

Definitief

Projectvoorstel vroegsignalering Twente

Versie 22 oktober 2018

INHOUDSOPGAVE

Inhoud

Aanleiding project	3
Waarom Vroegsignalering?	4
Resultaten Vroeg Eropaf Amsterdam.....	4
Vroegsignalering in Twente.....	5
Hoe ziet vroegsignalering er uit; doelstelling.....	6
Afbakening.....	7
Randvoorwaarden	7
Privacy	7
Financiën	8
Centrale melding en matching	8
Inzet professionals.....	8
Projectleiding.....	9
Registratie.....	9
Borging en verankering	9
Aanpak.....	10
Kosten.....	11
Monitoring.....	13
Bijlage 1: Voorbeeld werkwijze aanpak vroegsignalering	15
Bijlage 2: Taken en verantwoordelijkheden projectleider	17

Aanleiding project

De schuldenproblematiek van Nederlandse huishoudens is de afgelopen jaren verhard. Bijna één op de vijf Nederlandse huishoudens heeft een risicovolle of problematische schuld. Dit betreft bijna 1,2 miljoen huishoudens, waarvan er jaarlijks slechts ca 90.000 bij de schuldhulpverlening aankomen. Bij het bestrijden van schuldenproblematiek is een belangrijk probleem dat mensen met schulden zich vaak in een te late fase melden bij de schuldhulpverlening, vaak pas vijf jaar na het ontstaan van de eerste betalingsachterstanden. Redenen hiervoor zijn:

- Schaamte om te bekennen dat het niet lukt om de eigen financiën te managen. Er rust nog altijd een taboe op het hebben van schulden;
- Mensen denken te lang dat ze zelf nog een oplossing te kunnen vinden;
- De weg naar de hulpverlening is niet bekend. Taalproblemen en een te beperkt netwerk kunnen daar een rol bij spelen.

Gevolg is dat wanneer iemand zich uiteindelijk tot de schuldhulpverlening wendt, de schuld inmiddels is opgelopen tot gemiddeld ruim € 40.000,- en er gemiddeld 14 crediteuren zijn. Het is dus zaak om er 'eerder bij' te zijn. Vroegsignalering van schulden vormt het instrument dat hiervoor kan worden ingezet.

Financiële problemen ontwrichten het functioneren van een huishouden enorm. Of het nu gaat om een eenpersoonshuishouden, of een gezin met kinderen. Het lijkt erop dat alles alleen nog maar om geld draait. Vaste lasten, zoals huur en energie, kunnen niet meer of niet op tijd worden betaald. Uit landelijke cijfers blijkt dat tussen de eerste betalingsachterstand en aanmelding bij de gemeentelijke schuldhulpverlening vaak zo'n vijf jaar ligt. Onderzoek wijst verder uit dat bij huurachterstanden schulden doorgaans al veel langer bestaan en bij meerdere schuldeisers zoals zorgverzekeraars en nutsbedrijven. Wanneer de aanpak van die schulden en de onderliggende (financiële) problematiek niet tijdig plaatsvindt, dreigt huisuitzetting, aanmelding voor bronheffing of afsluiten van nutsvoorzieningen. In de regio Twente doen gemeenten al veel om inwoners met schulden te helpen. Per gemeente verschilt deze aanpak. Maar ook regionaal wordt samengewerkt. Zo worden met de regeling uitstroom bijstandsgerechtigden inwoners bereikt die zorgwekkende schulden bij hun zorgverzekeraar hebben en wordt hulp geboden om uit de bronheffing te komen

Als inwoners sneller worden bereikt, zijn de financiële problemen nog relatief beheersbaar. De achterstanden zijn dan nog te overzien en de contacten met de crediteuren zijn nog niet vertroebeld door toezeggingen, die uiteindelijk niet nagekomen konden worden. Ook hebben mensen dan meer mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole. Het water is mogelijk al wel aan het stijgen, maar staat nog niet tot aan de lippen. Dat is wél het geval tegen de tijd dat schuldenaren zich, soms na vele jaren van ellende, melden bij schuldhulpverlening. Tegen die tijd zijn ze vaak het overzicht volledig kwijt en murw geworden en is ieder geloof in eigen kunnen verdwenen. Wanneer mensen eenmaal in deze mentale toestand zijn aangeland, is succesvolle hulpverlening beduidend moeilijker.

Waarom Vroegsignalering?

Investeren in vroegsignalering loont. Onder andere uit onderzoek naar het rendement van vroegsignalering, dat door Panteia is uitgevoerd in 2014 in Amsterdam, blijkt dat elke geïnvesteerde euro in vroegsignalering de gemeente Amsterdam (en daarmee de maatschappij) ruim het dubbele oplevert.¹ Uit andere gemeenten die recent gestart zijn met vroegsignalering blijkt dat de eerste tendensen positief zijn. Zo wordt gemiddeld 70% van de huishoudens bereikt en blijkt dat van deze groep slechts 20% al eerder in beeld was bij de gemeente. Het gaat bij vroegsignalering dus echt om mensen die niet eerder in beeld waren en nog geen hulpvraag bij de gemeente hadden neergelegd. Ook blijkt dat in ongeveer 10% van de gevallen sprake is van problematische schulden. Dat betekent dat we er echt eerder bij zijn. Welke besparingen daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden hangt uiteraard mede af van de lokale situatie.

Naast een financieel rendement levert vroegsignalering een maatschappelijk rendement op. Wanneer schuldproblemen eerder worden gesignaleerd en aangepakt, biedt dat voor alle betrokkenen een positief resultaat. In de eerste plaats voor de inwoner met schulden, die hierdoor perspectief heeft op een stabiele financiële situatie. Zoals boven al aangegeven, geeft dit ruimte voor andere zaken als werk en/of opvoeding van de kinderen. De crediteur heeft het voordeel dat achterstanden minder hoog oplopen en eerder tot een oplossing komen. Voor de gemeente is belangrijk dat inwoners eerder aankomen bij de schuldhulpverlening, met een (problematische) schuld die minder complex is en effectiever aangepakt kan worden. Op de lange termijn betekent dit minder kosten voor intensieve hulp bij schulden en voor andere hulpverlening. Zo zullen ook zorgkosten naar verwachting dalen.

Resultaten Vroeg Eropaf Amsterdam

In Amsterdam functioneert sinds 2009 het project Vroeg Eropaf. Kern daarvan is dat bij melding van betalingsproblemen in de sfeer van de vaste lasten een vroegsignaleringsgesprek plaats vindt. Deze meldingen komen van woningcorporaties, energiebedrijven en zorgverzekeraars. Bij Vroeg Eropaf wordt dus niet gewacht tot een inwoner zich meldt, maar outreachend contact gelegd op basis van signalen van schuldeisers, bijvoorbeeld een huurachterstand bij een woningcorporatie. Inwoners worden zo sneller bereikt. Behalve financiële problemen worden ook problemen op andere leefgebieden gesignaleerd. Doelstelling is een integrale, structurele en duurzame oplossing van financiële problemen.

De volgende cijfers uit Amsterdam illustreren de resultaten:

- De woningcorporaties doen jaarlijks een melding bij 1,5 % van het huurdersbestand.
- Twee derde van de aangemelde huishoudens was nog niet in beeld bij de hulpverlening.
- Bij 70% van de meldingen van de woningbouwcorporaties werd een vroegsignaleringsgesprek gevoerd.
- Bij 50% van de meldingen van energiebedrijven en zorgverzekeraars kon de melding worden omgezet in een vroegsignaleringsgesprek.
- De vroegsignaleringsgesprekken leidden bij 40% tot snel herstel van de reguliere betalingen omdat extra inkomen verruimende voorzieningen (bv huur- en zorgtoeslag) konden worden ingezet.
- 50% van de gesproken huishoudens werd doorgeleid naar een vorm van schuldhulp. Gevolg was een beperkte toename van het aantal aanmeldingen, maar met minder complexe probleemsituaties.
- Het aantal ontruiming daalde in Amsterdam van 2009 tot 2015 met ruim 40% tegenover 8% landelijk.²

¹ Panteia, 'Amsterdam: Vroeg Eropaf; Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden', april 2014,

² Cijfers gemeente Amsterdam en Aedes

- Iedere euro die werd besteed aan vroegsignalering leverde de gemeente Amsterdam € 2,20 op aan besparingen.³

De afgelopen jaren zijn in navolging van Vroeg Eropaf in Amsterdam verschillende gemeenten, zoals bijvoorbeeld Nijmegen, Arnhem, Almere en Haarlemmermeer, projecten vroegsignalering gestart. De eerste resultaten uit deze gemeenten laten, ondanks de korte duur van de projecten, een positieve trend zien. Zo neemt bijvoorbeeld de betalingsachterstand af bij de groep die wordt bereikt. Ook zien we dat minder dan 10% van de bereikte huishoudens bekend was bij de gemeente. Er komt dus een nieuwe groep huishoudens in beeld die niet eerder een beroep op hulpverlening heeft gedaan. Reden voor deze gemeenten om vroegsignalering voort te zetten en ook de resultaten met elkaar te delen. Maar het zal een aantal jaren duren voor de resultaten in volle omvang zichtbaar worden.

Vroegsignalering in Twente

De gemeenten in de regio Twente investeren jaarlijks in goede schuldhelpverlening, ook in preventie. Hiermee proberen zij problematische schulden en crisissituaties te voorkomen. Toch is er behoefte aan een aanvullend instrument omdat blijkt dat met de huidige dienstverlening niet alle inwoners met financiële problemen (op tijd) worden bereikt. De regio Twente heeft daarom de wens te starten met vroegsignalering van schulden. Dit zo mogelijk in samenwerking met woningbouwcorporaties, energiebedrijven, zorgverzekeraars, waterleveranciers en, indien gewenst, gemeentelijke belastingdiensten.

Het gezamenlijk opzetten van vroegsignalering heeft een aantal voordelen:

1. Het delen van kosten in de initiatiefase en implementatiefase;
2. Het delen van ervaringen in de uitvoering en het leren van en met elkaar;
3. Het samen kunnen opzetten van monitoring om de aanpak goed te kunnen evalueren.
4. Samenwerking met organisaties die vaak regionaal en soms landelijk actief zijn.

Onderzocht kan worden in hoeverre ook schaalvoordelen kunnen worden bereikt in de realisatie van vroegsignalering. Dit zal onderdeel zijn van het implementatieplan en de keuzes die daaruit voortvloeien

Het delen van kosten

De Twentse gemeenten kunnen verschillende kosten delen als zij samen één project vroegsignalering opzetten. Dit betreft de volgende kosten:

- Kosten voor projectleiding;
- Kosten voor het registratie- en matchingsysteem;
- Kosten voor het opzetten van het monitoringsysteem.

Het delen van ervaringen in de uitvoering

Als de Twentse gemeenten samen starten met vroegsignalering, dan kunnen zij samen ervaringen uitwisselen en van elkaar leren. Zeker als de uitvoering binnen de verschillende gemeenten anders is ingericht kan zichtbaar worden wat goed werkt en wat beter kan. Zo kan het project zich sneller ontwikkelen.

Het samen opzetten van monitoring

Bij een gezamenlijke start kan direct breed een goede monitoring van de uitvoering en de resultaten

³ Panteia, blz. 6

worden opgezet. Dit is van groot belang, omdat de gemeenten zo in de toekomst beter kunnen bepalen welke interventies op het gebied van financiële hulp aan inwoners het meeste en beste effect heeft. De evaluatie van de gegevens kan door één persoon worden uitgevoerd. Dit is efficiënter, kost minder geld en maakt ook de vergelijking tussen gemeenten en de specifieke wijze van uitvoering mogelijk.

Samenwerking regionale en landelijke partners

Bij vroegsignalering wordt ook samengewerkt met regionale en landelijke signaalpartners (crediteuren). Afspraken hierover moeten, mede om privacy overwegingen, worden vastgelegd in convenanten. Er kunnen schaalvoordelen worden bereikt wanneer deze op regionaal niveau worden voorbereid en worden verwerkt tot één gezamenlijk convenant met de betreffende partijen. Vooral landelijke signaalpartners hebben een voorkeur voor het maken van centrale afspraken (en niet met iedere gemeente individueel). Door als regio hier samen in op te trekken kunnen meer signaalpartners worden bereikt en aangesloten.

Hoe ziet vroegsignalering er uit; doelstelling

Vroegsignalering omvat de volgende elementen:

- Een tijdig signaal van verschillende crediteuren.
- Snel contact maken en het goede gesprek voeren met de beginnende wanbetaler door middel van een huisbezoek.
- Het voorkomen van ernstige sancties en afsluitingen dan wel ontruimingen.
- Het opstellen van een budgetplan en een voorzieningencheck, zijn inkomsten en uitgaven in balans, zijn alle toeslagen waar iemand recht op heeft aangevraagd?
- Een stevige basis leggen voor regelmatige betalingen van vaste lasten.
- Inzet best passende dienstverlening. Bijvoorbeeld, indien er sprake is van een bijstandsuitkering dan kan de regelmatige betaling, indien daar ruimte voor is, rechtstreeks aan de crediteur worden gedaan (zogenoemde derden betalingen);
- Investeren in administratieve vaardigheden.
- Het inventariseren van oorzaken. Versterken van competenties om herhaling te voorkomen.
- Een integraal plan van aanpak.

Met de te ontwikkelen aanpak willen de betrokken partijen olopemde (huur)schulden, afsluitingen, uithuiszetting en bronheffing voorkomen en de reeds bestaande achterstand oplossen. Daarnaast is het realiseren van een tijdige en regelmatige betaling van vaste lasten, zoals huur, energie, water en ziektekostenverzekering, een zeer belangrijk doel. Uiteindelijk beogen we een duurzame (financiële) zelfredzaamheid van de betreffende huishoudens te realiseren. De te behalen resultaten (als aantal meldingen, streefpercentages bij 'bereikte' huishoudens enz.) worden in het vervolg van het proces concreet gemaakt en geformuleerd.

Bij de aanpak dient de inbreng van alle betrokken partijen te worden meegenomen.

Met de aanpak willen we bereiken dat de inwoner geholpen wordt met zijn/haar financiële probleem, maar eventueel ook met andere hulpvragen en dat er een duurzame oplossing komt. Het resultaat van een geslaagde interventie is dat:

- er inzicht is in de oorzaken van de achterstand(en) en of er sprake is van problematische schulden;
- duidelijk is welke schulden/betalingsachterstanden er zijn (wat zijn de eerste signalen dat het niet goed gaat)
- er een plan van aanpak ligt, waarin:

- o er (indien mogelijk) een basis is gelegd voor het herstel van de regelmatige betaling van de vaste lasten;
- o duidelijk is of er ruimte is, en zo ja welke om de achterstand in te lopen, indien er geen sprake is van problematische schulden;
- o duidelijk is of er problematische schulden zijn en of er een aanmelding schulddienstverlening is of wordt gedaan en welke andere dienstverlening binnen schulddienstverlening nodig is;
- o duidelijk is welke andere flankerende hulp nodig is.

Het plan geeft dus de oplossingsrichting aan. De daadwerkelijke uitvoering start daarna. Met name de termijn waarop naar verwachting de reguliere betalingen worden hervat, wordt teruggekoppeld aan de desbetreffende crediteur.

Afbakening

Vroegsignalering van schulden is onderdeel van een groter geheel van dienstverlening op het gebied van financiële problemen en schulden. Deze onderwerpen maken geen deel uit van dit projectvoorstel.

Het projectvoorstel beschrijft nieuwe maatregelen en nieuwe dienstverlening. Deze vormt een aanvulling op de bestaande reguliere dienstverlening die de gemeente biedt aan inwoners met financiële en/of andere problemen. In dit projectvoorstel worden uitsluitend die processen en interventies beschreven die nieuw zijn voor de deelnemende gemeenten. Na de interventie van vroegsignalering volgt altijd een warme overdracht naar de reguliere hulpverlening.

Randvoorwaarden

Na het bestuurlijke besluit om vroegsignalering op te zetten in de regio Twente is het zaak om draagvlak te creëren en afspraken te maken met de meldende partijen. Zo kan in een periode van drie tot vier maanden worden toegewerkt naar de start van het project. Dit betekent dat in die periode een convenant wordt gesloten, een matching en registratiesysteem worden gekozen en ingeregeld en de uitvoering wordt ingericht. De doorlooptijd is kort en vraagt daarom wel een strakke planning.

Privacy

Eén van de eerste vragen die vroegsignalering oproept luidt: 'Is dit wel verenigbaar met de privacy voorschriften?'. Het gegeven dat contact wordt gezocht met de betrokkene zonder dat die een hulpvraag heeft gesteld, geeft daartoe aanleiding.

De verwerking van persoonsgegevens binnen het project vindt alleen plaats voor zover dat is toegestaan op grond van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy bescherming. Het is ten allen tijden belangrijk dat de privacy van de cliënt wordt gewaarborgd.

Als het gaat om de vaste lasten, bestaat er t.a.v. betalingsachterstanden voor energie, water en ziektekostenpremies specifieke regelgeving die uitwisseling van informatie zonder toestemming van de debiteur onder voorwaarden toestaat (Regeling wanbetaling zorgverzekering⁴, Regeling afsluiten elektriciteit en gas van kleinverbruiker en Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater). Dergelijke specifieke regelgeving ontbreekt voor meldingen van woningcorporaties over huurachterstanden. Daarvoor geldt dus de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

⁴ Volledige naam: 'Regeling van de Minister van VWS van 9 november 2015 houdende wijziging van de Regeling zorgverzekering m.n.t. uitwisseling van gegevens in verband met schuldpreventie en afmelding uit het bestuursrechtelijke premieregime', Stcrt. 2015 nr. 40455.

Door adviesbureau PBLQ is in 2017 onderzoek gedaan naar de privacy aspecten rondom vroegsignalering. De resultaten hiervan zijn opgenomen in de “Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming persoonsgegevens”. De conclusie is dat vroegsignalering van schulden als publieke taak kan worden beschouwd in het kader van de Wgs. Omdat in de Wgs vroegsignalering alleen in de Memorie van Toelichting is opgenomen, moet het daartoe expliciet vermeld worden in het integrale beleidsplan schuldhelpverlening van de gemeente. Het verwerken van meldingen over betalingsachterstanden in de sfeer van de vaste lasten is dan toegestaan, omdat deze een significante indicator vormen voor het bestaan van of risico op problematische schulden. Het onderdeel van de gemeente dat op huisbezoek gaat, doet dit om de publiekrechtelijke taak uit te voeren.

De Staatssecretaris van SZW heeft in mei 2018 aangekondigd de Wgs te willen wijzigen ‘om ten behoeve van vroegsignalering gegevensuitwisseling te faciliteren en tegelijkertijd naleving van de nieuwe Europese privacyregels te waarborgen.’⁵

Financiën

Het uitvoeren van de vroegsignaleringstaak is niet iets wat budgettair neutraal toegevoegd kan worden aan het bestaande takenpakket van een bezoekende organisatie. Er is extra formatie voor nodig. Verder is een projectleider, die als ‘spin in het web’ en aanjager fungeert onmisbaar, evenals goede IT-ondersteuning. Om de werkzaamheden te verrichten zijn derhalve extra financiële middelen noodzakelijk. Resulterende besparingen worden pas na enige tijd zichtbaar.

Op termijn kunnen afspraken worden gemaakt over het delen van kosten met andere partners.

Centrale melding en matching

We zien als kernelementen voor een effectieve aanpak dat crediteuren centraal betalingsachterstanden melden, dat die meldingen vervolgens snel en adequaat worden opgepakt en dit resulteert in een concreet plan van aanpak voor de oplossing van de (financiële) problemen. Over het doen van de meldingen moeten afspraken worden gemaakt met de deelnemende crediteuren. Omwille van de privacywetgeving worden afspraken over criteria en de gegevens die in een melding worden opgenomen, vastgelegd in convenanten. Gangbaar is dat melding plaats vindt van betalingsachterstanden, in de sfeer van de vaste lasten, van 30 – 100 dagen. Om zeker te weten dat sprake is van een (dreigende) problematische schuld situatie kan ervoor gekozen worden om pas een vroegsignaleringstraject te starten bij een samenloop van verschillende meldingen. Welke criteria gelden voor een dergelijke match, vereist nadere besluitvorming. Voor het genereren van een lijst met adressen die kunnen worden bezocht, moet een keuze worden gemaakt voor een matchingsysteem. Hierop wordt nader ingegaan in het voorstel voor de keuze en implementatie van het informatiesysteem.

Inzet professionals

Vanwege de omstandigheden waarin wanbetalers verkeren (vaak meerdere schulden, schroom, trots, achterliggende problematiek e.d.) en complexiteit van de materie, heeft het de voorkeur professionals in te zetten bij het oppakken van meldingen en het onderzoeken van onderliggende oorzaken. Het is belangrijk een goede keuze te maken waar de uitvoering van vroegsignalering wordt neergelegd. Het is verstandig daarbij aan te sluiten op de overige financiële dienstverlening. Een optimaal team bestaat uit twee typen professionals waarvan één met financiële kennis en één met een maatschappelijke

⁵ Staatssecretaris van SZW, Tweede Kamer, 2017-2018, 31322, nr. 361, blz. 6

dienstverleningsachtergrond, zodat breed naar alle leefgebieden gekeken kan worden en geen signalen worden gemist.

Projectleiding

Om goed een project vroegsignalering te starten is het verstandig om in een vroeg stadium een projectleider te benoemen. Deze kan in- of extern zijn. De taak van de projectleider is het opzetten en implementeren van de aanpak vroegsignalering, initiëren en leiding geven aan het overleg met de uitvoerders en rapporteren aan de stuurgroep. Daarnaast zal het project ook bewaakt, gemonitord en geëvalueerd moeten worden. Wij verwachten dat een projectleider gedurende de eerste drie maanden 16-20 uur per week en in de vierde tot de zesde maand 12-16 uur per week nodig heeft om de werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren. Daarna vraagt de projectleiding 8-12 uur per week.

Registratie

Nadat contact is gelegd met de betrokken klant en de problematiek is geanalyseerd, zullen de professionals in het registratiesysteem daarvan verslag doen. Onderdelen van de rapportage zijn o.a.: de oorzaak van de financiële problemen, het plan van aanpak voor oplossing daarvan en hoe wordt omgegaan met de gemelde betalingsachterstand. Dit zal nader worden uitgewerkt en vastgelegd in de concrete werkafspraken en werkprocessen. Waar mogelijk wordt aangesloten op bestaande werkprocessen en afspraken. De inzet is om iedereen zo snel mogelijk over te dragen naar de reguliere dienstverlening.

Bij een registratiesysteem vormen vooral privacyaspecten een belangrijk aandachtspunt. Hiervoor moet een programma van eisen worden opgesteld (inhoudelijk/functioneel, technisch/ICT-systeem en voor de meldingen). Welke keuze ook wordt gemaakt. Het registratiesysteem zal op alle punten moeten voldoen aan de AVG.

Belangrijke elementen voor de inrichting van het systeem zijn o.a.:

- Belang van een grondslag van handelen;
- Actieve informatieverstrekking over en expliciete toestemming voor delen van data;
- Transparantie;
- Beveiligde toegang en zorgvuldig autorisatiebeheer;
- Helderheid over betrokken partijen.

Borging en verankering

De basis voor een goed functionerende aanpak van vroegsignalering bij schulden is goede borging en verankering bij alle betrokken organisaties (politiek, gemeentelijke organisaties) en op alle niveaus. Binnen het project zal hier bij iedere stap aandacht voor zijn.

Om vroegsignalering in korte tijd op te starten is een strakke planning noodzakelijk en wordt van alle betrokken partijen inzet verwacht om de planning, en daarmee de geplande uitvoering, ook daadwerkelijk te kunnen realiseren. Om dit proces te sturen kan een stuurgroep worden ingericht waarin alle betrokken partijen zitting hebben en die in de eerste periode maandelijks bij elkaar komt. Maandelijks wordt door de projectleider aan de stuurgroep gerapporteerd over de voortgang en waar nodig kan tijdig worden bijgestuurd.

Aanpak

Na afronding van de bestuurlijke besluitvorming en ondertekening van de convenanten met samenwerkingspartners, kan vroegsignalering worden opgezet via het onderstaande 'Zeven stappenplan'.

Stap 1: Startbijeenkomst

We starten met een bijeenkomst van alle beoogde convenantpartners. Tijdens deze bijeenkomst wordt gedetailleerd besproken hoe de uitvoering eruit zou moeten zien. Onderwerpen die onder andere besproken worden zijn:

- Uitgangspunten en doelstellingen;
- Gewenste situatie;
- Stappenplan en mijlpalen naar de gewenste situatie;
- Doelgroepen en reële aantallen te verwachten meldingen;
- Systeem, automatisering;
- Werkprocessen;
- Planning;
- Begroting.

Op basis van de uitkomsten van deze bijeenkomst wordt het Projectvoorstel 'Vroegsignalering in Twente' aangepast en aangevuld tot het definitieve projectplan. Op basis van dit definitieve plan kan worden toegewerkt naar de start van 'Vroegsignalering regio Twente' op een nader te bepalen datum. De startbijeenkomst wordt samen met de ambtelijke werkgroep inhoudelijk voorbereid.

Stap 2: Organiseren werkconferentie

Stap 2 is het organiseren van een werkconferentie. Voor deze conferentie worden alle betrokken organisaties (breed) uitgenodigd. In de werkconferentie wordt iedereen geïnformeerd over de aanpak van vroegsignalering in Enschede. Doel van de werkconferentie is commitment op de aanpak en het maken van werkafspraken. De werkafspraken betreffen onder andere:

- Inhoud plan van aanpak
- Inzetten acties
- Wanneer is de actie geslaagd
- Wat wordt er teruggekoppeld
- Derden betaling vanuit de bijstand.

De gemaakte werkafspraken worden vastgelegd en met alle betrokken organisaties gedeeld.

Stap 3: Inrichten werkprocessen, formuleren doelstellingen en te realiseren resultaten (voortgangsrapportages), keuze en inrichten automatisering.

Deze stap in het proces is de praktische uitwerking van het projectplan en de uitkomsten van de startbijeenkomst.

Met de beoogde uitvoerende partners worden afspraken gemaakt over doelstellingen, producten, te realiseren resultaten en financiering. De werkprocessen worden 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. Voor de bijeenkomst wordt onderzocht welk registratiesysteem past binnen de Enschedese situatie en wordt offerte opgevraagd. Ook worden offertes opgevraagd om een keuze te kunnen maken voor een matchingsysteem.

Stap 4: Opstellen en ondertekenen convenant

De werkafspraken die zijn gemaakt en de doelstellingen en resultaten die zijn geformuleerd worden vastgelegd in een concept uitvoeringsovereenkomst. Dit wordt inhoudelijk door iedere partij in de eigen organisatie voorgelegd voor besluitvorming. Bij akkoord wordt het definitieve convenant opgesteld. Het convenant wordt tijdens een bijzondere bijeenkomst door alle betrokkenen ondertekend.

Stap 5: Startbijeenkomst met alle uitvoerenden

Na de ondertekening van het convenant wordt een bijeenkomst 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 6: Het smeden van dwarsverbanden

Voor een succesvolle aanpak van vroegsignalering is het van belang dat medewerkers elkaar kennen, maar ook weten hoe ze elkaar snel en makkelijk kunnen bereiken. Dit is geen automatisme omdat medewerkers met zeer verschillende achtergronden (financieel en hulpverlening) en werkwijze intensief gaan samenwerken. Na de startbijeenkomst met de uitvoerenden worden medewerkers die de aanmeldingen verzorgen (bijvoorbeeld incassomedewerkers) en de medewerkers die de met de aanmelding aan de slag gaan (hulpverleners), aan elkaar gekoppeld. Zo ontstaan duo's die intensief met elkaar samenwerken, elkaar snel weten te vinden en samen oplossingsgericht werken.

Stap 7: Start uitvoering

Als de stappen 1 tot en met 6 zorgvuldig doorlopen zijn, dan kan na drie tot vier maanden worden gestart met de uitvoering.

Op basis van een doorlooptijd van 3 tot 4 maanden kan aan de volgende planningsopzet worden gedacht:

Stap 1: maand 1

Stap 2: maand 2

Stap 3 en 4: voorbereidingen lopen gelijktijdig in de maanden 3 en 4

Stap 5: direct na afronden stap 4

Stap 6: Direct na de startbijeenkomst uitvoerenden en doorlopend.

Kosten

Hieronder is een concept opzet begroting uitgewerkt. De nieuwe uitvoeringswerkzaamheden betreffen o.a. het huisbezoek, een plan van aanpak en het registreren in een nieuw systeem. Als inwoners verwezen worden voor een screening omdat er sprake is van schulden, dan gaat het gewone reguliere proces lopen. Dit geldt ook voor een verwijzing in verband met andere hulpvragen. Vroegsignalering kan

betekenen dat de instroom in Schuldienstverlening toeneemt. Daar staat tegenover dat burgers eerder in beeld zijn en geholpen worden en dat scheelt crisiswerk, wat altijd veel tijd kost. Dit kan overigens wel betekenen dat de kosten voor het reguliere schuldenaanbod van de gemeente tijdelijk stijgen. Dit effect is verder niet meegenomen in deze begroting.

Voor het financieel beslag kan indicatief worden gedacht aan de onderstaande bedragen op jaarbasis. Daarbij is het aantal aangemelde huishoudens iets anders dan het aantal bereikte huishoudens. Ervaringscijfers uit verschillende gemeenten geven een gemiddeld beeld dat als uitgangspunt is gehanteerd:

- Minder dan 10% van de aangemelde huishoudens is al bekend bij de schuldhulpverlening.
- Ongeveer 70% van de aangemelde huishoudens wordt bereikt met een huisbezoek.
- Voor de bereikte huishoudens wordt een plan van aanpak gemaakt waarin de oplossingsrichting beschreven staat.
- Aansluitend volgt een warme overdracht naar de reguliere dienstverlening.

In onderstaande tabel gaat het steeds om het aantal bereikte huishoudens, dus waarmee gesprekken zijn gevoerd en waarvoor een plan van aanpak is gemaakt. Per geslaagd vroegsignaleringstraject is het landelijk referentietarief gehanteerd van € 625,00. Dit is een keuze. Er zijn ook gemeenten waar wordt gewerkt op basis van bestede uren en gemeenten waar wel wordt gewerkt met het landelijk referentietarief, maar waar aanvullend kosten worden vergoed voor de huishoudens waar wel 3 pogingen tot een huisbezoek zijn ondernomen, maar die niet zijn bereikt.

Oriënterend overzicht kosten vroegsignalering				
Kosten	Aantal uur	Tarief	Bedrag	Toelichting
<i>Initiatiefase</i>				
Projectleiding: Fase 1 Opstellen projectvoorstel en ondersteuning be-stuurlijke besluitvorming	152 - 216	95	14.440 - 20.520	Eénmalig 12 - 16 uur per week
<i>Implementatiefase</i>				
Projectleiding: Fase 2 opzetten en uitrollen maand 1-4 vanaf 1/12/18	272 - 340	95	25.840 - 32.300	Eénmalig 16-20 uur per week
Projectleiding: Fase uitvoering maand 4-6	156 - 208	95	14.820 - 19.760	Eénmalig 12-16 uur per week
Registratie- en matchingsysteem			2.200	Inschatting inrichtingskosten; eenmalig per gemeente
<i>Structureel</i>				
Projectleiding: Fase uitvoering maand 7-18*	416 - 624	75* - 95	31.200 – 59.280	Doorlopend 8-12 uur per week
Registratiesysteem			7.000	Inschatting kosten op jaarbasis
Matchingsysteem			12.000	Inschatting kosten op jaarbasis
Uitvoeringskosten				
	Aantal bereikte huishoudens	Tarief	Bedrag	
Huur-, energie en zorgmeldingen	600 per jaar	625	375.000	Stelpost t.a.v. aantallen bereikte huishoudens (50 p. mnd) en uitgaand van altijd huisbezoek.

* Vanaf deze fase kan ook een intern projectleiding worden ingezet. Dan worden de kosten lager.

Kosten Implementatiefase: in totaal gaat het om een bedrag van € 25.840,- (1.45,71 per gemeente) tot € 32.300,- (2.307,14 per gemeente) voor projectleiding in de implementatiefase. Dit is exclusief eenmalige kosten voor inrichting registratie- en of matchingsysteem, afhankelijk van de keuze voor een leverancier. Structurele kosten: afhankelijk van de invulling van de projectleiding (intern of extern) bedragen de jaarlijkse kosten bij 600 bereikte huishoudens € 425.200,- tot € 453.280,-. Dit betekent € 708,66 tot € 755,- per bereikt huishouden.

Onder de kosten vallen o.a. de volgende werkzaamheden:

- In ontvangst nemen melding en eventuele checks (bijvoorbeeld of iemand al is aangemeld voor hulpverlening)
- Planning huisbezoeken maken
- Afstemming teams huisbezoeken
- Huisbezoeken afleggen (3 pogingen per melding)
- Als de inwoner thuis is volgt het eerste gesprek; kennismaken, motiveren, uitvragen, globale voorzieningencheck. Ook kijken naar de hulpvraag op andere leefgebieden. Eventueel 2e gesprek inplannen voor plan van aanpak
- Overdracht van de inwoner naar de benodigde hulpverlening
- Administratief afhandelen

Het bedrag van € 625,00 per geslaagd contact is tot stand gekomen op basis van de ervaringsgegevens uit verschillende gemeenten, waaronder Amsterdam, Almere en Arnhem.

De dekking van de kosten dient door de regio Twente nader te worden ingevuld en vormt geen onderdeel van de opdracht voor het schrijven van een projectvoorstel.

Regionale projectleiding vroegsignalering

De 14 gemeenten van de Regio Twente werken zo veel mogelijk samen bij de verdere ontwikkeling en opstart van vroegsignalering. Zowel tijdens de implementatiefase als bij de uitvoering wordt bij voorkeur een centrale projectleider ingezet. Deze projectleider faciliteert de gemeentelijke uitvoering en pakt regionale taken op. In de bijlage is een overzicht opgenomen van de taken van de projectleider.

Monitoring

Om te beoordelen wat de effecten zijn van de vroegsignaleringsaanpak, is het noodzakelijk vanaf de start de werkzaamheden, doorlooptijden en resultaten vast te leggen en te monitoren. Dit wordt de taak van de projectleider. In gezamenlijkheid wordt vastgelegd welke parameters gemonitord zullen worden en welke taken de projectleider hierbij heeft. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van ervaringen die elders in het land al zijn opgedaan. Het verdient aanbeveling monitoring gezamenlijk als regio op te pakken en te beleggen bij de regionale projectleider.

Te denken valt aan de volgende opzet:

Periodiek

Elke maand wordt door de projectleider vanuit het registratiesysteem een rapportage uitgedraaid met daarin het aantal aanmeldingen, doorlooptijd en behaalde resultaten. Deze wordt besproken in het projectteam. Daarnaast zal de projectleider om de twee maanden met de stuurgroep de aanpak en de resultaten evalueren.

Na 6 maanden

Na een half jaar heeft een tussentijdse evaluatie plaats aan de hand waarvan ook besloten kan worden of uitbreiding met meer signaalpartners mogelijk is.

Na 12 maanden

Na het eerste jaar zal een evaluatie plaatsvinden en een adviesrapport geschreven worden.

Indicatoren monitoring

Doelstelling	indicatoren
Voorkomen van escalatie	Ontwikkeling in aantal herstelde reguliere betalingen; Ontwikkeling in aantal ontruiming
Voorkomen inschakelen deurwaarder	Voor hoeveel dossiers is alsnog een betaalvonnis of ontbindings- en ontruimingsvonnis behaald? Hoe verhoudt zich dit tot voorgaande jaren (vóór de start van de vroegsignaleringsgesprekken)
Een stabiele financiële situatie	Wat kunnen we zeggen over het welzijn van de mensen die zijn geholpen? Hoeveel dossiers zijn opgelost met volledige aflossing, interventie vanuit schuldhulpverlening, bewindvoering etc. Clienttevredenheid
Totaal beeld huurder	Bij hoeveel huurders zijn er problemen op andere leefgebieden gesignaleerd? Hoeveel doorverwijzingen naar andere instanties hebben plaatsgevonden?

Daarnaast is het zinvol na verloop van een jaar een goede evaluatie uit te voeren. Aan de hand hiervan kan bepaald worden of de gemaakte kosten ook daadwerkelijk het gewenste resultaat opleveren. Verschillende gemeenten hebben hier al ervaring mee opgedaan. De eerste bevindingen geven een positieve tendens weer. Voor een evaluatieformat kan ook aansluiting worden gezocht bij gemeenten die hier al ervaring mee hebben.

Bijlage 1: Voorbeeld werkwijze aanpak vroegsignalering

De werkwijze binnen de aanpak is verdeeld in een aantal fases. Hieronder is per fase beschreven op welke wijze wordt gewerkt.

Fase Melding

Crediteuren melden de data met gegevens over achterstanden iedere 25^e van de maand, voor 11 uur 's morgens, op het klantportal van de dataverwerker. Deze zal een dataverrijking uitvoeren, op basis van de criteria die daarvoor zijn afgesproken. Binnen twee werkdagen koppelt de dataverwerker terug welke adressen doorgaan. De lijst met adressen wordt opgehaald door het meldpunt Vroegsignalering Schulden en in het nader te kiezen systeem ingelezen. De adressen worden gecheckt op een aantal kenmerken, zoals of er al sprake is van schulddienstverlening, of iemand een uitkering heeft etc. Indien hierbij adressen uitvallen, dan worden deze teruggekoppeld naar de desbetreffende crediteur. Voor de adressen die overblijven, wordt een planning gemaakt om op huisbezoek te gaan.

In principe worden achterstanden tussen 30 - 100 dagen aangeleverd. Er zijn uitzonderingen mogelijk. Dit behoort tot de beleidsvrijheid van de crediteur.

3. Filters

Voor het bepalen van de lijst met adressen die naar het meldpunt gaan, worden de volgende afspraken gemaakt:

- Er moeten minimaal 2 achterstanden zijn;
- Het gaat uitsluitend om particuliere achterstanden;
- Er wordt geen wegingsfactor toegepast;
- Als er keuzes moeten worden gemaakt omdat er te veel meldingen zouden zijn, dan kan eventueel naar de hoogte van de totale achterstand worden gekeken.

Binnen 5 werkdagen wordt de melding gecontroleerd. Is de klant al bekend of niet? Indien de klant niet bekend is, langer geleden in een traject zat, of in een traject zit dat niet gericht is op schulden/financiën volgt een 'go' en wordt een huisbezoek ingepland. De crediteur wordt op de hoogte gesteld van go/ no go via een e-mailnotificatie. Bij een 'no go' wordt de reden hiervan vermeld. De uitvoerder plant een huisbezoek in.

Fase Huisbezoek

Binnen 14 (kalender)dagen na melding wordt een eerste huisbezoek gedaan. Het doel van het huisbezoek is: kennismaken en motiveren en het uitvoeren van een budgetscan en voorzieningencheck. Indien de inwoner niet thuis is, volgt een tweede aanbepoging. Bij de eerste keer niet thuis wordt een flyer achtergelaten met het verzoek contact op te nemen. Het team doet eventueel ook een derde poging. Als de klant dat wil, dan mag de afspraak ook bij het Sociale Wijkteam of de gemeente plaatsvinden. Eventueel kan na het huisbezoek een tweede afspraak worden ingepland waarin een plan van aanpak wordt opgesteld.

Het doel is een brede integrale benadering van de klant. Er wordt gekeken naar de financiële situatie, maar ook naar mogelijke hulpvragen op andere leefgebieden. Indien blijkt dat de inwoner financiële en/of andere hulp nodig heeft en wil, dan wordt aan het einde van het gesprek eventueel direct contact gezocht met de juiste hulpverlener.

Verwijzing bij problematische schulden

Indien tijdens het huisbezoek duidelijk blijkt dat er sprake is van problematische schulden, dan is snelle actie geboden. Omdat tijdens het huisbezoek al veel informatie is opgehaald, wordt er niet ook nog een volledige aanmelding en intake gedaan door het wijkteam. Dat voorkomt dubbel werk en vertraging. In zo'n geval wordt direct contact gelegd met de inwoner en een dossier aangemaakt. Aansluitend wordt een verwijzing naar schuldhulpverlening gedaan, die dan onmiddellijk aan de slag kan.

Hulp bij betalingsregelingen

Indien een inwoner (een) betalingsregeling(en) wil treffen, maar daar hulp bij nodig heeft, dan kan de inwoner daarbij ondersteuning krijgen. De inwoner maakt altijd zelf de afspraken met de desbetreffende crediteur, maar krijgt hulp bij en advies over hoe hij dit kan doen.

Fase Terugkoppeling

De uitvoerder communiceert via het meldingssysteem met de crediteur binnen 28 werkdagen over de uitkomsten, dan wel afspraken met de klant.

Dit betreft uitsluitend het deel gericht op de achterstand. Er worden geen andere details rondom psychisch-sociale problematiek of andere persoonlijke zaken teruggekoppeld.

De terugkoppeling bevat in ieder geval:

1. De oorzaak (globaal!);
2. Welke afspraak is er gemaakt rondom de lopende betaling van de vaste lasten;
3. Wat is lange termijn aanpak, het perspectief, ten aanzien van de schulden. Gaat het alleen om achterstanden of zijn er problematische schulden.

Fase Heropaf

Zes maanden na de terugkoppeling wordt samen met de crediteur of de reguliere maandelijkse lasten goed betaald worden. Indien dit niet het geval is, gaat het team opnieuw op huisbezoek.

Bijlage 2: Taken en verantwoordelijkheden projectleider

De werkzaamheden van de projectleider bestaan uit dagelijkse aansturing en monitoring, rapporteren en afstemming met de stuurgroep Vroegsignalering en werkzaamheden om vroegsignalering verder te ontwikkelen. Hieronder een overzicht van de verschillende werkzaamheden.

Dagelijkse aansturing en monitoring:

1. Onderhouden van regelmatige contacten met alle betrokken partners.
2. Monitoring voortgang van de maandelijkse matches, meldingen en resultaten.
3. Signalen in de uitvoering oppakken en indien nodig actie ondernemen.
4. Eventuele klachten oppakken.
5. Bijsturen van de (werk)processen waar nodig.
6. Regelmatige verantwoording en updates aan de opdrachtgever.

Voorzitten van het periodieke uitvoeringsoverleg

Rapportage en afstemming stuurgroep:

1. Maandelijks verzamelen resultaten.
2. Managementrapportage maken per kwartaal waarin de aantallen matches en meldingen en de resultaten worden opgenomen en toegelicht.
3. Organiseren van stuurgroep vergaderingen.
4. Afstemmen met de voorzitter van de stuurgroep.

Verdere uitbreiding en ontwikkeling Vroegsignalering:

1. Contact leggen met mogelijke nieuwe crediteuren om aan te sluiten.
2. Uitwerken mogelijkheden aansluiting, maken en vastleggen afspraken voor aansluiting.

Algemeen:

1. Jaarlijks plan maken voor ambities en verdere ontwikkeling Vroegsignalering.
2. Participeren in diverse overlegstructuren die raken aan vroegsignalering.
3. Geven van voorlichting bij ketenpartners over de aanpak.

Een aan te trekken projectleider moet over de volgende eigenschappen beschikken:

1. Goede communicatieve vaardigheden, zowel mondeling als schriftelijk. Er moet met een veelheid van partijen worden gecommuniceerd, van (top)management tot uitvoering. Dit vraagt van de projectleider dat deze op verschillende niveaus kan schakelen.
2. Daadkracht. Het gaat om een strak gestuurd uitvoeringsproces. Waar nodig moeten knopen worden doorgelicht en/of beslissingen worden genomen waar de projectleider ook de verantwoordelijkheid voor moet nemen.
3. Analytisch vermogen. Als processen niet goed lopen moet de projectleider inzicht hebben waar dit door komt en maatregelen ter verbetering invoeren.

4. Efficiënt en effectief zijn. Doen wat nodig is in zo min mogelijk tijd. Er is een beperkt aantal uren beschikbaar. Dat vraagt dat de projectleider het proces goed en helder inricht, zodat iedereen verantwoordelijkheid zijn/haar deel van het proces en/of uitvoering. Maar de projectleider moet daar wel het overzicht over houden en voldoende sturing geven.
5. Duidelijk zijn. Er zijn afspraken die in een convenant zijn vastgelegd. Als een partij zich niet aan de afspraken houdt, dan moet de projectleider deze partij aanspreken en ervoor zorgen dat gemaakte afspraken alsnog worden uitgevoerd.

Dit alles betekent dat een projectleider enerzijds goed grip moet hebben op het proces, maar zich anderzijds ook bewust is van de verschillende rollen van de convenantpartijen. Goede communicatie op verschillende niveaus is daarom ook een belangrijk vereiste.