



Studiedag NVVK schuldhulpverlening

De schuldhulpverlener van de toekomst

Dinsdag 6 november 2012

Cursus- en vergadercentrum Domstad, Utrecht

Let op! De locatie is deze keer gewijzigd!

Schuldhulpverlening is mensenwerk. In de branche werken meer dan 2.000 mensen die op hun beurt weer werken met mensen en organisaties, zoals met schuldenaren, schuldeisers, rechtbanken, ketenpartners of vrijwilligers. Maar schuldhulp verlenen houdt ook veel theoretische kennis in, kennis van wetgeving, van modules of van procedures. Van medewerkers in de schuldhulpverlening wordt veel gevraagd en de eisen aan medewerkers lijken steeds hoger te worden gesteld. Daarnaast verandert de klantenpopulatie; deze wordt diverser, zowel in leeftijd als in hoogte van het inkomen en steeds vaker melden eigenwoningbezitters en werkende klanten zich bij de schuldhulpverlening. Het thema van dit jubileumjaar van de NVVK is 'Innovatie in financiële zelfredzaamheid'. Tijdens deze studiedag richten wij ons op de vraag hoe de schuldhulpverlener de zelfredzaamheid kan bevorderen en hoe innovatie in de hulpverlening kan worden toegepast.

Deze NVVK-studiedag richt zich op de schuldhulpverlener, de medewerkers van onze leden. Wie is de schuldhulpverlener van de toekomst en over welke kwaliteiten moet hij beschikken? Welke actuele ontwikkelingen zijn hierbij van belang? Is de schuldhulpverlener alleskunner of specialist? Wanneer maak je deel uit van de keten en wanneer ben je juist de regisseur?

Wij beogen op de studiedag een aantal onderwerpen de revue te laten passeren die voor de medewerkers én leidinggevenden in de schuldhulpverlening een rol gaan spelen. Doel is actuele ontwikkelingen te presenteren en aan elkaar te verbinden. Aan het einde van deze dag heeft u een beter beeld gekregen wat van de schuldhulpverlener van de toekomst verwacht kan worden en wat u daar nu al van moet weten.

Deze studiedag maakt deel uit van het jubileumjaar 2012 met als thema 'innovatie in financiële zelfredzaamheid'.

80
JAAR

nvvk

Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

PROGRAMMA STUDIEDAG 6 NOVEMBER 2012

09.30 uur Ontvangst

10.00 uur Opening

Door de dagvoorzitter

10.05 uur De schuldhulpverlener van de toekomst

Joke de Kock, voorzitter NVVK

Joke de Kock zal in haar bijdrage kort de ontwikkelingen schetsen die er samen voor hebben gezorgd dat de schuldhulpverlener van de toekomst op de agenda staat van de NVVK-studiedag. Veranderingen in de bestuurlijke omgeving komen aan bod, evenals nieuwe ontwikkelingen op het bredere werkterrein die voor schuldhulpverleners in de nabije toekomst van belang zullen zijn. Joke de Kock zal uitleggen waarom het noodzakelijk is om hier nu de nodige aandacht aan te besteden.

10.25 uur De schuldhulpverlenende instelling van de toekomst is gecertificeerd

Gerlof Roubos, voorzitter NEN8048

Steeds meer NVVK-leden laten zich certificeren. Zo kan de kwaliteit van het product schuldhulpverlening worden gegarandeerd. Gerlof Roubos zal toelichten wie de NEN is, hoe de NEN-normen worden bepaald en welke voordelen die bieden voor de NVVK-leden. Gerlof Roubos zal hierbij een beeld schetsen van de toekomst daar waar het gaat om het fenomeen certificering.

10.45 uur De schuldhulpverlener van de toekomst werkt aan gedragsverandering

Gerjoke Wilmink, directeur Nibud

Schuldhulpverlening zet in toenemende mate in op de kracht van mensen om zelf hun schulden te beheersen en op te lossen. Veel schulden ontstaan door een gebrek aan inzicht en een te rooskleurig beeld van de werkelijkheid. Dat vraagt van de schuldhulpverlener van de toekomst kennis over het gedrag van mensen en hoe dit gedrag duurzaam aan te passen. Gerjoke Wilmink zal in haar bijdrage de factoren die gedrag beïnvloeden benoemen, zowel vanuit de persoon als vanuit zijn leefomgeving.

11.05 uur PAUZE

11.25 uur Workshopronde 1

Keuze uit workshops uit blok 1

12.25 uur LUNCH

13.00 uur Vakmanschap is sleutel voor effectiviteit

Nadja Jungmann, Social Force, Hogeschool Utrecht

Schuldenproblematiek is in hoge mate een gedragsvraagstuk. Zelfvertrouwen, persoonlijke

waarden en sociale vaardigheden spelen een belangrijke rol, zowel bij het ontstaan als bij het oplossen van een problematische schuldsituatie. Maar wat betekent dit voor de schuldhulpverlener van de toekomst? Een effectieve uitvoering van schuldhulpverlening vraagt om de doorontwikkeling van het vakmanschap van de schuldhulpverlener. Hoe doen wij dit? Wat zijn de belangrijkste vragen, kansen en risico's?

13.20 uur De schuldhulpverlener van de toekomst werkt samen met vrijwilligers

Eva Scholte, directeur Humanitas

Humanitas werkt samen met vrijwilligers en met tal van partners in het sociaal domein waarbij verbindingen worden gemaakt tussen mensen, tussen de mens en de instantie en tussen organisaties onderling. Integrale samenwerking wordt voor de schuldhulpverlener van de toekomst ook steeds belangrijker en vraagt om specifieke kennis. Eva Scholte zal de ervaringen van Humanitas delen waar het gaat om het maken van onderlinge verbindingen en hoe elkaar daarbij te ondersteunen en te versterken, specifiek op het terrein van thuisadministratie en taalvaardigheidsontwikkelingen.

13.40 uur De schuldhulpverlener van de toekomst werkt vanuit het perspectief van de klant

Addie Stehouwer, substituut ombudsman en Yvonne van der Vlugt, projectleider

De Nationale ombudsman heeft onderzoek gedaan naar de gemeentelijke schuldhulpverlening waarbij het perspectief van de klant centraal stond. Dit onderzoek, 'Schulden komen nooit alleen', wordt tijdens de studiedag nader toegelicht. Ook wordt ingegaan op de aanbevelingen voor de schuldhulpverlening. Daarnaast werkt de ombudsman aan oplossingen die zich richten op de rol van de overheid als schuldeiser. U wordt op de hoogte gesteld van de stand van zaken van dit onderzoek.

14.00 uur Workshopronde 2

Keuze uit workshops uit blok 2

15.00 uur Korte pauze

Wisseling workshops

15.10 uur Workshopronde 3

Keuze uit workshops uit blok 3

16.10 uur Afsluiting met hapje en drankje

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

Blok 1

De schuldhulpverlener 2.0

Elsa Bruggink, advocaat ondernemingsrecht en insolventierecht en schuldhulpverlener

Elsa Bruggink zal ingaan op de nieuwe ontwikkelingen in schuldhulpverlening aan ondernemers. In hoeverre zal de economische crisis de komende jaren invloed hebben? Wat moet je als schuldhulpverlener van deze doelgroep weten? Daarnaast is de NVVK bezig om deze tak van schuldhulpverlening binnen de NVVK een plaats te geven door onder meer de ontwikkeling van een eigen gedragscode. Ook hierover wordt u op de hoogte gebracht.

De schuldhulpverlener van de toekomst kent de taal van een laaggeletterde

Soler Berk, plaatsvervangend programmaleider Stichting Lezen en Schrijven

In deze workshop leert u hoe u een laaggeletterde in de spreekkamer kunt herkennen. Ook wordt u zich ervan bewust op welk niveau 1,5 miljoen Nederlanders communiceren en wat dat betekent voor uw eigen communicatie met klanten. Daarnaast zal Soler Berk ingaan op de oplossingen, zoals naar welke instanties kunt u laaggeletterden doorverwijzen. Tijdens de workshop zal materiaal uitgedeeld worden dat u in de praktijk kunt gebruiken.

De schuldhulpverlener van de toekomst is de nieuwe hulpverlener in hypotheekland

Henk Maas, casemanager schuldhulpverlening 's-Hertogenbosch

Gemeente 's-Hertogenbosch heeft een vernieuwend product ontwikkeld voor burgers met schulden en een eigen woning. In nauw overleg met een groot aantal geldverstrekkers worden op maat gesneden afspraken gemaakt. Henk Maas vertelt over de gemaakte afspraken maar ook over de resultaten van dit product. Daarnaast richt hij zich in zijn betoog op de kennis die voor de contacten met geldverstrekkers gewenst is.

Blok 2

Screeningsinstrument schuldhulpverlening

Nadja Jungmann, Social Force, Hogeschool Utrecht

Hoe bepaal je of een schuldenaar op afzienbare termijn in staat is om met succes een schuldregeling te doorlopen? Deze vraag staat op de werkvloer centraal. Het vraagt een inschatting van onder meer de motivatie en vaardigheden van een schuldenaar. Om schuldhulpverleners te ondersteunen bij het maken van die inschatting is het screeningsinstrument schuldhulpverlening ontwikkeld. Door inzichten uit onder meer de sociale psychologie en gedragseconomie te combineren met kennis van schuldhulpverleners over hun eigen werkveld is er een praktisch toepasbaar, wetenschappelijk onderbouwd instrument tot stand gekomen. In deze workshop wordt aandacht besteed aan de vorm en inzet van het instrument. Het instrument kan ter ondersteuning van het werk van de schuldhulpverlener gebruikt worden.

Win-Win: gecertificeerde SchuldHulpMaatjes werken aanvullend op professionals

Peter Rijdsijk, projectmanager SchuldHulpMaatje Nederland en Gerard van Rossen, Modus Vivendi

Inmiddels zijn op meer dan 40 plaatsen in Nederland ca. 1.000 SchuldHulpMaatjes actief. Zij helpen preventief, tijdens en na schuldsituaties. Het initiatief wordt uitgevoerd vanuit samenwerkende kerken. Ieder lokaal SchuldHulpMaatje project wordt geleid door een interkerkelijke werkgroep en een betaald lokaal coördinator vanuit die groep. De coördinator werkt samen met de contactpersoon vanuit de schuldhulpverlening in iedere betrokken gemeente. Aan bod komen hoe deze samenwerking in de praktijk werkt en hoe door deze inzet, een aantrekkelijk maatschappelijk rendement (1=3) te behalen is. Ontdek welke perspectieven er kunnen zijn voor kwalitatief hoogwaardige samenwerking tussen professionals en vrijwilligers. Tevens wordt aangegeven hoe permanente borging van kennis en ervaring bij de vrijwilligers wordt gerealiseerd.

De schuldhulpverlener van de toekomst kent de taal van een laaggeletterde

Soler Berk, plaatsvervangend programmaleider Stichting Lezen en Schrijven

In deze workshop leert u hoe u een laaggeletterde in de spreekkamer kunt herkennen. Ook wordt u zich ervan bewust op welk niveau 1,5 miljoen Nederlanders communiceren en wat dat betekent voor uw eigen communicatie met klanten. Daarnaast zal Soler Berk ingaan op de oplossingen, zoals naar welke instanties kunt u laaggeletterden doorverwijzen. Tijdens de workshop zal materiaal uitgedeeld worden dat u in de praktijk kunt gebruiken.

Blok 3

Screeningsinstrument schuldhulpverlening

Nadja Jungmann, Social Force, Hogeschool Utrecht

Hoe bepaal je of een schuldenaar op afzienbare termijn in staat is om met succes een schuldregeling te doorlopen? Deze vraag staat op de werkvloer centraal. Het vraagt een inschatting van onder meer de motivatie en vaardigheden van een schuldenaar. Om schuldhulpverleners te ondersteunen bij het maken van die inschatting is het screeningsinstrument schuldhulpverlening ontwikkeld. Door inzichten uit onder meer de sociale psychologie en gedragseconomie te combineren met kennis van schuldhulpverleners over hun eigen werkveld is er een praktisch toepasbaar maar wetenschappelijk onderbouwd instrument tot stand gekomen. In deze workshop wordt aandacht besteed aan de vorm en inzet van het instrument. Het instrument kan ter ondersteuning van het werk van de schuldhulpverlener gebruikt worden.

De schuldhulpverlener van de toekomst werkt samen met vrijwilligers

Henk Kroon, directeur Stadsring51

Henk Kroon geeft aan op welke wijze vrijwilligers onlosmakelijk deel uit maken van hun schuldhulpverleningsorganisatie. Stadsring51 werkt sinds 2009 met de vrijwillige budgetcoaches. Wat zijn de do's en dont's in de samenwerking met vrijwilligers? Hoe worden ze begeleid? En wat zijn de resultaten van Stadsring51?

De schuldhulpverlener van de toekomst is de nieuwe hulpverlener in hypotheekland

Henk Maas, casemanager schuldhulpverlening 's-Hertogenbosch

Gemeente 's-Hertogenbosch heeft een vernieuwend product ontwikkeld voor burgers met schulden en een eigen woning. In nauw overleg met een groot aantal geldverstrekkers worden op maat gesneden afspraken gemaakt. Henk Maas vertelt over de gemaakte afspraken maar ook over de resultaten van dit product. Daarnaast richt hij zich in zijn betoog op de kennis die voor de contacten met geldverstrekkers gewenst is.

Aanmelden

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

Aangemeld maar verhinderd?

Tot 15 oktober 2012 kunt u zonder kosten annuleren. Wij vragen u dit schriftelijk te doen bij Hoezo!. Bij afmelding na 15 oktober 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 10 oktober 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?

Let op! De locatie is deze keer gewijzigd!

Cursus- en vergadercentrum Domstad,
Koningsbergerstraat 9 in 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