen en prestatieafspraken tussen klant, Stadsbank en gemeente. De gemeente heeft regie op het totale klanttraject. Cruciaal is afstemming over en met de klant. De gemeente verzorgt een warme overdracht naar de Stadsbank en blijft op de hoogte van het verloop/beëindiging van het traject.

## 3. Basis

De Stadsbank levert een financieel product en monitort de voortgang hiervan waarover de gemeente geïnformeerd wordt. Aandacht voor mens en inzet aan de voorkant. Het financiële klantplan vormt de basis met concrete doelen en prestatieafspraken tussen klant, Stadsbank en de gemeente.

De gemeente heeft regie op het totale klanttraject, de Stadsbank zet ondersteunende financiële producten in. De gemeente maakt de klantanalyse en verzorgt financiële informatie, zodat de Stadsbank direct het best passende product in kan zetten. De gemeente houdt zicht op ontwikkelingen en behoefte van de klant(situatie) en zet bijpassende acties in gang. Voor een schuldregeling levert de gemeente een volledig en actueel schuldenoverzicht aan.

### **Basispakket passend voor Hengelo**

Het basispakket sluit aan bij onze werkwijze, omdat de intake en de regie op schuldhulpverlening al bij onze gemeente ligt en de uitvoering bij BudgetAlert. Aanvullend op de huidige situatie biedt de Stadsbank doorlopende monitoring tijdens het traject, meer aandacht voor de inwoner en een betere verbinding met BudgetAlert.

### **Wat merkt onze inwoner ervan?**

Onze inwoner zal merken dat een traject van budgetbeheer en schuldregelen soepeler zal lopen. Wanneer de Stadsbank nog meer dan voorheen mogelijke problemen signaleert en bespreekbaar maakt, zal sneller een oplossing worden gevonden. Als hierbij de samenwerking met BudgetAlert noodzakelijk is, dan is de verbinding snel gelegd, zeker omdat ook een medewerker van de Stadsbank twee dagdelen extra op het stadhuis zal zijn. Hiermee bereiken we optimaal maatwerk, waarmee de Stadsbank nog meer een verlengstuk van onze gemeente wordt.

Kortom, het proces van schuldhulpverlening zal soepeler verlopen en daardoor mogelijk ook sneller. BudgetAlert houdt de regie over het traject en blijft voor de inwoner aanspreekpunt voor vragen. Met de extra aanwezigheid van de Stadsbank op ons stadhuis zijn de lijnen richting de inwoner korter, worden acute zaken direct aangepakt en is er meer rust bij de inwoner.

### **Financieel**

Dit dienstverleningsmodel brengt € 22.000 aan extra kosten met zich mee. Uw raad heeft met het vaststellen van de meerjarenbegroting van 9 november jl. ingestemd met de wijziging van de dienstverlening van de Stadsbank Oost Nederland.

### **Transformatieplan**

Vanuit het transformatieplan wordt gestuurd op preventie en normaliseren.

Financiële problemen zijn veelal te voorkomen als mensen in een vroeg stadium hulp zoeken én krijgen. Hier spelen we al op in met de outreachende werkwijze Vroegsignalering van schulden.

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

#### **Bezoekadres**

Burgemeester van der  
Dussenplein 1

#### **E-mailadres**

gemeente@hengelo.nl

#### **Telefoonnummer**

14-074

**Bladnummer**

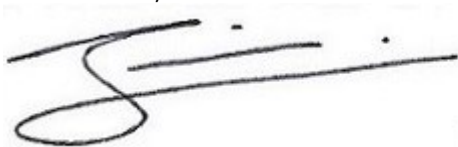
3

**Zaaknummer Uw kenmerk**

3482368

Heeft u de wens om een mondelinge toelichting te krijgen op de klantreis van de Stadsbank en wat dit betekent voor Hengelo, dan zijn wij graag bereid dit toe te lichten in een Politieke Markt.

Met vriendelijke groet,  
Burgemeester en wethouders van Hengelo,  
de secretaris, de burgemeester,



De heer J. Eshuis



De heer S.W.J.G Schelberg

Bijlage: Klantreis 23 Leaflet

**Vermeld altijd het zaaknummer als u contact opneemt met de gemeente.**

**Bezoekadres**

Burgemeester van der  
Dussenplein 1

**E-mailadres**

[gemeente@hengelo.nl](mailto:gemeente@hengelo.nl)

**Telefoonnummer**

14-074

# Grip op het leven met duurzaam resultaat

Klantreis '23 | augustus 2022



# Inleiding

Er is groeiende aandacht voor armoede, de impact van schulden en het ontwrichtend effect dat dit heeft op het leven van mensen en de samenleving. Financiële ondersteuning en begeleiding vanuit gemeenten is noodzakelijk.

Dit is meer dan financieel technische handelingen en is onderdeel van een integrale aanpak en regie. Met een aanpak op maat bij financiële problemen is er extra aandacht voor de (zelf)redzaamheid van de klant. De klant is onderdeel van de oplossing van zijn financiële en andere problemen; de Stadsbank en gemeente ondersteunen.

Meer persoonlijke aandacht helpt mensen met problematische schulden sneller en beter en voorkomt recidive. De klant leert weer op eigen benen te staan, voor een duurzaam resultaat op alle levensdomeinen.

## Rust. Overzicht. Zelfvertrouwen.

Gezamenlijk doel: versterken van de ondersteunende structuren van de klant nadat de Stadsbank, samen met de klant, de zaken financieel op orde brengt. Dit om recidive en ontsporing op de andere sociale domeinen te voorkomen. Het brengt de klant rust, overzicht en zelfvertrouwen om zelfstandig het leven weer op te pakken.



# Klant- en resultaatgerichte dienstverlening

In juli 2022 stelde het bestuur van de Stadsbank de strategische agenda vast en koos daarin voor klant- en resultaatgerichte dienstverlening.

## Meest belangrijke wijzigingen

- Investeren in een aanpak op maat door dienstverlening gezamenlijk in te richten (klant-gemeente-Stadsbank)
- Van productgericht naar een klant- én resultaatgerichte aanpak
- De Stadsbank ook in de rol van financieel mentor voor de klant

## Dit is nieuw



Opstartfase



meer aansluiting met klant  
meer inzicht in oorzaak schulden  
beoordelen oplossend vermogen van de klant  
direct acteren op acute zaken



Doorlopende monitoring tijdens traject



doelen gehaald?  
op- of afschalen?  
afstemming met gemeente



Meer aandacht voor hoe de klant uitstroomt



voorkomen recidive

# Samen sterk: Klantreis '23

Klantreis '23 is een gebundelde aanpak op maat voor klant én de gemeente. Gemeenten kiezen uit 1 van de 3 pakketten passend bij de lokale aanpak. De pakketkeuze bepaalt de taakverdeling tussen de gemeente en de specialisten van de Stadsbank. Elk pakket vraagt andere inspanning en expertise van gemeente. Een klantregisseur van de Stadsbank is bij de gemeente op locatie.



Dit zorgt voor directe beschikbaarheid van expertise en ervaring:

- Klant- en resultaatgericht. Zo vroeg mogelijk ingrijpen om het probleem zo klein mogelijk te houden. Door advies aan de gemeente of klant of door inzet van reguliere- of maatwerk diensten van de Stadsbank
- Meer menselijke aandacht in opstartfase, tijdens monitoring en uitstroom om recidive te voorkomen. Klant werkt aan eigen oplossing, bij multiproblematiek samenwerken met andere sociale domeinen
- Beschikbaarheid Stadsbank klantregisseur bij de gemeente in huis (dichtbij en toegankelijk). Specialistische financiële kennis direct bereikbaar en inzetbaar voor snel en adequaat handelen, korte lijnen en betere signalering naar andere sociale domeinen
- Er wordt een klantplan opgesteld waarin doelen, termijnen, resultaten en inspanning van een ieder worden vastgelegd

# Resultaat van Klantreis '23

## Resultaat voor de klant: Weer grip op leven



**Aansluiting** Aandacht voor persoonlijke situatie, impact en oplossingen



**Overzicht** Over de financiële situatie



**Rust** Acute zaken direct aanpakken. Rust om andere dan financiële zaken op te pakken



**Orde** Dagelijks leven op orde



**Klantplan** Doelen en acties en taakverdeling klant-Stadsbank. Monitoren en aanspreken



**Eigenaarschap** Klant doet zo snel mogelijk wat hij zelf kan



**Resultaat en trots** Klant krijgt door eigen inspanningen steeds meer grip op de situatie en bouwt aan duurzaam zelfvertrouwen

## Resultaat voor de gemeente: Snellere en betere trajecten



**Aansluiting** Informatie over voortgang en afstemming extra interventies



**Deskundigheid** Expertise van gemeente en de Stadsbank optimaal gebruikt om zelfstandigheid snel aan de klant terug te geven



**Snel én goed** Korte, intensieve trajecten. Minder uitval, minder recidive



**Klein houden** Voorkomen escalatie en kostbare vervolgetrajecten. Stadsbank denkt mee over aanpak en aandachtspunten



**Adequate nazorg** Gemeente krijgt advies over passende nazorg

## Eindresultaat voor de klant

- Zaken op orde, financieel weer gezond
- Een plan voor de toekomst, voorkomen recidive

## Eindresultaat voor de gemeente

- Betere dienstverlening
- Minder vervolgetrajecten
- Minder maatschappelijke kosten (gemeente en andere organisaties)



# Taakverdeling gemeente & Stadsbank

## Voor een goede klantreis leveren gemeente en Stadsbank:

- Op financieel gebied: de gemeente in een preventieve rol. De Stadsbank betrekken voordat de financiële situatie escaleert. De Stadsbank met haar specifieke financiële kennis rond schuldhulpverlening, in uitvoerende en adviserende rol.
- Op alle overige sociale domeinen: gemeente aan zet.

## De 3 pakketten



### 1: Ontzorging

De Stadsbank ontzorgt de gemeente geheel, signaleert en stemt af met gemeente als er op andere leefgebieden inzet nodig lijkt.

Aandacht voor mens, maatwerk, directe financiële rust, versnelde opstart schuldtraject en zicht op oorzaak financiële problemen en regelen WGS-beschikking.

Het klantplan vormt de basis met concrete doelen en prestatieafspraken tussen klant en Stadsbank.

De gemeente is beschikbaar voor afstemming indien inzet op andere leefgebieden nodig is.



### 2: Hybride

De gemeente zet de financiële diensten van de Stadsbank in als onderdeel van een breder traject. De Stadsbank is sparringpartner/adviseur bij financiële vraagstukken van de klant en voert hier regie op vanuit de expertrol. Aandacht voor mens, maatwerk en direct financiële rust.

Optioneel: versnelde opstart schuldtraject en zicht op oorzaak financiële problemen en/of regelen WGS-beschikking. Het klantplan vormt de basis met concrete doelen en prestatieafspraken tussen klant, Stadsbank en de gemeente.

De gemeente heeft regie op het totale klanttraject. Cruciaal is afstemming over en met de klant. De gemeente verzorgt een warme overdracht naar de Stadsbank en blijft op de hoogte van het verloop/beëindiging van het traject.



### 3: Basis

De Stadsbank levert een financieel product en monitort de voortgang hiervan waarover de gemeente geïnformeerd wordt. Aandacht voor mens en inzet aan de voorkant. Het financiële klantplan vormt de basis met concrete doelen en prestatieafspraken tussen klant, Stadsbank en de gemeente.

De gemeente heeft regie op het totale klanttraject, de Stadsbank zet ondersteunende financiële producten in. De gemeente maakt de klantanalyse en verzorgt financiële informatie zodat de Stadsbank direct het best passende product in kan zetten. De gemeente houdt zicht op ontwikkelingen en behoefte van de klant(situatie) en zet bijpassende acties in gang. Voor een schuldregeling levert de gemeente een volledig en actueel schuldenoverzicht aan.

# Pakketten overzicht

Klantreis	Pakket 1: Ontzorging Volledige ontzorging, Stadsbank doet alles.	Meest gekozen	
		Pakket 2: Hybride Hybride ondersteuning, Stadsbank en gemeente doen ieder een vooraf overeengekomen deel van de werkzaamheden.	Pakket 3: Basis Gemeente onderhoud het klantcontact, Stadsbank monitort en informeert de gemeente over de voortgang van de klantreis
Beschikbaarheid klantregisseur op locatie	✓	✓	✓
Monitoring & signalering	✓	✓	✓
Afstemmen gemeente	✓	✓	✓
(Financieel) klantplan	✓	✓	✓ summier, product gericht
Extra gesprek	✓	✓	✗
Post screenen, zicht op omvang en oorzaak	✓	✓	✗
Acute hulp	✓	✓	✗
Regie op resultaat	✓	✓	✗
Informatie verzamelen	✓	●	✗
Schuldenoverzicht	✓	●	✗
Wgs beschikking met plan op hoofdlijnen	✓	●	✗
Opmaat tot uitstroom	✓	●	●
Exitgesprek	✓	●	✗
<b>Bestaande dienstverlening</b>	Beschermingsbewind, Budgetbeheer, Budgetzorg, Schuldregeling, Sociale leningen		