

JUNI
2020

Checklist

Vroegsignalering voor beleidsmedewerkers

Vroegsignalering moet

Gemeenten moeten straks alle meldingen van betalingsachterstanden van woningcorporaties, zorgverzekeraars, water- en energieleveranciers (hierna: melders) opvolgen. Dat staat in het wetsvoorstel Wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens (Wgs) die in 2021 in werking treedt. Voor al deze wettelijke meldingen geldt dat er geen toestemming van de klant nodig is.

Vroegsignalering loont

Inwoners wachten soms jaren voordat ze zich aanmelden voor schuldhulp. De schuld is dan opgelopen tot gemiddeld € 43.000. Vroegsignalering loont! Als inwoners eerder worden geholpen, worden kosten voor schuldeisers, de gemeente en de samenleving voorkomen. En belangrijk: u voorkomt leed bij de schuldenaar.

In 10 stappen naar vroegsignalering

In deze checklist behandelen we alle aspecten van het vormen en uitvoeren van uw vroegsignaleringsbeleid. Onderstaand staan kort de elementen, op de volgende pagina's staat de uitwerking van die elementen.

- 1 Formuleer prestatie-indicatoren
- 2 Bepaal selectiecriteria voor de meldingen
- 3 Match externe en interne meldingen
- 4 Bepaal de opvolging van meldingen
- 5 Maak afspraken met melders
- 6 Maak een projectstructuur
- 7 Bepaal additionele vormen van vroegsignalering
- 8 Bereid de aanschaf van ICT voor
- 9 Zorg voor veilige gegevensuitwisseling
- 10 Maak een projectplan inclusief begroting

Deze checklist is een eerste versie en compact en zo volledig als op dit moment mogelijk is. Dat betekent dat in de beschrijving van de elementen links zijn opgenomen naar achtergrondinformatie.

1 Formuleer prestatie-indicatoren

Gebruik bijvoorbeeld de prestatie-indicatoren van het project Vroegsignalering Landt in Nederland. Overweeg aan te sluiten bij de benchmark. Vraag ook de melders om de betalingsachterstanden te monitoren, voor en na hulpverlening na huisbezoek. Zo weet u na afloop wat het effect is van uw interventie. Lees hoofdstuk 10 van de Leidraad Vroegsignalering Schulden.

2 Bepaal selectiecriteria voor de meldingen

Bij de wettelijke vroegsignalering geven woningcorporaties, zorgverzekeraars en water- en energieleveranciers zonder toestemming van de klant een betalingsachterstand door. De wet schrijft niet voor welke huur- en zorgverzekeringsschulden gemeld moeten worden. Alleen voor water en energie moet de leverancier altijd een melding doen. Met de selectiecriteria beïnvloedt u het aantal meldingen en stemt u de benaderingswijze af op de aard van de melding.

Urgentiebepaling

De urgentie van meldingen kan bepaald worden aan de hand van criteria, zoals de volgende:

- Meerdere (enkelvoudige) meldingen in het afgelopen halfjaar
- Gezinnen met kinderen
- Hoogte achterstand
- Verhoogd risico volgens profielen

Op basis van deze criteria zijn categorieën te bepalen van inwoners met hoge en minder hoge urgentie.

3 Match externe en interne meldingen

Zorg dat u de meldingen matcht zodat u kunt signaleren dat er meerdere meldingen zijn op één adres. Spreek met de melders een vast, maandelijks moment af. Vaak wordt gekozen voor de 25ste van de maand. Het bestand van meldingen kunt u ook intern matchen met bij de gemeente reeds bekende personen, bijvoorbeeld die al bekend zijn bij (schuld) hulpverlening. Maar ga in verband met privacywetgeving zeer terughoudend om met het verrijken van de bestanden en het uitwisselen van informatie.

Welk stadium

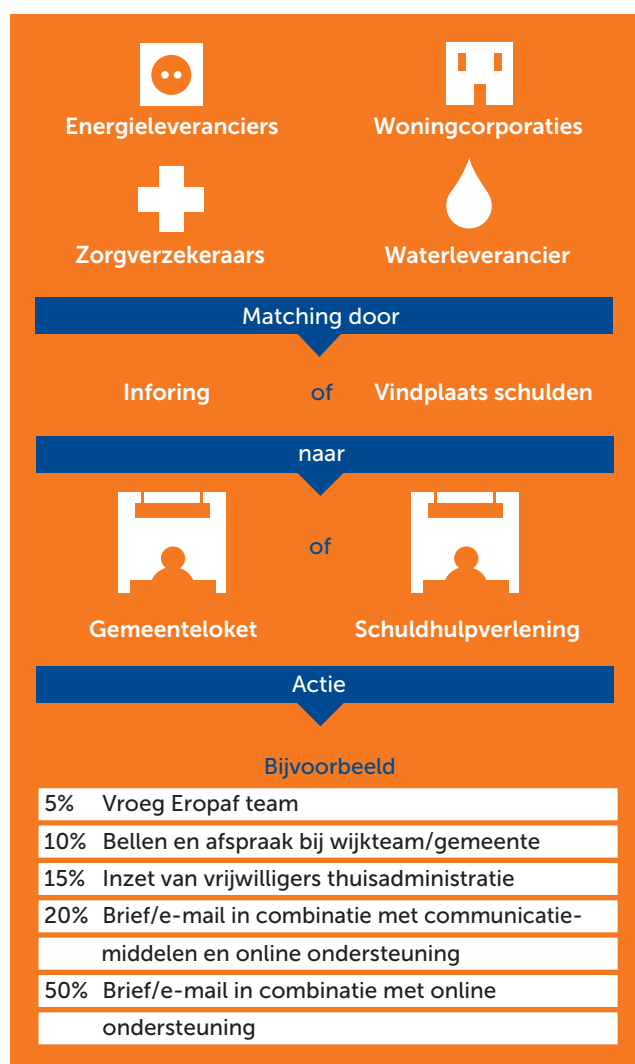
Meestal worden wettelijke meldingen gedaan bij een achterstand van 1 à 2 maanden.

Hoeveel meldingen

De verwachting van het kabinet is dat door de wetswijziging meer mensen met schulden in beeld komen bij de gemeente. Hanteer als vuistregel: 85 meldingen per 10.000 inwoners per jaar extra van de in de Wgs genoemde melders.

4 Bepaal de opvolging van de meldingen

Volgens de Wgs moet de gemeente bij elke melding een 'aanbod doen tot een eerste gesprek'. De Wgs schrijft niet voor hoe dat moet. Op basis van de aangebrachte prioritering kunt u inwoners op verschillende manieren benaderen. Niet elke benaderingswijze is even effectief en betaalbaar. Ga daarom proportioneel eropaf.



De meest urgente categorieën wilt u thuis bezoeken mits de corona-richtlijnen van het RIVM dit toelaten. Krijgt u bij een eerste poging geen contact of krijgt u opnieuw een melding over een huishouden, verander dan de benaderingswijze. Minder urgente meldingen kunt u opvolgen per post, sms, WhatsApp of e-mail met een concreet hulpaanbod. Dat hulpaanbod kan bestaan uit online en offline middelen, die door vele organisaties worden aangeboden. Het Nibud biedt bijvoorbeeld online geldplannen van Startpunt Geldzaken, berekenuwrecht.nl en zelfjeschuldenregelen. Voorlichting vooraf en terugkerend kan bijvoorbeeld in de vorm van een artikel of de gemeentepagina in het huis-aan-huisblad, op de website, in een brief aan alle inwoners of met de Nibud Geldkrant.

Vroeg eropaf

Wettelijke vroegsignalering waarbij hulpverleners vroeg eropaf gaan, is een kortdurende interventie met meestal twee eindproducten:

- 1 Bij een quick fix wordt binnen 28 dagen een oplossing gevonden voor het (financiële) probleem. Meestal gaat het om aanvragen minimaregelingen en toeslagen, hulp bij thuisadministratie en betalingsregeling. U kunt ook problemen op andere leefgebieden oppakken.
- 2 In een integraal plan van aanpak staat een analyse van de situatie en een voorstel voor het eventuele vervolgtraject. Meestal is de afspraak dat de klant binnen een week na melding wordt benaderd. Bij bijvoorbeeld Amargi is dat binnen 3 werkdagen.

5 Maak afspraken met melders

In 2020 wordt gewerkt aan een landelijk convenant met de melders die in de Wgs worden genoemd: woningcorporaties, zorgverzekeraars en water- en energieleveranciers. Het streven is om het convenant en de Wgs allebei op 1-1-2021 in werking te laten treden. In het convenant staat onderin welk stadium wordt gemeld, welke gegevens worden uitgewisseld, hoe wordt gemeld (ICT) en mogelijk ook iets over (tijdelijke) opschorting incasso. De Wgs schrijft niets voor op deze punten. Gemeenten kunnen aansluiten bij dit convenant.

Gemeenten kunnen daarnaast ook aansluiten bij Amargi. De gemeente krijgt dan meldingen van grote landelijke of regionale signaalpartners. De afspraak is dat gemeenten binnen drie werkdagen contact opnemen met de inwoner.

In aanvulling hierop kunnen gemeenten uiteraard afspraken maken met lokale of regionale partijen zoals werkgevers, huisartsen of kinderopvangcentra. De in de Wgs genoemde partijen en andere schuldeisers zijn op grond van verschillende wettelijke regelingen verplicht om – voordat zij melden bij de gemeente – zich in te spannen om zelf hun klant te bereiken en een betalingsregeling voor te stellen.

6 Maak een projectstructuur met een Vroeg Eropaf team

Projectstructuur

Formeer een stuurgroep van bestuurders en managers en een projectgroep van uitvoerenden. Stel bijvoorbeeld voor 6-16 uur per week een projectleider aan om een projectplan te maken en de implementatie te starten. Lees hoofdstuk 3 van de Leidraad Vroegsignalering.

Projectgroep

Het is aan te raden om het eerste huisbezoek te doen met twee beroepskrachten. Het vervolg kan eventueel

worden opgepakt door een vrijwilliger. De twee beroepskrachten hebben een verschillende achtergrond: de een is financieel en juridisch onderlegd, zoals sociaal raadslieden en schuldhulpverleners. De ander is als sociaal werker getraind in problemen en oplossingen op meerdere leefgebieden. U kunt een apart team opzetten, of vroegsignalering inbedden in de reguliere toegang, hulpverlening of wijkteams. Zorg wel voor een uniforme aanpak en houd u aan de afspraken die zijn gemaakt met melders. Teamleden volgen indien nodig een training, bijvoorbeeld bij Kerckebosch of het Nibud.

7 Kies additionele vormen van vroegsignalering

Naast de wettelijke vroegsignalering kunnen additionele vormen van vroegsignalering worden ingezet. Overweeg deze vormen toe te passen als de gemeente in staat is gebleken de stroom aan meldingen vanuit de wettelijke vroegsignalering met succes te verwerken. Additionele vormen van vroegsignalering zijn te onderscheiden in twee groepen: signalering van specifieke inwoners aan gemeente en uitnodiging tot zelfmelding van burger bij gemeente.



Signalering van specifieke inwoners aan gemeente

In deze benadering geven signaalpartners – de organisaties of personen die in de buitenste rand van de afbeelding staan – met toestemming de gegevens van hun klant of werknemer door aan de gemeente. Denk aan bedrijven, uitkeringsinstanties, huisartsen, GGD of kinderopvanginstellingen. De gemeente maakt zelf afspraken met lokale partijen. Daarnaast kan de gemeente meeliften op afspraken die bijvoorbeeld Amargi maakt met landelijke partijen zoals SVB, CJB, AEGON, incassobureaus en telecombedrijven.

Meldingen van signaalpartners krijgt u via Vindplaats schulden of RIS of in een beveiligde postbus en moeten binnen een afgesproken periode door de gemeente worden opgevolgd.

Uitnodiging tot zelfmelding van burger bij gemeenten

Signaleer op basis van risicoprofielen of life events zoals de 18e verjaardag, echtscheiding, baanverlies, pensioen, kind krijgen, arbeidsongeschikt raken en laag inkomen. Maak afspraken met partijen die rondom life events te maken hebben met de inwoner. Organiseer voorlichtingsbijeenkomsten zoals in Utrecht. Maak met cijfers van bijvoorbeeld CBS, GGD of de gemeente kaarten van wijken en buurten met een verhoogd schuldenrisico. Attendeer de doelgroep via gerichte campagnes op hulpaanbod.

Gemeenten kunnen met een lokale campagne aansluiten op Komuitjeschuld; zorg dat contactgegevens van uw gemeente op de website staan, en gebruik het campagnemateriaal.

Bij uitgenodigde zelfmelding attenderen signaalpartners hun klant persoonlijk op hulpaanbod. Dit is de werkwijze van de Nederlandse SchuldhulpRoute: banken en bedrijven die signaleren dat een klant financiële problemen heeft, attenderen hun klant per mail op relevante interventies.

8 Bereid de aanschaf van ICT voor

Met de juiste ICT kunnen melders veilig online melden en de voortgang monitoren.

Hulpverleners kunnen werk verdelen en verslagen maken. Het automatiseringssysteem moet meldingen matchen (zijn er meerdere meldingen op één adres) en managementinformatie genereren. Vindplaats schulden en RIS zijn de twee meest gebruikte systemen. Deze worden geaccepteerd door landelijk meldende partijen.

9 Zorg voor veilige gegevensuitwisseling

De Wgs geeft vanaf 2021 een volledige grondslag voor gegevensuitwisseling met woningcorporaties, water- en energieleveranciers en zorgverzekeraars. Tot die tijd zijn er grondslagen in de Regeling Zorgverzekering en de afsluitregelingen voor water en energie. Voor woningcorporaties volstaat een overeenkomst of convenant. Voor andere meldingen is altijd toestemming nodig van de schuldenaar.

Bepaal met Data protection impact assessment of de gegevensuitwisseling voldoet aan de AVG. Lees meer in de Handreiking vroegsignalering en bescherming persoonsgegevens.

10 Maak een projectplan met begroting

Het is aan te raden om in het (verplichte) beleidsplan schuldhulpverlening een paragraaf op te nemen over vroegsignalering. Zeker wanneer u van plan bent om meer melders te betrekken dan alleen de in de Wgs genoemde melders. Het vaststellen van de plannen door de gemeenteraad draagt bij aan de in de AVG vereiste transparantie. Werk de stappen verder uit in een projectplan met begroting. Verreweg de meeste kosten zitten in de formatie hulpverlening en coördinatie. Een huisbezoek kost gemiddeld 8 uur voor reistijd, meerdere pogingen aanbellen, het maken van het plan van aanpak of de quick fix en nazorg. De tweede post op de begroting is meestal de ICT. Verder kunt u nog reserveren voor communicatie als logo, flyers, afsprakenbriefjes, geldkrant, online tools, porto, en deskundigheidsbevordering in de vorm van congressen en trainingen.

Gemeenten krijgen van het rijk vooralsnog geen extra middelen voor vroegsignalering.

Inlezen en aangehaakt blijven?

- De **Leidraad Vroegsignalering schulden** biedt een uitgebreid stappenplan.
- Op de **website** van het **Projectbureau Vroegsignalering schulden** vindt u alle relevante documenten, praktische informatie en veelvoorkomende vragen en antwoorden over vroegsignalering schulden.
- Op **nvvk.nl/vroegsignalering** kunt u zich registreren voor de community vroegsignalering.

Hulpmiddelen nodig?

Kijk op **Nibud.nl** voor alle bouwstenen van het Nibud die u kunt inzetten in vroegsignalering. Ook vindt u daar steeds de meest actuele versie van deze checklist.