

- 1**  **Beslist u over een vraag om schuldhulpverlening? Laat in die beslissing ook altijd weten dat iemand de mogelijkheid heeft bezwaar te maken tegen de beslissing.** De beslissing op een verzoek om schuldhulpverlening is een besluit in de zin van de Algemene wet bestuursrecht. Dit betekent dat u deze beslissing schriftelijk moet nemen en dat de beslissing een bezwaarclausule moet bevatten.
- 2**  **Geef iemand bij de start van zijn schuldregelingstraject een overzicht van het verloop. Geef ook een korte uitleg van de verschillende stappen in het traject en van moeilijke begrippen.** Zo weet iemand tijdens het traject in welke fase hij zit en kan hij de betekenis van moeilijke begrippen terugzoeken.
- 3**  **Wijs in de uitnodiging voor een gesprek op de mogelijkheid iemand mee te nemen en/of om het gesprek op te nemen.** Op deze manier kan iemand na afloop van het (intake)gesprek nog eens terugvragen of -luisteren wat er in het gesprek allemaal aan de orde is geweest.
- 4**  **Bied overzicht van stukken die zijn ingeleverd of nog moeten worden ingeleverd.** Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een checklist.
- 5**  **Informeer iemand als een nieuwe stap in het schuldregelingstraject volgt. Geef aan wat u op dat moment van hem of haar verwacht en wat de vervolgstap is.** Voorbeelden van stappen in het traject zijn het toezenden van de schuldregelingsovereenkomst en een brief over het slagen of mislukken van de minnelijke regeling.
- 6**  **Stuur aan op korte doorlooptijden van het schuldregelingstraject.** Een korte doorlooptijd verbetert de effectiviteit van de schuldhulpverlening. Bovendien zorgt het ervoor dat iemand niet verder in de problemen komt.
- 7**  **Zorg ervoor dat iemand één vaste contactpersoon heeft tijdens het schuldregelingstraject.** Houd persoonlijk contact. Verschillende contactpersonen zorgen voor verwarring. Het is voor iemand onduidelijk bij wie hij terecht kan met zijn vraag. Een vaste contactpersoon kan ervoor zorgen dat de vraag bij de juiste persoon in de organisatie terecht komt.
- 8**  **Voer samen het budgetbeheer uit. Informeer iemand op tijd als er een probleem lijkt te ontstaan en zoek dan samen naar een duurzame, structurele oplossing.** Uitgangspunt is dat de schuldhulpverlener het budget samen met de schuldenaar in de gaten houdt en periodiek controleert of het budgetplan nog toereikend is.