



Studiedag NVVK schuldhulpverlening

De klant van de toekomst

Dagvoorzitter: Jacqueline Zuidweg

Dinsdag 15 mei 2012

Jaarbeurs Utrecht, Beatrixgebouw

Thema van deze studiedag is 'de klant van de toekomst'. Wie krijgt u later in de spreekkamer en wat moet u daar nu al van weten? Bijkomende vraag is ook 'wie is niet de klant van de toekomst'.

Als u op innovatieve wijze de klant nu en in de toekomst goed wilt bedienen, is het van belang dat u weet wie die klant van de toekomst dan is en welke middelen u ter beschikking staan om hem de nodige handvatten te bieden. Na deze studiedag heeft u achtergrondinformatie gekregen over schuldhulpverlening in de toekomst.

Nieuwe initiatieven op het gebied van samenwerken en verbetering van de dienstverlening aan schuldenaren komen aan bod. Buiten de nieuwe initiatieven wordt u ook geïnformeerd over ontwikkelingen op bestaande werkwijzen.

Bij de workshops wordt dieper ingegaan op innovatieve projecten die de dienstverlening aan de klant verbeteren en vergemakkelijken. Zo wordt u onder meer een project 'belastinghulp' gepresenteerd, een goed voorbeeld van samenwerking met een werkgever, alsmede een tweetal innovatieve projecten met betrekking tot digitalisering van de dienstverlening. Ook kunt u in de workshops uw kennis over convenanten, dwangakkoordprocedures en de Vtlb-berekening verbreden.

Kortom, een dag die u niet mag missen!

*Deze studiedag maakt deel uit van het jubileumjaar 2012 met als thema 'innovatie in financiële zelfredzaamheid'.
Op 6 november 2012 volgt een studiedag met als thema 'de schuldhulpverlener van de toekomst'.*

80
JAAR

nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

PROGRAMMA STUDIEDAG 15 MEI 2012

09.30 uur	Ontvangst	11.05 uur	PAUZE
10.00 uur	Opening <i>Door dagvoorzitter Jacqueline Zuidweg, eigenaar Zuidweg & Partners</i>	11.25 uur	Wie is NIET de klant van de toekomst? Uitsluitingsgronden Wgs <i>Dr. Nadja Jungmann, Lector rechten, schulden en incasso Hogeschool Utrecht</i> De nieuwe wet biedt gemeenten ruimte om gronden te formuleren waarop schuldenaren kunnen worden uitgesloten van schuldhulpverlening. Hoe screent u als professional de schuldenaren die zich aanmelden op een verantwoorde wijze? Nadja Jungmann reikt u enkele handvatten aan.
10.05 uur	De klant van de toekomst, betekenis nieuwe wetgeving <i>Joke de Kock, voorzitter NVVK</i> Er zijn veel ontwikkelingen op het gebied van de schuldhulpverlening. Denk aan de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) met daarin het breed moratorium en de inlichtingenplicht, maar ook aan de nieuwe Algemene maatregel van Bestuur omtrent geld vragen voor schuldhulpverlening en de op 1 januari ingevoerde wijziging van de Wet Werk en Bijstand. Joke de Kock neemt u in vogelvlucht mee langs al deze ontwikkelingen en de gevolgen daarvan voor de klant van de toekomst.	11.45 uur	Workshopronde 1 Keuze uit een workshop uit blok 1
10.25 uur	Innovatieve initiatieven in de schuldhulpverlening <i>Marco Florijn, wethouder Werk, Inkomen en Zorg van de gemeente Rotterdam</i> In tijden van steeds beperkter budgetten en een grotere diversiteit aan klanten, zijn gemeenten en schuldhulpverlenende organisaties op zoek naar innovatieve methoden en een nieuwe visie op de schuldhulpverlening. Marco Florijn neemt u mee in de initiatieven die in de gemeente Rotterdam zijn ontwikkeld op het gebied van de schuldhulpverlening en die een inspiratie kunnen zijn voor uw eigen organisatie. Hij zal onder meer aandacht besteden aan het unieke leen-me-niet register	12.45 uur	LUNCH
10.45 uur	De klant van de toekomst zit op school <i>Olaf Simonse, Wijzer in Geldzaken</i> Uit onderzoeken blijkt dat steeds meer jongeren kampen met schulden. Een goede reden om na te denken over hoe u scholieren bereikt, hoe u in uw werkgebied initiatieven op elkaar aan kunt laten sluiten en op welke leeftijd jongeren het meest vatbaar zijn om te leren omgaan met geld en zo schulden te voorkomen. Olaf Simonse vertelt over de ervaringen van Wijzer in Geldzaken op dit gebied.	13.30 uur	Workshopronde 2 Keuze uit een workshop uit blok 2
		14:30 uur	Korte pauze Wisseling workshops
		14.45 uur	Workshopronde 3 Keuze uit een workshop uit blok 3
		15.45 uur	Afsluiting met hapje en drankje

Er zijn in totaal negen workshops georganiseerd, die in drie rondes aangeboden worden. De workshops zijn in blokken ingedeeld:

Blok 1

Actualiteiten dwangakkoordprocedure

Mr. Dr. Arnoud Noordam, advocaat en voorzitter commissie Kwaliteitszorg

Een belangrijk middel om het minnelijk traject te versterken, is de mogelijkheid de rechter te vragen een dwangakkoord op te leggen aan weigerachtige schuldeisers.

In deze workshop krijgt u een toelichting op het opstarten en het verloop van de procedure voor een dwangakkoord zoals die in de Faillissementswet is geregeld (art. 287a Fw).

Aan de hand van voorbeelden uit de rechtspraak zal Arnoud Noordam de valkuilen bij het dwangakkoord met u doornemen.

Vtlb, nieuwe ontwikkelingen / huishoudtoets

Kitty van Velthuijsen, projectmedewerker NVVK en schuldhulpverlener gemeente Tilburg

Uit de expertmeetings Vtlb, die de NVVK aan het einde van 2011 heeft georganiseerd, is duidelijk gebleken dat er een grote behoefte is aan regelmatige bijscholing op dit gebied. Daarnaast zijn er in 2012 belangrijke nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de Vtlb berekening. U kunt dan onder meer denken aan de 'huishoudtoets'.

Op deze studiedag, die zich richt op de klant van de toekomst, mag dit onderwerp dan ook niet ontbreken. Wilt u uw klant ook in de toekomst goed kunnen bedienen, is up to date kennis van de Vtlb berekening onmisbaar.

Verbetering dienstverlening door digitalisering

Paul Winkelhorst, manager bedrijfsvoering Stadsbank Oost Nederland

Wiljon Welten, coördinator Budgetwinkel Helmond
Harry Woltring projectleider schuldienstverlening Helmond

In het huidige tijdperk, waarin digitale informatievoorziening en dienstverlening niet meer weg te denken zijn uit het dagelijks leven, wordt ook in de schuldhulpverlening steeds meer nagedacht over verbetering van de digitale dienstverlening. In deze workshop zal Paul Winkelhorst u vertellen over het digitale systeem dat de Stadsbank Oost Nederland heeft ontwikkeld dat voorziet in een betere samenwerking met en informatievoorziening aan de klant.

Wiljon Welten voorziet u van informatie over de wijze waarop in Helmond de afstemming tussen alle hulpverlenende organisaties die bij een klant betrokken zijn, is geoptimaliseerd door de ontwikkeling van een onderling digitaal systeem.

Blok 2

Rol van werkgevers in de schuldhulpverlening

Leen van der Meijden, coördinator operationele zaken afd. Reintegratie Facilicom

Hettie Schuring, adviesbureau De Sociale Raadvrouw

Steeds vaker nemen werkgevers de rol en verantwoordelijkheid op zich om een vorm van schuldhulpverlening aan hun werknemers aan te bieden. Ze stimuleren hiermee de participatie van werknemers en streven naar een betere gezondheid. Het hebben van schulden legt immers zware druk op mensen en vormt daardoor een belemmering op andere levensgebieden. Facilicom heeft inmiddels een aantal jaren ervaring in het aanbieden van schuldhulpverlening aan haar werknemers.

Leen van der Meijden en Hettie Schuring vertellen u in deze workshop over hun aanpak en ervaringen.

Vtlb, nieuwe ontwikkelingen / huishoudtoets

Kitty van Velthuijsen, projectmedewerker NVVK en schuldhulpverlener gemeente Tilburg

Uit de expertmeetings Vtlb, die de NVVK aan het einde van 2011 heeft georganiseerd, is duidelijk gebleken dat er een grote behoefte is aan regelmatige bijscholing op dit gebied. Daarnaast zijn er in 2012 belangrijke nieuwe ontwikkelingen op het gebied van de Vtlb berekening. U kunt dan onder meer denken aan de "huishoudtoets".

Op deze studiedag, die zich richt op de klant van de toekomst, mag dit onderwerp dan ook niet ontbreken. Wilt u uw klant ook in de toekomst goed kunnen bedienen, is up to date kennis van de Vtlb berekening onmisbaar.

Nieuwe convenanten

Tjaarda Pruijs van der Hoeven, Energie Nederland

Dion Voeten, juridisch beleidsmedewerker NVVK

Er zijn veel ontwikkelingen te melden met betrekking tot de convenanten met schuldeisers. Dion Voeten informeert u in deze workshop over de harmonisatie van convenanten waar momenteel aan gewerkt wordt, de totstandkoming en werking van convenanten in het algemeen en de nieuwe convenanten met Energie Nederland en Ziggo in het bijzonder. Van Energie Nederland is Tjaarda Pruijs van der Hoeven aanwezig om een en ander toe te lichten.

Ook krijgt u vast een korte vooruitblik op convenanten met andere partijen waarvoor momenteel de onderhandelingen nog gaande zijn.

Blok 3

Nieuwe convenanten

Tjaarda Pruijs van der Hoeven, Energie Nederland
Dion Voeten, juridisch beleidsmedewerker Nvvk

Er zijn veel ontwikkelingen te melden met betrekking tot de convenanten met schuldeisers. Dion Voeten informeert u in deze workshop over de harmonisatie van convenanten waar momenteel aan gewerkt wordt, de totstandkoming en werking van convenanten in het algemeen en de nieuwe convenanten met Energie Nederland en Ziggo in het bijzonder. Van Energie Nederland is Tjaarda Pruijs van der Hoeven aanwezig om een en ander toe te lichten.

Ook krijgt u vast een korte vooruitblik op convenanten met andere partijen waarvoor momenteel de onderhandelingen nog gaande zijn.

Verbetering dienstverlening door digitalisering

Paul Winkelhorst, manager bedrijfsvoering Stadsbank Oost Nederland

Wiljon Welten, coördinator Budgetwinkel Helmond
Harry Woltring projectleider schulddienstverlening Helmond

In het huidige tijdperk, waarin digitale informatievoorziening en dienstverlening niet meer weg te denken zijn uit het dagelijks leven, wordt ook in de schuldhulpverlening steeds meer nagedacht over verbetering van de digitale dienstverlening. In deze workshop zal Paul Winkelhorst u vertellen over het digitale systeem dat de Stadsbank Oost Nederland heeft ontwikkeld dat voorziet in een betere samenwerking met en informatievoorziening aan de klant.

Wiljon Welten voorziet u van informatie over de wijze waarop in Helmond de afstemming tussen alle hulpverlenende organisaties die bij een klant betrokken zijn, is geoptimaliseerd door de ontwikkeling van een onderling digitaal systeem.

Productinnovatie voor kwetsbare groepen: Belastinghulp

Ben van der Biezen, Ornithos Dienstverlening

Mensen uit de kwetsbaarste groepen van de samenleving laten vaak veel geld liggen bij de Belastingdienst omdat ze onvoldoende kennis en vaardigheden hebben om aangifte te doen. Dit geldt ook, of misschien wel des te meer, voor klanten in budgetbeheer.

Ben van der Biezen heeft diverse projecten ontwikkeld die gericht zijn op klanten die minder goed zijn in het zelfstandig regelen van zaken zoals belastingaangifte doen.

In deze workshop vertelt hij u over die projecten en de resultaten die er mee geboekt zijn.

Aanmelden

Aanmelding kan via de website van Hoezo! middels de link:
www.nvvkstudiedag.nl

Aangemeld maar verhinderd?

Tot 1 mei 2012 kunt u zonder kosten annuleren. Wij vragen u dit schriftelijk te doen bij Hoezo!. Bij afmelding na 1 mei 2012 kunt u zonder extra kosten een collega als vervanger laten deelnemen. Lukt dit niet dan moeten wij helaas de kosten bij u in rekening brengen.

Kosten

Deelname aan de studiedag kost € 279,- per persoon. Indien u boekt vóór 15 april 2012 bedragen de kosten € 249,00 per persoon. Voor iedere derde deelnemer die vanuit een organisatie wordt aangemeld geldt een korting van 50% (op het bedrag dat hoort bij de datum van boeking). In het bedrag zijn alle kosten opgenomen, inclusief koffie, thee, een lunch en de afsluitende borrel. Na aanmelding ontvangt u een bevestiging, factuur en routebeschrijving.

Waar?

Jaarbeurs Utrecht – Beatrixgebouw,
Jaarbeursplein 6, 3521 AL Utrecht.

Meer weten?

Voor informatie kunt u bellen of mailen met organisatiebureau Hoezo! Zij zijn te bereiken op telefoonnummer 023 - 555 27 20 of via info@hoe-zo.nl.

De studiedag is bestemd voor:

- Schuldhulpverleners
- Schuldeisers
- Bewindvoerders
- Anderen die beroepshalve betrokken zijn bij schuldproblemen.

Nvvk

Verenigingsbureau
Postadres
Postbus 12610
2500 DK Den Haag

Bezoekadres
Westeinde 40
2512 HE Den Haag

T 070 - 752 82 50
F 070 - 752 82 51
E info@nvvk.eu
I www.nvvk.eu
T @schuldhulp

nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren