

Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening & Vroegsignalering 2021



gemeente
putten



Inhoud

1. Aanleiding.....	3
2. Vier wetstrajecten	4
2.1 Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (invoering per 1 januari 2021).....	4
2.2 Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewindzaken (exacte invoeringsdatum nog niet bekend).....	4
2.3 Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (invoering via gefaseerde aansluiting tussen 1 januari 2021 en 1 januari 2023)	5
2.4 Wijziging Wet gemeentelijke schuldhelpverlening 2021	5
3. Vroegsignalering.....	7
3.1 Invulling vroegsignalering op dit moment	7
3.2 Vroegsignalering vanaf 2021	7
3.3 De werkwijze in Oldebroek	11
4. Implementatie vroegsignalering	11
5. Communicatie.....	12
6. Financiën	12
6.1 Inzet van een extern adviseur	12
6.2 Inzet van de medewerkers die de werkzaamheden gaan uitvoeren	12
6.3 Automatisering.....	13
7. Evaluatie en monitoring	13
7.1 Monitoring	14
Bijlage 1	16
Bijlage 2 Stappenplan en planning.....	17

1. Aanleiding

Op dit moment heeft 1 op de 5 huishoudens risicovolle schulden¹. Daarnaast is het aanvragen van inkomensondersteuning ingewikkeld en 1,2 miljoen huishoudens met schulden krijgt geen formele schuldhulpverlening. Deze mensen ervaren stress, krijgen sneller gezondheidsproblemen en raken sneller in een sociaal isolement. Ook voor kinderen die leven in een gezin met schulden zijn de gevolgen groot. Wanneer kinderen van jongs af aan geconfronteerd worden met armoede en schulden, is de kans groot dat er een negatief effect optreedt op de ontwikkeling van het brein. Dit kan later problemen geven als het gaat om financiële zelfredzaamheid.

De maatschappelijke bewustwording rondom risicovolle en problematische schulden is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Het aanpakken en voorkomen van armoede en schuldenproblematiek zijn dan ook de speerpunten van de brede schuldenaanpak van het kabinet, rijksuitvoerders en gemeenten. In die brede aanpak als belangrijkste doelen staan gedefinieerd:

1. Preventie en vroegsignalering: het voorkomen van problematische schulden en het treffen van maatregelen om problematische schulden terug te dringen.
2. Effectieve schuldhulpverlening: afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen.
3. Sociale incasso: bevorderen van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.

Om deze doelstellingen te bereiken is er naast voorlichting, stimulering en het opschalen van slimme combinaties van effectieve methodieken ook handelingsperspectief en grondslag nodig bij de betrokken instanties. Daarom werkt het ministerie van SZW aan een viertal wetgevingstrajecten ter ondersteuning van het voorkomen en het daadwerkelijk oplossen van de schuldenproblematiek.

Het gaat om de volgende vier wetstrajecten:

- Wet vereenvoudiging beslagvrije voet;
- Adviesrecht voor gemeenten bij schuldenbewind;
- Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag;
- Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening.

In deze notitie informeren we u over de eerste drie wetgevingstrajecten en geven aan hoe de gemeenten Elburg, Nunspeet, Oldebroek en Putten verder invulling gaan geven aan de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en vroegsignalering.

¹ Ledenbrief VNG 20/026 Verbinden met Schulden, wetswijzigingen in het schuldendomein

2. Vier wetstrajecten

2.1 Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (invoering per 1 januari 2021)

Zorgen dat inwoners niet onnodig in hun bestaansminimum worden geraakt.

Met de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet wordt een eenduidige manier van berekenen van de beslagvrije voet door beslagleggers op de periodieke vordering gewaarborgd. Zodat inwoners beter in hun bestaansminimum beschermd worden en de berekende beslagvrije voet eenvoudiger te controleren is.

Verminderen van de druk op inwoners om gegevens aan te leveren.

Een inwoner wordt niet meer belast met het aanleveren van gegevens. Door de informatie automatisch op te halen uit systemen wordt een correcte vaststelling bevorderd. De beslagvrije voet wordt daarmee eenvoudiger en kan sneller plaatsvinden.

Meer inzicht voor beslagleggers in elkaars incassoactiviteiten.

In de wet is een verplichte beslagvolgorde vastgelegd, zodat beslaglegging door verschillende schuldeisers zoveel mogelijk op dezelfde inkomstenbron plaatsvindt. De nieuwe wet introduceert ook een nieuwe rol, de coördinerend deurwaarder. Deze is het enige (centrale) aanspreekpunt van de inwoner voor de bij hem gelegde beslagen en is ook aanspreekpunt voor andere beslagleggers en inhoudingsplichtigen voor wat betreft de beslagvrije voet en de gegevens waarop deze is gebaseerd.

Gevolgen voor de gemeente

De gemeente als organisatie heeft ook te maken met deze wet. Voor verschillende afdelingen is het soms nodig om de beslagvrije voet te kunnen berekenen. Hiervoor is het nodig dat de gemeente toegang heeft tot gegevens om deze berekening te kunnen maken. Dit wordt nader uitgewerkt.

2.2 Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewindzaken (exakte invoeringsdatum nog niet bekend)

Schuldenbewind voor bepaalde tijd

De wet bepaalt dat schuldenbewind in het vervolg enkel voor bepaalde tijd mag worden uitgesproken, zodat een schuldenbewind niet langer duurt dan strikt noodzakelijk is en tevens de uitstroom uit schuldenbewind wordt bevorderd.

Regie op de instroom in schuldenbewind

Nu zijn gemeenten vaak niet op de hoogte als de rechter wordt verzocht om schuldenbewind in te stellen, terwijl ze wél verantwoordelijk zijn voor de juiste ondersteuning van inwoners die schulden hebben. Om dit op te lossen, regelt het wetsvoorstel dat gemeenten een adviesrecht krijgt in de gerechtelijke procedure rondom beschermingsbewind wegens problematische schulden. Hiermee is de gemeente beter in staat de regierol bij schuldhulpverlening uit te oefenen en wordt tegemoetgekomen aan de wens van gemeenten om meer grip te krijgen op de instroom in schuldenbewind. Via het adviesrecht wordt de mogelijkheid geboden om alternatieve vormen van ondersteuning (bijvoorbeeld een budgetcoach) af te wegen bij de beoordeling van het verzoek tot instelling van schuldenbewind.

Hoe er invulling wordt gegeven aan het adviesrecht voor gemeenten wordt besproken in de regio Noord Veluwe om een eenduidige werkwijze te hebben naar de verschillende bewindvoerders in de brede regio.

2.3 Wet stroomlijning keten voor derdenbeslag (invoering via gefaseerde aansluiting tussen 1 januari 2021 en 1 januari 2023)

Verbreiding van de toegang tot het beslagregister

In het beslagregister maken gerechtsdeurwaarders en overheidsinstanties die op grond van de wetgeving de bevoegdheid hebben tot gerechtelijke incasso op een vordering tot periodieke betaling, hun incasso-acties bekend. Het verbreed beslagregister is door een bredere groep betrokken instanties, waaronder schuldhulpverleners, te raadplegen en helpt hen bij het maken van een zorgvuldige afweging over incasso-handelingen. Ook de inwoner kan het verbreed beslagregister inzien.

Raadplegen wie coördinerend deurwaarder is en welke beslagvrije voet is vastgesteld

Het is de bedoeling dat in het beslagregister naast informatie over de berekende beslagvrije voet ook gegevens worden opgenomen over de coördinerend deurwaarder, zodat een beslag leggende partij weet met wie er contact moet worden opgenomen voor meer informatie over overleg.

2.4 Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021

De Eerste Kamer heeft op 23 juni 2020 ingestemd met een wijziging in de Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs). De wijziging maakt de uitwisseling van persoonsgegevens bij twee onderdelen van schuldhulpverlening mogelijk, namelijk bij:

1. De gegevensuitwisseling met als doel vroegsignalering van schulden;
2. De gegevensuitwisseling voor het besluit over toegang tot en het plan van aanpak voor schuldhulpverlening.

De wetwijziging gaat op 1 januari 2021 in.

Grondslag voor gegevensuitwisseling en inwoners ongevraagd een aanbod tot schuldhulp geven.

In de Wgs staat tot nu toe niet expliciet vermeld dat vroegsignalering van schulden een taak van gemeenten is. Hierdoor ontstaat er spanning met de AVG wanneer schuldhulpverleners persoonsgegevens willen gebruiken die zij van schuldeisers (derden) ontvangen. Er is sprake van signalering door derden als de gemeente afspraken heeft met bedrijven en instellingen dat deze signalen afgeven aan de gemeente wanneer zij vermoeden of weten dat er sprake is van (dreigende) problematische schulden bij hun klanten. Het kan gaan om feitelijke gegevens als betalingsachterstanden, maar ook om andere signalen. De signalen worden afgegeven nadat de bedrijven en instellingen eerst zelf hebben geprobeerd om de betalingsachterstand te innen. Wanneer dat niet lukt wordt de klant gemeld dan hun gegevens gedeeld worden. Deze wetwijziging geeft een kader over wat wel en niet mag bij gegevensuitwisseling voor vroegsignalering van schulden.

Verder regelt de wijziging dat gemeenten op basis van signalen over betalingsachterstanden die zij van schuldeisers ontvangen uit eigen beweging hulp aanbieden. De wijziging in de Wgs verplicht gemeenten om binnen vier weken na ontvangst van een signaal een aanbod voor een gesprek te doen. Hierbij wordt dezelfde termijn gehanteerd als wanneer een inwoner zich zelf meldt voor schuldhulpverlening. Zowel een enkelvoudig signaal als combinaties van signalen op een adres zijn hiervoor aanleiding. Er zijn geen concrete afspraken over hoe dit aanbod gedaan moet worden. Het doen van dit aanbod kan bijvoorbeeld via een folder/flyer brief, telefoon of onaangekondigd huisbezoek gedaan worden.

De huidige wetstekst van de Wgs legt niets in de weg aan brede toegang, maar duidelijke bepalingen over de inhoud en de persoonsgegevens waarvan raadpleging noodzakelijk is om tijdig en gemotiveerd een besluit te nemen ontbreken. Dit punt is nu verduidelijkt. Daarbij wordt expliciet geregeld dat de hulpvraag ook mondeling kan en wordt schuldhulpverlening onderverdeeld in besluitvorming en uitvoering:

1. besluitvorming bestaat uit een besluit of iemand ja/nee toegang tot schuldhulp krijgt en over welke hulp iemand krijgt, het plan van aanpak.
2. uitvoering houdt in, de uitvoering van de onder 1. genoemde besluiten, inclusief nazorg.

Gebruikelijk is dat hulpverlener en klant voor specifieke vormen van hulpverlening zoals een schuldregeling of budgetbeheer, een overeenkomst sluiten, waarin afspraken over gegevensuitwisseling worden opgenomen. Voor besluitvorming over welke hulp iemand krijgt, is het voldoende een plan van aanpak op hoofdlijnen te maken dat laat zien dat schuldhelpverlening zoals gedefinieerd in artikel 1 Wgs, wordt gegeven.

Gegevensuitwisseling voor besluit toegang

Voor een correcte besluitvorming rondom de toegang tot schuldhelpverlening is relevante informatie nodig. Gemeenten zijn nu vaak afhankelijk van de informatieverstrekking van burgers, wat geregeld vertragend werkt. Dit proces wordt vereenvoudigd, doordat gemeenten zelf bepaalde informatie kunnen opvragen. De aanpassing in de Wgs regelt de gegevensuitwisseling die noodzakelijk is voor het besluit tot toegang en het opstellen van het plan van aanpak.

Om het recht op toegang te bepalen, is informatie nodig. Gemeenten zijn zelf de belangrijkste informatiebron voor de eigen schuldhelpverleners of die van andere gemeenten. Daarom regelt de algemene maatregel van bestuur (AMvB) zowel het ontvangen als het verstrekken van gegevens door gemeenten om te bepalen of een burger al eerder gebruik heeft gemaakt van schuldhelpverlening. De identiteit en het verblijfsrecht kan worden geraadpleegd in de BRP om vast te stellen of iemand in aanmerking komt voor schuldhelpverlening.

De gemeente kan bij uitkerings- of belastingfraude of als de inwoner al eerder schuldhelpverlening heeft gekregen, schuldhelpverlening weigeren (artikel 3 Wgs). In het beleidsplan moet dan wel zijn vastgelegd dat recidive en fraude betrokken wordt bij besluiten over toegang. In dit kader kan informatie over fraude bij de Belastingdienst, UWV, SVB, CJIB en DUO opgevraagd worden.

Plan van aanpak schuldhelpverlening

In de huidige Wgs (artikel 4) is geregeld dat er binnen vier weken, nadat een persoon zich gemeld heeft, een eerste gesprek plaatsvindt. In dit gesprek wordt de hulpvraag vastgesteld. Door de wijziging in de wet, wordt in artikel 4a de beschikking tot schuldhelpverlening dan wel afwijzing of beëindiging ervan geregeld. In de beschikking moet ook het plan van aanpak worden verwerkt, met daarbij de berekening van de hoogte van de beslagvrije voet. De Algemene wet bestuursrecht (Awb) is hier van toepassing. Dit houdt in dat er binnen 8 weken, na het eerste gesprek, een beschikking afgegeven moet worden. Er hoeft geen beschikking afgegeven te worden op het moment dat een inwoner tijdens het eerste gesprek aangeeft af te zien van verdere schuldhelpverlening. Wanneer de schuldhelpverlening tussentijds beëindigd wordt, zal er een beschikking tot beëindiging afgegeven moeten worden. De klant heeft hierdoor de mogelijkheid om bezwaar in te dienen tegen het besluit.

Hoewel de termijn (8 weken) voor het afgeven van een beschikking al is geregeld in de Awb is de gemeente vanaf 1 januari 2021 volgende de wet gemeentelijke schuldhelpverlening 2021 verplicht dit (ook) per verordening vast te leggen.

Gegevensverstrekking van inkomsten en vermogen en van openstaande vorderingen voor vaststelling plan van aanpak²

Door de wetswijziging wordt mogelijk dat het college informatie over de inkomsten- en vermogenspositie van de inwoner kan vragen bij diverse bestuursorganen. Met deze informatie wordt het vaststellen van het plan van aanpak vereenvoudigd. Daarnaast kunnen er gegevens van openstaande vorderingen worden opgevraagd, voordat de schuldregelingsovereenkomst ondertekend is.

² Zie bijlage 1 welke gegevens het betreft.

3. Vroegsignalering

3.1 Invulling vroegsignalering op dit moment

De OPEN-gemeenten geven tot nog toe op verschillende manieren invulling aan vroegsignalering. Vroegsignalering binnen schulddienstverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

- Convenant ter voorkoming van huurschulden en huisuitzetting.

De gemeenten Nunspeet, Elburg en Oldebroek hebben met de woningcorporaties deltaWonen, Uwoon en Omnia Wonen en Stimenz in november 2019 een gezamenlijk convenant afgesloten waarin afspraken zijn gemaakt om problematische schuldsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren, zodat tijdig passende ondersteuning kan worden aangeboden en wordt voorzien in een structurele oplossing. De gemeente Putten heeft met woningcorporatie Woningstichting Putten, Westerbeek/Plangroep en Stimenz afspraken gemaakt om problematische schuldsituaties in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren.

- Signalen van overige partners

Door de gemeenten worden nu al beperkt signalen ontvangen van betalingsachterstanden. Over het algemeen krijgt de betreffende inwoner dan een brief waarin de dienstverlening van het Sociaal Team/schulddienstverlening wordt aangeboden. Meervoudige signalen zijn tot op heden niet goed te filteren omdat de signalen in verschillende documenten worden aangeleverd. Mede doordat er onvoldoende wettelijke grondslag is voor het ontvangen en verwerken van deze gegevens, zijn we als gemeente terughoudend geweest op dit gebied. Behalve bij huurachterstanden, daarvoor is een convenant afgesloten met de betrokken partijen.

Vanaf 1 januari 2021 is er een wettelijke grondslag voor het ontvangen en verwerken en mogen de ontvangen signalen verrijkt worden met gegevens die de gemeente heeft ontvangen in het kader van de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning.

3.2 Vroegsignalering vanaf 2021

Gemeenten moeten straks alle meldingen van betalingsachterstanden van woningcorporaties, zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers opvolgen. Voor al deze wettelijke meldingen geldt dat er geen toestemming van de klant nodig is. Wel wordt de klant door betreffende organisatie, nadat ze zelf een sociale incasso hebben geprobeerd, geïnformeerd dat er van de betalingsachterstand melding wordt gedaan bij de gemeente.

De wet schrijft niet voor wanneer huur- en zorgverzekeringsschulden gemeld moeten worden. Alleen voor water en energie moet de leverancier altijd een melding doen.

Door het steeds vroeger en preciezer ingrijpen in de brede aanpak schulddienstverlening beogen we dat er steeds minder mensen met hoge schulden komen, dat schuldeisers binnen reguliere termijnen hun geld ontvangen en er lichtere maatregelen mogelijk zijn om de schulden hanteerbaar te maken en/of te houden.

De termen vroegsignalering en preventie worden vaak in één adem genoemd. Vroegsignalering kan tussen preventie en curatie worden gepositioneerd.³

Bij preventie richten de activiteiten zich op risicogroepen waarvan verwacht kan worden dat ze mogelijk in de problemen komen.



Bij vroegsignalering zijn er signalen dat er problemen zijn. Deze zijn nog niet zo geëscaleerd dat klanten zelf besloten hebben om hulp te zoeken.

Bij curatie heeft de klant zelf een hulpvraag geformuleerd en is op zoek gegaan naar hulp.

3.2.1 Matchen van externe in interne meldingen

Ondersteuning van het proces van vroegsignalering door het automatiseringssysteem is een belangrijke voorwaarde voor succes.

Voor de keuze van een systeem is een aantal punten van belang.

- Kunnen de signaalpartners gemakkelijk melden en kunnen zij ook monitoren hoe het proces rond hun melding verder verloopt?
- Kan het systeem verschillende signalen met elkaar combineren?
- Kunnen de uitvoerders eenvoudig toegang krijgen tot hetzelfde systeem?
- Kan het systeem managementinformatie generen die gebruikt kan worden voor de monitoring, verantwoording en evaluatie?
- Voldoet het systeem aan de technische eisen die gesteld worden vanuit de AVG?

Er zijn twee systemen die voldoen aan de criteria die hierboven zijn omschreven:

- Vindplaats van Schulden (VPS) van Stichting BKR
- RIS Matching in combinatie met RIS Vroeg Eropaf van Inforing.

Een keuze voor één van beide systemen zal verderop in het proces gemaakt worden, in afstemming met de uitvoerders, informatiemanager, CISO en de Functionaris Gegevensbescherming.

3.2.2 Opvolgen van de meldingen

Bij het opzetten van vroegsignalering zal gekeken moeten worden op basis van welk signaal de klant benaderd wordt en welke keuze er gemaakt worden. Er is landelijk nog geen uitsluitsel welk signaal het beste signaal voor vroegsignalering is. Dit is afhankelijk van een aantal factoren:

1. De grootte van de te benaderen groep. Een grote potentiële groep voor vroegsignalering brengt ook risico's met zich mee. De kans dat mensen benaderd worden die zelf in staat zijn om de betalingsachterstand in te lopen neemt toe.

³ Leidraad Vroegsignalering Schulden; Jacomijn Kuiper en Mariëlle Fleuren; september 2018

2. De risico's van de achterstand. Een achterstand bij huur kan leiden tot flinke problemen, zoals huisontruiming. Een bestuursrechtelijke boete bij een zorgverzekeraar kan leiden tot het niet meer aanvullend verzekerd zijn. Ook overstappen naar een betere passende/goedkopere zorgverzekering is niet mogelijk wanneer er een premieachterstand is.
3. Het juiste moment. Wanneer is een signaal het meest bruikbaar. Een achterstand van één maand bij een energieleverancier is vaak te vroeg. Als gekeken wordt naar inwoners die een achterstand hebben van minimaal € 150 dan wordt de groep kleiner en de kans dat in de groep mensen met beginnende problematische schulden zitten groter.
4. De kwetsbaarheid van de groep. Hierbij kan gedacht worden aan achterstanden bij de zorgverzekeraar, omdat daarmee jongeren worden meegenomen of achterstanden bij inwoners met kinderen onder de 18 jaar.

Het kenmerk van vroegsignalering is outreachend werken. Dat houdt in dat contact gezocht wordt met inwoners zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. Outreachend werken kan op verschillende manieren plaatsvinden. Van huisbezoek, bellen, brief, folder/flyer tot het versturen van een SMS/Whatsapp.

De meest effectieve, maar ook duurste, manier van outreachend werken, is het afleggen van een huisbezoek. In de meeste pilots in het land wordt hiermee een bereik van 50-70% gehaald. Verder is van belang wie outreachend gaat werken en welke competenties hierbij benodigd zijn. Bij onbekende adressen wordt een huisbezoek afgelegd in duo's, waarbij de één kennis heeft van de financiële problematiek en de ander van de brede aanpak van andere problematiek (bijv. maatschappelijke werk). Een andere afweging om in duo's te gaan is vanuit veiligheidsaspecten. Bij adressen die al bekend zijn bij het Sociaal Team kan ook alleen op huisbezoek worden gegaan.

3.3. Signalen betalingsachterstanden

Vanaf 2021 gaat de gemeenten signalen van betalingsachterstanden ontvangen. Deze zijn op te delen in enkelvoudige signalen en gecombineerde of meervoudige signalen.

3.3.1 Enkelvoudige signaal

Vanuit verschillende gemeenten die al meer doen aan Vroegsignalering is gebleken dat het niet effectief is om zwaar in te zetten op enkelvoudige signalen. In de meeste gevallen lost de inwoner dit zelf op met de betreffende leverancier. Om toch te voldoen aan de wet kan, net als in de huidige situatie, een brief of folder/flyer worden gestuurd waarin wordt vermeld dat er een signaal van betalingsachterstand is ontvangen. Daarbij kan worden uitgenodigd gebruik te maken van de dienstverlening van de gemeente voor een bepaalde datum zodat er de mogelijkheid is om een terugkoppeling te doen. De brief of folder/flyer moet te begrijpen zijn voor mensen die laaggeletterd zijn.

Geschatte tijd: 1,5 uur P.W.

3.3.2 Gecombineerde of meervoudige signalen

Vroegsignalering is effectief wanneer er meerdere signalen van betalingsachterstanden binnenkomen van één adres. Het is dan zeer aannemelijk dat er een situatie is of gaat ontstaan waarin schulden zich opbouwen. Ook kan er gekeken worden naar opeenvolgende signalen. Er wordt dan niet alleen gekeken naar de maand dat er achterstanden zijn, maar ook tot 3 maanden terug.

Om dit verder te voorkomen kan er op verschillende wijze dienstverlening worden aangeboden:

- a. *Een brief of flyer/folder sturen net als bij enkelvoudige signalen*
- b. *Telefonisch contact leggen en direct helpen of een afspraak in plannen*
- c. *Onaangekondigd op huisbezoek gaan*
- d. *Aangekondigd op huisbezoek gaan*

Deze werkwijzen zijn verder uitgewerkt waarin aandacht is besteed aan de effectiviteit, geschatte kosten en de inbreuk op de privacy.

Werkwijze A Een brief/folder/flyer sturen net als bij enkelvoudige signalen

Voordelen: administratieve handeling. De meest goedkope variant en een minimale inbreuk op de privacy. Ook vergt deze variant het minst capaciteit van de gemeenten. Het verzenden van een brief kan grotendeels geautomatiseerd worden.

Nadelen: Niet effectief. Mensen met betalingsachterstanden maken vaak de post niet open of reageren daar niet op. Op deze wijze wordt voldaan aan de wet. Het instrument Vroegsignalering wat bedoeld is als bemoeizorg wordt echter minimaal gebruikt. Daar zal het 'effect' dan ook naar zijn.

Geschatte tijd: 1,5 uur P.W.

Werkwijze B Telefonisch contact leggen, direct helpen of een afspraak inplannen

Voordelen: telefonisch contact leggen is efficiënt en persoonlijk. Er kunnen vervolg afspraken gemaakt worden met mensen die direct overtuigd zijn dat ze hulp nodig hebben. Ook speelt het veiligheidsaspect hier geen rol.

Nadelen: inwoners die niet op nemen, of die geen afspraak wensen worden niet geholpen. Het is daardoor relatief vrijblijvend terwijl het instrument Vroegsignalering bedoeld is als bemoeizorg, juist voor mensen die hun post niet open maken en de telefoon niet meer opnemen. Inwoners die een afspraak maken prepareren hun verhaal uit schaamte zo dat het lijkt alsof het wel meevalt, dit is moeilijker te achterhalen omdat je geen lichaamstaal ziet en elkaar daardoor verkeerd kan interpreteren. Dit bemoeilijkt een traject om een oplossing te zoeken. Daarbij is het nog onduidelijk of we bij elk signaal een (werkend telefoonnummer) krijgen.

Geschatte tijd: 4 uur P.W.

Werkwijze C Onaangekondigd op huisbezoek gaan

Voordelen: Het 'er op af' gaan ligt in de lijn van de wet en is bij andere gemeenten het effectief gebleken als het gaat om aanvaarden van hulp- en dienstverlening. De professionals komen onverwachts waardoor de inwoner geen geprepareerd verhaal klaar heeft. Dit vergemakkelijkt het gesprek om direct tot de kern te komen. Daarbij wordt na een eerste aarzeling een bezoek aan huis vaak zeer gewaardeerd. Omwille van de beschikbare capaciteit kan ook een gelimiteerd aantal huisbezoeken worden afgesproken waarbij dit scenario alleen wordt gevolgd in de meest urgente casussen. Daarnaast is een voordeel dat gesprekken niet ingepland hoeven te worden. Als een klant niet thuis is, kan een volgende klant benaderd worden. Bij andere meervoudige signalen die minder urgent zijn kan dan gekozen worden voor werkwijze A of B.

Nadelen: grote tijdinvestering. Gezien de veiligheid zal een dergelijke huisbezoek met twee personen moeten worden gebracht.

Als een inwoner niet thuis is zal het later opnieuw moeten worden geprobeerd. Er wordt gesteld dat met deze werkwijze gemiddeld 6 uur per signaal nodig is. Het aantal (meervoudige) signalen is moeilijk in te schatten.

Ook kan het plotseling voor de deur staan met signalen die van andere partijen komt gezien worden als bedreigend of inbreuk op de privacy. Een inwoner kan schrikken of overrompeld zijn waarmee een eerste reactie niet zal leiden tot de gewenste actie om de problemen op te lossen.

Geschatte tijd: minimaal 8 uur P.W. (er van uitgaande dat onaangekondigd huisbezoek alleen bij de meest urgente gevallen plaatsvindt)

Werkwijze D Aangekondigd (door telefoontje of brief) op huisbezoek gaan

Voordelen: Het voordeel van een huisbezoek dat vooraf aangekondigd wordt, is dat het rendement vergroot kan worden. Als inwoners steeds niet thuis zijn, kan veel tijd verloren gaan. Ook kan men zich voorbereiden op het gesprek, waardoor het gesprek mogelijk makkelijker kan verlopen en men eerder geneigd is hulp te aanvaarden.

Nadelen: grote tijdinvestering. Gezien de veiligheid zal een dergelijke huisbezoek met twee personen moeten worden gebracht. Ook hier is de mogelijkheid dat iemand alsnog niet thuis is.

Mocht een inwoner het niet op prijs stellen dat iemand langs komt dan moet de inwoner daar zelf actie op ondernemen.

Geschatte tijd: minimaal 8 uur P.W. (er van uitgaande dat huisbezoek alleen plaatsvindt bij de meest urgente gevallen)

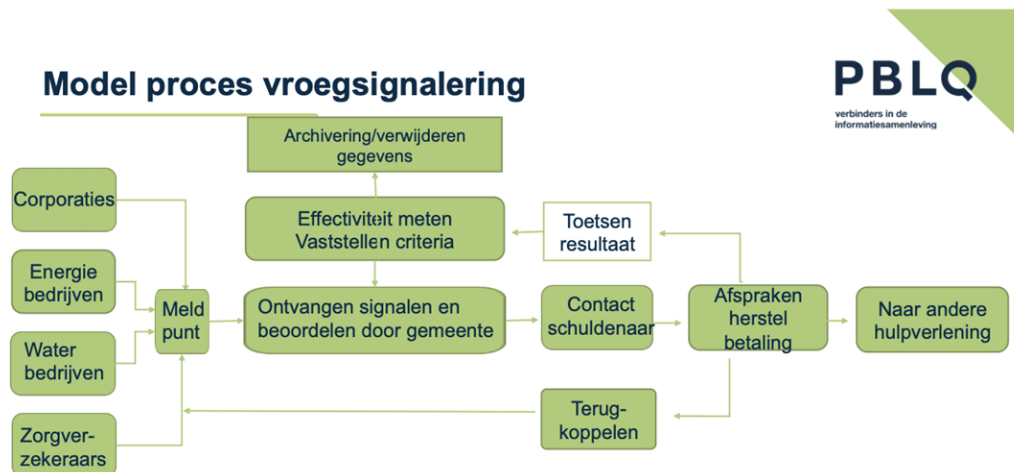
3.3 De werkwijze in Oldebroek

In Oldebroek kiezen we er voor Enkelvoudige signalen: brief/folder/flyer

Meervoudige signalen: een combinatie van de voorgestelde werkwijze.

Uitgangspunt is dat het werk binnen de tijd en het gevraagde budget uitgevoerd gaan worden. Omdat deze werkzaamheden nieuw zijn voor de gemeente Oldebroek is het moeilijk om in te schatten wat het meest effectief is. Dat in Amsterdam on-aankondigde huisbezoeken veel oplevert zegt niet dat dit op de Veluwe ook zo werkt. We willen daarom in 2021 al doende leren en zo tot een werkwijze te komen die aansluit bij het aantal signalen en bij de inwoners en de collega's die het gaan uitvoeren. Het proces is uitgewerkt in onderstaand schema van adviesbureau PBLQ.

Proces vroegsignalering



4. Implementatie vroegsignalering

Om vroegsignalering ingebed te krijgen is het van belang om samen met de betrokken partners, zowel de eerste lijn (alle crediteuren die signalen van betaalachterstanden aanleveren en de beoogde uitvoerders) als de tweede lijn (bijv. welzijnorganisaties, vrijwilligersorganisaties) een stappenplan te doorlopen.

Dit stappenplan omhelst:

- Een startbijeenkomst met de organisaties in de eerste lijn om een projectplan op te stellen;
- Inrichten van werkprocessen, formuleren van doelstellingen en te realiseren resultaten, keuze en inrichten automatisering;
- Organiseren werkconferentie 'Vroegsignalering', waarbij de organisaties (breed) worden uitgenodigd.
- Opstellen en ondertekenen van het convenant met de signaalpartners, waarin de afspraken die zijn gemaakt en de doelstellingen en resultaten die zijn geformuleerd worden vastgelegd;
- Inwoners informeren;
- Startbijeenkomst met alle uitvoerenden;
- Start uitvoering.

De implementatie van vroegsignalering neemt inclusief voorbereiding gemiddeld genomen zo'n 5 maanden in beslag. De doelstelling is om vanaf eind januari 2021 de eerste signalen te kunnen ontvangen. De te nemen stappen en het tijdspad is nader uitgewerkt in bijlage 2.

5. Communicatie

De gemeente zal via de bestaande kanalen communiceren over het uitbreiden van vroegsignalering. Dit zal gebeuren via een artikel(en) in de Huis aan Huis-bladen, via social media en de website.

In de uitvoering van de vroegsignalering zijn er verschillende kaarten/folders/flyers nodig. Te denken valt aan:

- a. Folder bij enkelvoudige signalen
- b. Folder niet thuis
- c. Folder bij weigering hulp

6. Financiën

Vanaf 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak die gemeenten moeten gaan uitvoeren. Bij de invoering heeft het rijk gemeend dat dit budgetneutraal kan. De gedachte hierachter is dat door de vroegsignalering schulden vroeg in kaart worden gebracht, er vroegtijdig ondersteuning kan worden geboden waardoor schulden minder oplopen en er minder beroep gedaan hoeft te worden op de reguliere schuldhulpverlening. Het is aannemelijk dat dit beeld na een aantal jaren werkelijkheid wordt. Tot zolang vraagt het een extra investering van de gemeente, voornamelijk in capaciteit voor de uitvoering van de vroegsignalering.

Er zijn verschillende kosten waar rekening mee moet worden gehouden bij de voorbereiding, implementatie en uitvoering van vroegsignalering. Deze hebben we onderverdeeld in de volgende kosten:

6.1 Inzet van een extern adviseur

Om het stappenplan goed uit te kunnen voeren is een externe adviseur nodig die in staat is ons als gemeenten te ondersteunen, het proces goed te monitoren en ervaring heeft in het werken met lokale, regionale en landelijke crediteuren. Ook is het van belang dat de adviseur goed op de hoogte is van landelijke ontwikkelingen en voorwaarden die landelijke crediteuren stellen om mee te kunnen en willen doen.

De OPEN-gemeenten kiezen gezamenlijk voor een extern adviseur vanuit PLANgroep. Zij hebben ervaring om gemeenten te ondersteunen, met name in de contacten met de landelijke crediteuren, het voorbereiden en afsluiten van convenanten, het adviseren over privacy-aspecten en het opstellen van een DPIA (Data Privacy Impact Assessment).

De kosten van de extern adviseur bedragen maximaal €16.624 voor vier betrokken gemeenten. Daarmee komen de kosten per gemeente op €4156,-

6.2 Inzet van de medewerkers die de werkzaamheden gaan uitvoeren

De brief die wordt verstuurd op de enkelvoudige signalen kan worden uitgevoerd door een administratief medewerker. Dit vanzelfsprekend in nauwe afstemming met die professional die de Vroegsignalering bij gecombineerde signalen gaat uitvoeren.

Voor de inzet op gecombineerde signalen zijn professionals nodig die outreachend kunnen werken. Dat betekent in dit geval dat een medewerker over competenties beschikt waarmee zij of hij financiële problemen bespreekbaar kan maken met inwoners die zelf (nog) geen hulpvraag hebben, iemand die 'van voordeur naar keukentafel' kan komen, ervaring heeft met multi-problematiek en een integraal beeld kan vormen en daarbij inzicht heeft in financiële problematiek en inkomens verruimende maatregelen. Deze competenties zijn vaak niet in één persoon te vinden waardoor het, naast het veiligheidsaspect, een tweede argument is om met twee personen op huisbezoek te gaan.

Het is moeilijk om een inschatting te maken van het aantal signalen wat we als gemeente gaan ontvangen. Daarbij moet opgemerkt worden dat er landelijk nog gesprekken worden gevoerd met leveranciers van energie en de zorgverzekeraars. Wanneer begin 2021 daadwerkelijk alle signalen gaan binnenkomen zal er prioritering aangebracht moeten worden in welke signalen actief benaderd gaan worden. Ervaringen uit andere gemeenten leert dat een gecombineerd signaal gemiddeld 6 uur werk kost.

Met een strakke prioritering om alleen bij de zwaarste casussen op huisbezoek te gaan wordt ingeschat dat de totale vroegsignalering uitgevoerd kan worden in ongeveer 12 uur per week. Uitgaande van de huidige loonkosten op basis van schaal 8 kost dit maximaal €22.600,-.

6.3 Automatisering

Er zijn op dit moment twee systemen op de markt; VPS van stichting BKR en RIS van het bedrijf Inforing. Beide systemen voldoen aan de wettelijke vereisten die de AVG stelt en worden gebruikt door verschillende gemeenten. Vooralsnog zijn er weinig verschillen tussen de systemen, zijn beide systemen nog in ontwikkeling en zijn ook de jaarlijkse kosten navenant gelijk. Gezien de ervaringen van andere gemeenten lijkt het niet mogelijk een verkeerde keuze te maken.

Er is gekozen voor het systeem RIS. De keuze is gemaakt op basis van gebruikersgemak, informatieveiligheid en de mogelijkheid om het systeem te kunnen inrichten op de situatie in Oldebroek. Voordat het systeem in gebruik wordt genomen wordt er een DPIA uitgevoerd om te zien waar eventuele risicofactoren zitten op het gebied van informatieveiligheid en privacy. Waar dit nodig is kunnen er dan maatregelen getroffen worden.

De maximalen structurele kosten voor een systeem liggen op ongeveer €5000,- per jaar.

Overzicht kosten vroegsignalering

Inzet	Bedrag	Incidenteel/structureel	Gedekt uit:
Projectleider/adviseur	€ 4145,-	Incidenteel	Budget Schuldhulpverlening 2020
Inzet medewerkers	€22.600	Structureel	Budget Maatschappelijk werk 2021 e.v.
Automatisering	€ 5000	Structureel	Budget Maatschappelijk werk 2021 e.v.
Folder materiaal	€ 750,-	Structureel	Budget Schuldhulpverlening 2020 e.v.
Totaal incidenteel	€4.145		
Totaal structureel	€28.350		

Het benodigde incidentele budget voor de adviseur kan gedekt worden uit het budget schuldhulpverlening 2020. Ook de kosten voor het foldermateriaal passen binnen de huidige begroting van het budgetschuldhulpverlening.

De inzet van personeel en de aanschaf en onderhoud van het systeem is te dekken uit het budget Maatschappelijk werk. Het voorstel is om het bedrag voor de inzet van personeel (€22.600) uit het maatschappelijk werk structureel toe te voegen aan de formatie van team participatie.

Daarbij het bedrag voor automatisering (€5000,-) uit het maatschappelijk werk budget structureel toe te voegen aan het schuldhulpverleningsbudget.

7. Evaluatie en monitoring

Om gedurende het eerste jaar van de nieuwe werkwijze goed te monitoren welke voortgang wordt geboekt, zijn er landelijke Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. Door de KPI's te monitoren wordt inzicht in de werkwijze gegenereerd, kan tussentijds worden bijgestuurd en kan de informatie worden gebruikt voor het informeren van het bestuur. Per resultaatgebied zijn KPI's opgesteld.

7.1 Monitoring

Voor de monitoring van de KPI's wordt het volgende voorgesteld:

Overige monitoring

De nieuwe werkwijze vroegsignalering heeft naast de inhoudelijke doelstelling ook een procesmatige doelstelling. Dit betreft het opdoen van ervaringen in de vroegsignalering van schulden om zo tot een effectieve en passende werkwijze te komen. Naast inhoudelijke uitgangspunten zijn hier ook procesmatige uitgangspunten van belang.

Resultaatgebied	KPI	Monitoring
Inwoners worden vroeg bereikt	In 80% van de gevallen die nog niet bij de gemeente bekend zijn, wordt binnen 14 kalenderdagen na het binnenkomen van de match een eerste actie uitgevoerd	Registratie in RIS systeem
	In 80% van de gevallen worden maximaal 3 pogingen ondernomen om tot een geslaagde actie te komen	Registratie in RIS systeem
	Deze 3 pogingen worden uitgevoerd binnen 28 dagen na binnenkomst van de match, tenzij met de inwoners iets anders wordt afgesproken	Registratie in RIS systeem
Inwoners worden adequaat geholpen	60% van de bereikte inwoners was nog niet bekend bij gemeente Oldebroek.	Registratie in RIS-systeem
	70% van de opgevolgde matches worden gevolgd door een plan van aanpak/quickfix	Registratie in RIS-systeem
	70% van de plannen van aanpak worden binnen een maand na het geslaagde huisbezoek opgesteld	Registratie in RIS-systeem

Resultaatgebied	KPI	Monitoring
Ervaring opdoen voor nieuwe reguliere werkwijze	Zicht krijgen op het aantal meldingen dat per maand binnenkomt	Gegevens kunnen uit het RIS-systeem worden gehaald

	Zicht krijgen op het aantal gezinnen met kinderen waarover een melding wordt gedaan	Gegevens kunnen uit het RIS-systeem worden gehaald
	Zicht krijgen op de hoogte van de schulden	Gegevens kunnen uit het RIS-systeem worden gehaald

Bijlage 1

Gegevensverstrekking van inkomsten en vermogen voor vaststelling plan van aanpak

- de Belastingdienst: de gegevens over inkomen en vermogen die verkregen zijn bij de heffing van belastingen en de premies volksverzekeringen;
- de Belastingdienst/Toeslagen: de gegevens over de toekenning van tegemoetkomingen;
- de Dienst voor het Kadaster en de openbare registers: de gegevens die worden verwerkt in de basisregistratie kadaster;
- de Dienst wegverkeer: de gegevens die worden verwerkt in de basisregistratie voertuigen;
- de Kamer van Koophandel: de naam of de handelsnaam waaronder een inwoner handelt en de ondernemingen en rechtspersonen waarbij een inwoner volgens het handelsregister betrokken is;
- het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen: de gegevens over de onderhoudsbijdragen voor kinderen en de ouderbijdragen jeugdhulpverlening;
- DUO: de gegevens over de toepassing van de Wet Studiefinanciering 2000 en de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten;
- de Sociale Verzekeringsbank: de inkomensgegevens uit de Algemene Kinderbijslagwet, Algemene Nabestaandenwet en de Algemene Ouderdomswet;
- het Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen: de inkomensgegevens uit de polisadministratie.

Gegevensverstrekking van openstaande vorderingen voor vaststelling plan van aanpak

- de Belastingdienst: gegevens over belastingvorderingen en terugvordering van huurtoeslag, zorgtoeslag, kinderopvangtoeslag of kindgebonden budget en verplichtingen tot het betalen van de opgelegde bestuurlijke boete;
- kredietregistratie (CKI van BKR): gegevens over de inning van kredieten en hypotheek met betalingsachterstand;
- het CAK: de gegevens over de inning van de eigen bijdragen Wlz en Wmo en de gegevens over de heffing en inning van de bestuursrechtelijke zorgpremie;
- het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB): de gegevens over de openstaande vorderingen en bestuurlijke boetes, voor zover het CJIB met de inning is belast;
- de gerechtsdeurwaarders: gegevens over openstaande vorderingen en beslagen;
- DUO: de gegevens over een schuld uit een lening van studiefinanciering en de Wet tegemoetkoming onderwijsbijdrage en schoolkosten;
- het UWV, de SVB: de gegevens over de terugvordering van uitkeringen, toeslagen, tegemoetkomingen of bijstand en over verplichtingen tot het betalen van de door deze bestuursorganen opgelegde bestuurlijke boetes.

Bijlage 2 Stappenplan en planning

Stap 1:

Op basis van gesprekken met alle gemeenten en betrokken netwerkpartners (startbijeenkomst) een startnotitie schrijven. Startnotitie maken en aanbieden aan het college. Persbericht versturen en richtbaarheid geven aan de plannen.

Deze startnotitie bevat:

- uitgangspunten en doelstellingen;
- gewenste situatie;
- stappenplan naar de gewenste situatie;
- doelgroepen en reële aantallen;
- (mogelijke) crediteuren die aansluiten;
- automatisering;
- werkprocessen;
- planning;
- financiering;
- instellen stuurgroep.

Stap 2:

Inrichten werkprotocol, formuleren doelstellingen en te realiseren resultaten (voortgangsrapportages), keuze en inrichten automatisering.

Deze stap in het proces is de praktische uitwerking van de startnotitie en de uitkomsten van de startbijeenkomst. Met de beoogde uitvoerende partners worden afspraken gemaakt over doelstellingen, producten, te realiseren resultaten en financiering. In het werkprotocol wordt de werkwijze concreet beschreven, ingericht en geïmplementeerd en bepaald wordt wie verantwoordelijk wordt voor de uitvoering.

Met de crediteuren worden heldere afspraken gemaakt over wanneer inwoners met betaalachterstanden worden aangemeld en hoe, het opschorten van invorderingsmaatregelen tijdens de aanpak en binnen welke termijn zij rapportage kunnen verwachten. De afspraken worden vastgelegd en geïmplementeerd.

In deze fase zal ook een definitieve keuze moeten worden gemaakt voor het automatiseringsprogramma. Nieuwsbrief, informeren ketenpartners.

Stap 3:

Opstellen en ondertekenen convenant

De werkafspraken die zijn gemaakt en de doelstellingen en resultaten die zijn geformuleerd worden vastgelegd in een convenant. Het convenant wordt tijdens een bijzondere bijeenkomst door alle betrokkenen ondertekend. Indien in het najaar 2020 gebruik gemaakt kan worden van een landelijk convenant, zal daarbij aangesloten worden.

Stap 4:

Startbijeenkomst met alle uitvoerenden

Na de ondertekening van het convenant kan een bijeenkomst worden georganiseerd met alle uitvoerende medewerkers. Tijdens deze bijeenkomst maken de betrokken medewerkers op een leuke manier kennis met elkaar en de rol die zij hebben in het proces. Vervolgens worden de gemaakte afspraken toegelicht en

worden de werkprocessen en wat dat voor de betrokken medewerkers betekent besproken. Na deze bijeenkomst weten alle betrokken medewerkers wat er van hen wordt verwacht vanaf de start.

Stap 5:

Implementatie en start van de werkzaamheden

Voor een succesvolle aanpak van vroegsignalering is het van belang dat medewerkers weten wat er van hen wordt verwacht en dat ze op hun (nieuwe) taken toegerust zijn. Dit betekent dat er aandacht moet zijn hoe het werkproces wordt vormgegeven en hoe invulling wordt gegeven aan het outreachend werken. Als de eerste matches en enkele signalen binnenkomen moet een route worden bepaald en een planning gemaakt voor de huisbezoeken en andere acties om contact te zoeken.

Belangrijk is dat alle meldingen ook binnen 28 dagen kunnen worden opgevolgd. Om dit goed te doen hebben de uitvoerende medewerkers bij de start ondersteuning nodig.

De stappen 1 t/m 5 kunnen worden doorlopen in een periode van 4-5 maanden, afhankelijk van de snelheid van besluitvorming.

Stap 6:

Start uitvoering & nazorg

Als de stappen 1 tot en met 5 zorgvuldig doorlopen zijn, dan kan succesvol worden gestart met vroegsignalering.

Indien nodig en/of gewenst kan vanaf dit moment kan een keuze worden gemaakt om het project volledig binnen de gemeente over te dragen, dan wel nog enige tijd een externe projectleider in te zetten voor de nazorg.

Planning:

September tot en met november 2020: Stap 1 en 2

December 2020/begin januari 2021 : Stap 3

januari 2021: Stap 4 & 5

februari/maart 2021: Stap 6