

A photograph of two women in a kitchen setting. On the left, a Black woman with a black headwrap and a striped shirt is looking down at a document. On the right, a white woman with short red hair and glasses, wearing a green cardigan, is also looking at the document. The background shows a kitchen with a microwave, a potted plant, and a vase of flowers.

Bereiken van mensen in verborgene armoede

Draaiboek



Den Haag



iholland
hogeschool

Draaiboek VWS Challenge	3
1. Aangeleverde data	4
Lijst met adressen	4
2. Werkwijze	5
Lijsten met adres en telefoonnummer	6
Lijsten zonder telefoonnummer of wel nummer maar geen contact	6
3. Het huisbezoek	7
4. Instrumenten	8
5. Lerend ontwikkelen	8
6. Bijlagen	8
Bijlage 1. Protocol veiligheid en vertrouwen	9
Bijlage 2. Belscript VWS Challenge	10
Bijlage 3. Geen behoefte aan hulp, afsluitende brief	11
Colofon	12

Draaiboek VWS Challenge

Vanwege de complexiteit van de situatie waarin mensen met schulden zich bevinden, is er geen vastomlijnd stappenplan dat professionals tijdens en na huisbezoeken doorlopen. Binnen de aanpak identificeren professionals waar het spaak loopt binnen een huishouden en doen zij datgene wat nodig is om de barrières weg te nemen. Dit kan voor degenen die ondersteuning accepteren dus ook intensief zijn. De aanpak in de Challenge beoogt met de integrale benadering niet alleen meerwaarde te creëren op het gebied van schulden maar ook binnen andere leefdomeinen. Beschouw dit draaiboek dan ook als een richtlijn. Alleen de volgorde van contactleggen ligt vast: eerst bellen, dan huisbezoek. We monitoren de stappen die we zetten. In een gezamenlijk leerproces reflecteren we continu, we evalueren en voeren aanpassingen door wanneer dat nodig is. Dit doen we onder meer in de wekelijkse huddles, in de casuïstiekbesprekingen en door nauwgezet te registreren wat we doen met welk resultaat (hoeveel en aard van de contactpogingen, resultaat en wanneer contact tot stand is gekomen registratie in Digidos.)

De huisbezoeken binnen de pilot worden afgelegd door financieel hulpverleners (Consulenten Helpdesk Geldzaken/Social Case Managers/professionals MDT/team Vroegsignalerings, klantbegeleiders) zodat mensen zonodig ook direct inhoudelijk geholpen kunnen worden. De samenstelling van de teams is: Vroegsignalerings/MDT; Helpdesk/Social Case Manager. Voor een bredere scope op het sociaal domein worden zij aangevuld met twee klantbegeleiders. Er zijn korte lijnen met andere (tweedelijns) professionals in de gemeente, zoals met het doorbraakteam.

1. Aangeleverde data

Het CAK levert namen en adressen (geen telefoonnummers!) met de hoogte van de achterstand (oorspronkelijke achterstand en openstaand bedrag) bij het CAK en de naam van de zorgverzekeraar die het betreft. Ook is bekend of iemand onder beschermingsbewind staat en of iemand een uitkering ontvangt (en zo ja welke). Het team checkt zelf een aantal gegevens in systemen van de gemeente. Houd de resultaten van deze check bij, zodat we een goed beeld kunnen krijgen van de doelgroep.

- ✓ Check op bekend op Vroegsignaleringslijst -> zo ja, uit de selectie. Verdere gegevens opvragen niet nodig.
- ✓ Check 'woonachtig op de adres' (BPR aan de hand van BSN) -> niet bekend/niet kloppend, uit selectie.
- ✓ Check 'bekend bij schuldhulp' (aan de hand van digidos/socrates) -> zo ja, gezamenlijke beoordeling wel/niet in selectie
- ✓ Check of er meerdere meldingen zijn op hetzelfde adres
- ✓ Check op agressiemelding, pand of contactverbod -> ter informatie voor koppel en ter beoordeling wel/niet in selectie
- ✓ Als iemand uitkering ontvangt: telefoonnummer opzoeken

Uit deze filtering komt een lijst met namen en adressen. Als iemand (recent) bekend is bij schuldhulp, nemen we contact op met de schuldhulpverlener om na te vragen wat de stand van zaken is en of onze bemoeienis gewenst is (bijvoorbeeld wanneer het lastig is om in contact te komen). Zo ook beoordelen we de agressiemeldingen/pandverbod etc. Dit gaat om zeer kleine aantallen bewoners. Zie het veiligheidsprotocol.

Lijst met adressen

Op Sharepoint staan lijsten (met de CAK gegevens) per prioritair gebied. De koppels halen daar de gegevens vandaan. Wanneer ze eenmaal een adres hebben 'opgepakt', blijft dat bij hen. Al naar gelang het tempo waarin het lukt om contact te leggen, pakken de koppels dus adressen van de lijst. De koppels werken exclusief in één van de prioritaire gebieden. Er zijn meerdere koppels per gebied. Koppels hebben in principe vaste werkdagen, maar beheren in onderling overleg hun agenda. We koppelen professionals van MDT en Vroegsignalerings aan elkaar.

NB: Alleen deze koppels doen ook de huisbezoeken voor vroegsignalerings. Dat zijn er tien per prioritair gebied, per maand.

2. Werkwijze

De koppels plannen zelf hun afspraken in en maken onderlinge afspraken over hun taakverdeling. De eerste afspraak is binnen 1,5 week na het 1e contact en daarvoor reserveren ze twee uur. De koppels werken in vaste tweetallen, met hun eigen caseload. In overleg kunnen ze iemand overdragen aan een ander koppel. Ze leggen het eerste huisbezoek samen af. Ze nemen hun gemeentepas mee om zich te kunnen legitimeren. Ook nemen ze de alarmknop mee. Afhankelijk van de situatie blijven ze in tweetallen werken of neemt een van hen de verdere begeleiding over.

De focus van het eerste gesprek ligt op het leggen van contact, op het bieden van praktische hulp en het opbouwen van een vertrouwensband. Voorkom uitval door zo min mogelijk door te verwijzen of over te dragen: probeer zelf zoveel mogelijk al in gang te zetten. In tweede instantie brengt het koppel de situatie in kaart (overzicht inkomsten/uitgaven, schuldenoverzicht, voorzieningen aanvragen, check op gebruik inkomensondersteunende maatregelen maar ook bijvoorbeeld aanvraag fonds Sam& voor kinderen, inzet boodschappenbon). Hierbij kijken we of er ruimte is om de CAK-achterstand te regelen (middels betalingsregeling, inzet fonds, toeleiding schuldhelp etc...)



Beste _____

Wij zijn van Financiële Hulpverlening. Wij helpen mensen om een oplossing te vinden bij geldproblemen. Of bij schulden. Misschien kunnen wij u ook helpen. Daarom komen we bij u langs.

Wij komen bij u op _____ om _____ uur.

Kunt u dan niet? Wilt u ons dan bellen voor een nieuwe afspraak?

Bel ons op 06 _____ of 06 _____

Dat kan op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar financielehulp@denhaag.nl.

Wij hopen u snel te zien,

_____ en _____

Consulenten Financiële Hulpverlening

ps Hoe komen wij aan uw adres?
Van uw zorgverzekering. De gemeente werkt met hen samen om mensen met een betalingsachterstand te helpen.

De you have money problems? We are here to help you. We visited you, but unfortunately you weren't home. Do you want help? Call us to arrange a new meeting. Our help is in Dutch.

هل أنت تواجه مشكلة مالية؟ نحن هنا لمساعدتك. قمنا بزيارة منزلك، لكننا لم نجدك. هل ترغب في المساعدة؟ اتصل بنا لترتيب موعد جديد. مساعدتنا هي باللغة الهولندية.

Mocht u niet thuis zijn of wilt u geen bezoek, stuur ons een berichtje op WhatsApp of Facebook. We nemen het graag over. Het is belangrijk dat we weten hoe we u kunnen helpen. Het is ook belangrijk dat we weten hoe we u kunnen helpen. Het is ook belangrijk dat we weten hoe we u kunnen helpen.

Beste _____

Wij zijn van Financiële Hulpverlening. Als u geldproblemen heeft, dan helpen wij u graag om oplossingen te vinden. Daarom komen we vandaag bij u aan de deur. Maar u was niet thuis.

Wilt u hulp? Dan kunt u ons bellen voor een nieuwe afspraak.

Bel ons op 06 _____ of 06 _____

Dat kan op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur. Of stuur een e-mail naar financielehulp@denhaag.nl.

Wij hopen snel van u te horen,

_____ en _____

Consulenten Financiële Hulpverlening

ps Hoe komen wij aan uw adres?
Dat brengen we van uw zorgverzekering. De gemeente werkt met hen samen om mensen met een betalingsachterstand te helpen.

De you have money problems? We are here to help you. We visited you, but unfortunately you weren't home. Do you want help? Call us to arrange a new meeting. Our help is in Dutch.

هل أنت تواجه مشكلة مالية؟ نحن هنا لمساعدتك. قمنا بزيارة منزلك، لكننا لم نجدك. هل ترغب في المساعدة؟ اتصل بنا لترتيب موعد جديد. مساعدتنا هي باللغة الهولندية.

Mocht u niet thuis zijn of wilt u geen bezoek, stuur ons een berichtje op WhatsApp of Facebook. We nemen het graag over. Het is belangrijk dat we weten hoe we u kunnen helpen. Het is ook belangrijk dat we weten hoe we u kunnen helpen. Het is ook belangrijk dat we weten hoe we u kunnen helpen.

Lijsten met adres en telefoonnummer

Het team zoekt telefonisch contact met zijn/haar mobiele telefoonnummer. Gebruik het bescrypt. Er zijn meerdere scenario's denkbaar:

Geen gehoor	Nogmaals bellen	Bij tweede keer gg: app sturen en zie 1b (brief sturen)
Contact en afspraak maken	Afspraak plannen (huisbezoek, op locatie)	Afspraak bevestigen per brief Dag voor afspraak per app
Contact -> niet gelegen	Komt niet uit	Concrete afspraak om terug te bellen
Contact -> niet gewenst	Geen afspraak willen: mogen we nog eens contact zoeken?	Tijd later nog eens kaartje sturen, bellen of toch op huisbezoek (inschatting van consulent) of afsluiten

Pas wanneer iemand 'ja' heeft gezegd op een hulpaanbod, mag je informatie opzoeken of wanneer hij/zij nadrukkelijk toestemming geeft. Dit betekent dat we de bewoner toestemming vragen. Dit hoeft niet meteen in het eerste gesprek te gebeuren, afhankelijk van hoe het contact loopt, kan het in een volgend contact gevraagd worden (als er eerst bijvoorbeeld meer tijd en energie moet worden gestoken in het opbouwen van vertrouwen en het leggen van contact).

De brieven zijn met de hand geadresseerd en op de brief staat een handgeschreven aanhef, naam consulent en telefoonnummer van de consulent. Ook staat er een e-mailadres vermeld. De teamleider zorgt ervoor dat de mails bij het juiste koppel terechtkomen.

Lijsten zonder telefoonnummer of wel nummer maar geen contact

Wanneer we vooraf geen persoonlijk contact kunnen leggen, plannen de koppels zelf en afspraak in en sturen een uitnodiging voor deze afspraak per brief. Deze brief wordt op maandag, dinsdag verstuurd, **zodat het kaartje niet vlak voor of tijdens het weekend** op de mat ligt. De ontvanger kan contact opnemen om afspraak te verzetten of af te bellen (dan doorvragen en proberen contact te houden).

Afspraak plannen	Brief sturen met afspraak op ma-di-wo	Dag voor afspraak: sms sturen
Afspraak	Op huisbezoek	Afspraak bevestigen <i>Wel thuis:</i> stap 3 <i>Niet thuis:</i> kaartje achterlaten
Bij niet thuis...	Kaartje achterlaten	Op onverwacht huisbezoek tot contact tot stand is gekomen, evt ook bellen

Als iemand ondanks afspraak niet thuis is, laten we een kaartje achter. De bewoner kan contact opnemen voor een

nieuwe afspraak. De koppels houden bij of iemand contact opneemt. Als er geen reactie volgt, gaan ze nogmaals op (onaangekondigd) huisbezoek en/of bellen ze. Ze blijven net zolang proberen tot er contact is gelegd. Als contactleggen moeizaam gaat, bespreken we dit met elkaar: blijven we investeren, hoe kunnen we contact leggen of sluiten we het dossier af?

3. Het huisbezoek

Doel van de VWS Challenge is ..

1. Inzicht krijgen in de groep mensen die al lang schulden hebben zonder (zicht op) een oplossing. Het gaat om inzicht zowel kwantitatief als kwalitatief;
2. Inzicht in de belemmeringen van de schuldhulpverlening voor de doelgroep;
3. Oplossingen voor de doelgroep: zowel financieel technisch als oplossingen voor de oorzaak voor de schuldenproblematiek.

Het streven is om 30 inwoners te bereiken met vervolgententies. Dit zijn mensen die aangeven open te staan voor ondersteuning en met wie het gelukt is om daarna in contact te komen.

In een kennismakingsgesprek vragen we op een informele manier naar de situatie van het huishouden. In eerste instantie wordt de nadruk gelegd op wat het gezin belangrijk vindt om als eerste mee aan de slag te gaan. Het kan dus goed zijn dat iemand gebaat is bij een andere vorm van hulp, bijvoorbeeld door iemand uit het eigen netwerk (informeel), een budgetmaatje. Het kan ook goed zijn dat voor de bewoner zelf andere problemen dan de geldzaken urgenter zijn. Het kan dus even duren voor je aan de slag kan met overzicht krijgen in de financiële situatie.

Uitstroomregelingen

Je kan de informatie die je hebt over de situatie benutten om het contact te leggen. Van sommigen die onder beschermingsbewind staan (dat zijn er weinig, in deze groep) neem contact op met de bewindvoerder om de situatie te bespreken. Wat is de situatie van de onderbewindgestelde? Is de uitstroomregeling voor onderbewindgestelden een optie?

[zie uitstroomregeling voor onderbewindgestelden](#)

Bij mensen met een uitkering kun je nagaan waarom er geen gebruik is gemaakt van de RuB en of dat alsnog mogelijk [zie uitstroom wanbetalersregeling](#)

Overweeg, mede op basis van de informatie van de bewindvoerder, toch op huisbezoek te gaan: om te kijken wat de situatie van de inwoner is, wat de achtergrond is van de langdurige betalingsachterstand van de inwoner en of er op andere leefgebieden hulp of ondersteuning nodig is.

De kern van outreachend werk is gelijkwaardigheid, wederkerigheid en verbinding. We gaan mensen uitnodigen om hulp te accepteren waar zij zelf (nog) niet om vragen. Dat vraagt om een betrokken, open en niet oordelende houding.

Stel je zelf voor: wie ben je en wat is de aanleiding van je bezoek. Vertel wat je concreet kunt betekenen. Leg dit op een eenvoudige manier uit. Heb het niet over de gevolgen wanneer ze niet in actie komen, of negatieve consequentie. Positieve beloning of het bieden van perspectief werkt beter.

Mensen zien misschien geen oplossing voor hun problemen. Zorg ervoor dat met de oplossing die jij biedt, heel concreet aansluit bij wat er speelt. Dat kan in onze ogen een kleine praktische hulp zijn. Vul niet in wat het probleem is, vraag er naar. 'Kan ik nu al iets voor je betekenen?' 'Is er nu iets wat ik kan doen?'. Neem de tijd en toon begrip.

Een van de ervaringsdeskundigen van Onzichtbaar Den Haag zei het heel mooi 'geef de ander de gelegenheid er echt te zijn, van mens tot mens, luister en stel je bescheiden op'.

Ga niet meteen met lijstjes aan de slag om van alles uit te vragen. Zorg eerst voor een goed contact en vertrouwen. Denk niet te snel dat je weet wat de behoefte of vraag van de bewoner is. Dit is een grote valkuil, we zijn allemaal snel geneigd met oplossingen te komen of te weten wat er nodig is.

Bij de een zal je sneller tot actie kunnen overgaan dan bij de ander, maar onthoud: contact gaat voor contract. Neem dus de tijd voor het maken van contact.

Vat samen, sluit aan bij het perspectief van betrokkene. Geef geen grote opdrachten mee, maar vat tegen het einde van het gesprek alles samen en geef de betrokkene een kleine opdracht of vraag mee. Iets opzoeken, bijvoorbeeld. Nogmaals: met sommige bewoners zul je al redelijk snel samen een plannetje kunnen maken, maar onderschat niet dat er veel schaamte kan spelen, mensen niet meteen vol vertrouwen zijn. Het kan zijn dat zij door stress niet goed in staat zijn om te doen wat er nodig is op dat moment. We nemen zoveel mogelijk de stress weg, zodat die ruimte er komt.

[Meer weten over stress sensitief werken?](#)

[Meer weten over outreachend werk?](#)

Het koppel blijft in contact met de bewoner. Taken die een consulent geldzaken normaal gesproken zou doen (vanuit Helpdesk Geldzaken) worden door het koppel zelf uitgevoerd. Zij doen wat nodig is en sluiten hierbij zoveel mogelijk aan bij wat de bewoner zelf belangrijk vindt.

4. Instrumenten

De koppels kunnen gebruikmaken van het brede aanbod aan ondersteuning vanuit Gemeente Den Haag.

Ook hebben we korte lijnen met:

- Doorpakteam Duindorp
- Achter de Voordeur Parnassia (zie onderaan document een overzicht van de contactpersonen)
- Sociale Fondsen Den Haag
- Veldwerkers, sociale wijkteams

We kunnen ook andere partijen / voorzieningen inzetten:

- Stichting Leergeld, Jarige Job, Fons Kinderhulp en Jeugdfonds Sport en Cultuur
- Linda Foundation (voor gezinnen, cadeaupakket in december)
- boodschappengeld via Stek
- voedselbank
- boodschappenbon vanuit gemeente, bijzondere bijstand
- energiebox
- Sociale Fondsen Den Haag
- lokale initiatieven in de wijk (buurtvaders?/ lief en leed) / sociale kaart in de wijk aanvullen
- budgetmaatje of andere informele steun
- etc....

Er is in de prioritaire gebieden veel inzet. Meerdere partijen leggen huisbezoeken af. We zorgen voor korte lijnen en overleg met deze partijen, om dubbellingen te voorkomen. Misschien zijn 'onze huishoudens' al bekend bij andere partijen. Dan

overleggen we wat er van ons nodig is of dat we kunnen overdragen. Het kan ook heel goed dat juist onze huishoudens ook bij deze partijen onbekend zijn. We gaan er achter komen!

5. Lerend ontwikkelen

We vormen met elkaar een 'living lab': we gaan leren wat werkt bij deze doelgroep en we krijgen meer zicht op wat er speelt bij hen. Of ze al in beeld zijn bij andere instanties. Hoeveel tijd het neemt om tot een plan van aanpak te komen. Dat betekent dat we bijhouden wat we doen, en met welk resultaat. Onze inzet wordt gemonitord door onderzoekers van de Hogeschool Leiden. Al werkenderwijs leren we en passen we onze aanpak aan. We houden de lijnen kort en leren van elkaar en delen ervaringen. Elke week hebben we een kort overleg waarin we ervaringen uitwisselen (woensdagochtend, half uurtje), en tweewekelijks nemen we in een langer overleg de tijd om casuïstiek te bespreken, oplossingen te zoeken. Bij dit overleg is ook Sociaal Fonds Den Haag aanwezig.

6. Bijlagen

[1. Protocol Veiligheid en vertrouwen](#)

[2. Belscript](#)

[3. Geen behoefte aan hulp, afsluitende brief](#)

Bijlage 1.

Protocol veiligheid en vertrouwen

In de VWS Challenge leggen we contact met inwoners in de vier prioritaire gebieden die vijf jaar of langer in de wanbetalersregeling zitten. We doen alles om in contact te komen: we bellen, mailen of sms'en, sturen een brief en leggen ook (aangekondigde) huisbezoeken af.

We nodigen mensen uit om hulp te accepteren waar zij zelf (nog) niet om vragen. Dat vraagt om een betrokken, open en niet oordelende houding. Stel je zelf voor: wie ben je en wat is de aanleiding van je bezoek? Vertel wat je concreet kunt betekenen. Heb het niet over de (negatieve) gevolgen wanneer ze niet in actie komen. Positieve beloning of het bieden van perspectief werkt beter. Het kan dat je niet meteen welkom bent of op een vervelende manier wordt behandeld. Dat kan te maken hebben met de problemen en stress die de inwoners ervaren. We werken vanuit vertrouwen, als we zelf geen vertrouwen in de situatie hebben en ons onveilig voelen, kunnen we ons werk niet goed doen. Dit protocol biedt een handreiking hoe we omgaan met agressie en geweld. Onder agressie en geweld verstaan we: *voorvallen waarbij een medewerker psychisch en/of fysiek wordt lastiggevalven, bedreigd of aangevalven, onder omstandigheden die rechtstreeks samenhangen met de werkzaamheden van de medewerker.*

Voor het huisbezoek

Voor we huisbezoek gaan afleggen, checken we:

- BPR of adres klopt.
- Of de inwoner een contact/pandverbod/agressie-melding heeft.
- Of er een veiligheidswaarschuwing is of andere aanwijzingen.

Komt er uit bovenstaande check een veiligheidsrisico?

Dit betekent niet per definitie dat we afzien van huisbezoek.

Besprek met je collega wat in deze situatie het best past en hoe je het huisbezoek aanpakt. Deel bijvoorbeeld je locatie met een derde collega. Deel je ervaringen in het team, in ieder geval ook tijdens de wekelijkse huddle. Wanneer je besluit om niet op huisbezoek te gaan, bespreken we in het team wat we het beste kunnen doen. Met een ander koppel (in een andere samenstelling) wel op huisbezoek? Op een andere manier in contact komen en afspreken op onze werkplek in de wijk?

Aan de voordeur

De huisbezoeken worden in tweetallen afgelegd. Bij alle huisbezoeken nemen zij ieder de alarmknop mee.

- Ga de woning niet binnen als dit voor een van jullie niet goed voelt. Je kunt wel aanbellen om aan de voordeur of via de intercom tot een afspraak op kantoor te komen.
- Noteer duidelijk in de agenda wanneer de afspraak is, met wie en waar (het adres).
- Je kan ook onaangekondigd op bezoek, wanneer bijvoorbeeld een andere afspraak uitvalt en er ruimte in je agenda komt. Noteer dan ook altijd het adres waar je heengaat.

- Houd er rekening mee dat mensen onder invloed van de problemen die ze hebben, de stress en jouw bezoek vanuit de gemeente boos kunnen reageren, zich betrappt of bedreigd kunnen voelen. Heb hier begrip voor, maar neem je eigen 'niet pluis' gevoel en dat van je collega altijd serieus.

In de woning

- Kies een plek bij de deur of een andere plek waar je makkelijk weg kan komen.
- Benoem het als je de situatie als onveilig ervaart
- Benoem dat je het gesprek afbreekt als de dreiging niet afneemt.
- Maar benoem ook dat iemand welkom is om een nieuwe afspraak te maken (bijvoorbeeld op kantoor) en laat een kaartje achter.
- Bij acuut gevaar: bel 112 of gebruik de noodknop

Na het bezoek

- Breng altijd in het wekelijks overleg je ervaringen in, samen bespreken we hoe we de vervolgaanpak voor deze bewoner(s).
- Noteer zo nodig in het systeem een veiligheidswaarschuwing.

Bijlage 2.

Belscript VWS Challenge

Voorstellen

Goedemorgen/middag mevrouw/meneer,
Allereerst wil ik mij even voorstellen. Mijn naam is en ik ben
consulent Financiële Hulp van de gemeente Den Haag.
Spreek ik met dhr .../ mw.... ?

*Note: Vraag dit alleen als je het gevoel hebt dat je niet de juiste
persoon aan de telefoon hebt:*

*Ter controle of ik met de juiste persoon spreek zou ik graag uw
geboortedatum willen controleren. Klopt het dat uw geboorte-
datum/jaar ... is?*

Controleren belmoment

- Mag ik even kort gebruik maken van uw tijd? OF
- Komt het uit dat ik u bel? OF
- Bel ik gelegen? OF
- Schikt het om even een kort gesprek te hebben? o.i.d.

Het komt nu niet goed uit

- Op welk moment komt het u gelegen dat ik u terugbel?

Aanleiding telefoongesprek

Graag leg ik u uit wat de reden is dat ik u bel. Wij weten van
uw zorgverzekeraar (naam zorgverzekeraar) dat u een beta-
lingsachterstand heeft. We kunnen u helpen een oplossing te
vinden voor geldzorgen.

Heeft u misschien ook andere geldzorgen?

- Is het bij u bekend / klopt het / weet u dat u bij het CAK
bent aangemeld?
- Ja -> Doorvragen, zoals wat er aan de hand is.
Mogelijk ligt er beslag op de zorgtoeslag of op het
inkomen.
- Nee -> Heeft u onlangs de schuld bij uw zorgverzeke-
raar voldaan? Zo ja, wanneer?

*Note: grotere kans dat iemand het niet door heeft (als hij/zij
bijvoorbeeld in de bronheffing zit, al zo lang, best kans dat je
dat niet helemaal scherp hebt)*

Hulp aanbieden

De consulenten Financiële Hulp van de gemeente kunnen u
helpen met uw geldzaken. We kunnen een budgetoverzicht
maken, waardoor alle inkomsten en uitgaven in een schema
worden verwerkt. Uit deze schema kan blijken dat bijv.
het inkomen niet op orde is. Het kan zijn dat u nog recht heeft
op een aanvulling op het inkomen, zoals een toeslag.
We helpen u in het contact met schuldeisers. Wij kunnen u
helpen bij vragen over geld.

Zou u het fijn vinden om een afspraak met mij in te plannen
om de situatie te bespreken?

- Ik kan samen met een collega bij u thuis langskomen.
OF
- U kunt langskomen bij ons op locatie (benoem locatie)

Afronden gesprek:

- Heeft u verder nog vragen?
- Ik wil u graag bedanken voor uw tijd.

Bijlage 3.

Geen behoefte aan hulp, afsluitende brief

Datum: *[datum]*

Onderwerp
zorgverzekering

[handgeschreven naam en aanhef: beste mevrouw / meneer X],

Recent hebben wij bij u een kaart in de bus gedaan om aan te geven dat wij bij u op huisbezoek zouden komen. Wij wilden graag met u in gesprek gaan omdat uw een achterstand heeft bij uw zorgverzekeraar. Samen met u willen wij hier graag oplossingen voor zoeken.

U heeft ons laten weten dat u geen ondersteuning hierbij wil.

Wij vinden dit jammer. Tegelijkertijd respecteren wij natuurlijk uw beslissing.

U betaalt op dit moment maandelijks een forse hogere premie voor uw zorgverzekering, maar lost niet af op uw achterstand. Daarnaast bent u alleen basisverzekerd.

Als u in de toekomst wel een gesprek of ondersteuning wenst, dan kunt u altijd contact met ons opnemen.

Met een vriendelijke groet,

Financiële ondersteuning:
[naam en telefoonnummer]

U kunt ook bellen met het algemene nummer op 070-353 61 88

Colofon

Dit is een uitgave van

Gemeente Den Haag
Sociale Zaken en Werkgelegenheidsprojecten

Samenwerkingspartners

Vitale Delta, Hogeschool Leiden, Hogeschool
Inholland

Vormgeving

Dienst Bedrijfsvoering
Multimedia

Januari 2023