88649

ONTVANGEN 16 DEC 2020

Hobahostraat 92
Postbus 255 - 2160 AG Lisse
Tel. alg.: (0800) 95 67 000
E-mail: info@isdbollenstreek.nl
Fax: (0252) 345 077
Website: www.isdbollenstreek.nl
IBAN: NL50BNGH0285099914

Aan het college van de
gemeente Noordwijk
Postbus 298
2200 AG NOORDWIJK

Uw brief/kenmerk :
Ons kenmerk :
Bijlagen : 4
Inlichtingen :
Doorkiesnummer :
Onderwerp : Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021, Addendum beleidsplan Schulddienstverlening en evaluatie Vroeg Eropaf

Lisse, 2 december 2020
Verzonden: 15 december 2020

Geacht college,

Ik stuur u hierbij namens het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek de Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021, het Addendum voor het beleidsplan Schulddienstverlening en de evaluatie Vroeg Eropaf. Wilt u de Verordening en het Addendum voor besluitvorming en de evaluatie ter informatie doorgeleiden naar de gemeenteraad van uw gemeente.

Toelichting

Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021
Per 1 januari 2021 wijzigt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Eén van de wijzigingen is dat de gemeente bij verordening een wettelijke termijn moet opnemen waarbinnen moet worden besloten of iemand voor een schuldenregeling in aanmerking komt.

Addendum beleidsplan Schulddiensterverlening en verlenging huidige beleidsplannen
Vanwege een aantal wetswijzigingen per 1 januari 2021 binnen de Wgs en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet (Wvbvv) moet het beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016-2020 worden aangepast.
Door de zeer geringe tijd tussen de bekendmaking van de aangepaste Wgs en de Wvbvv en de ingangsdatum van 1 januari 2021 heeft het dagelijks bestuur gekozen voor een addendum met daarin de noodzakelijke aanpassingen en toevoegingen, zodat we voldoen aan de wet.

We stellen voor het huidige beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016-2020 van de gemeenten Hillegom, Lisse en Noordwijk met één jaar, tot 1 januari 2022, te verlengen. De gemeente Teylingen heeft een eigen beleidsplan dat loopt tot 1 juli 2021. We stellen aan de gemeente Teylingen voor om dit beleidsplan met zes maanden te verlengen.
Voor de burgers heeft deze verlenging geen consequenties, omdat in de dagelijkse praktijk de burgers vanuit een integrale benadering geholpen worden.

Onze ambitie is om in 2021 samen met de ISD gemeenten één nieuw modern beleidsplan voor 2022 - 2025 te maken, waar onder andere integraliteit en nieuwe ontwikkelingen meer centraal staan Bij dit nieuwe beleidsplan voor 2022-2025 nemen we ook de ervaringen van de nieuwe wetgeving en landelijke ervaringen mee. In de loop van 2021 gaat de ISD graag met de raden over dit thema in gesprek, zodat we de input van de raden kunnen meenemen in dit beleidsplan.

Evaluatie Vroeg Erop
In het kader van preventie voert de ISD Bollenstreek voor de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen sinds 2019 het project/de pilot Vroeg Eropaf uit. Vroegsignalering is vanaf 1 januari 2021 een wettelijk taak in de Wgs. Vanuit de wettelijke verplichting is vroegsignalering opgenomen in het addendum.
Conform artikel 5 van de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek valt de taak om de vroegsignalering uit te voeren, onder de ISD Bollenstreek. Dit betekent dat de ISD Bollenstreek vroegsignalering vanaf 1 januari 2021 ook uitvoert voor de gemeente Noordwijk.
In de bijlage vindt u ter informatie de evaluatie van het project Vroeg Eropaf van Hillegom, Lisse en Teylingen inclusief de nieuwe ontwikkelingen en plannen.

Voorstel:

1. Vaststellen Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021.
2. Vaststellen van het addendum voor het beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016-2020.
3. Het huidige beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2020 met één jaar verlengen.
4. Kennis nemen van de Evaluatie Vroeg Eropaf van de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen.

Het besluit van uw raad over de Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021, het Addendum beleidsplan Schulddienstverlening 2016-2020 en de verlenging van het huidige beleidsplan zie ik graag schriftelijk tegemoet.

Vragen
Voor inhoudelijke vragen kunt u contact opnemen met de beleidsmedewerker bereikbaar via .

Met vriendelijke groet,
Het dagelijks bestuur van de
ISD Bollenstreek, namens deze,

mr. R.J. (Robert) 't Jong
Secretaris

NOTITIE

Aan	: Het Dagelijks Bestuur
Van	: Afdeling beleid
Onderwerp	: Addendum schulddienstverlening en Evaluatie Vroeg Eropaf
Datum	: 2 december 2020
Ter	: besluitvorming en doorgeleiding

Vanwege wijzigingen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet is het nodig een aantal aanpassingen door te voeren binnen het schuldendomein. In het DB van 26 november 2020 is ervoor gekozen om de verplichte wetstechnische wijzigingen te verwerken in een addendum en de huidige beleidsplannen te verlengen tot 1 januari 2022. Hiernaast is het verplicht geworden om per 1 januari 2021 een verordening vast te stellen voor wat betreft de beslistermijn bij een aanvraag schulddienstverlening.

Voorstel

U wordt gevraagd akkoord te gaan met onderstaande voorstellen:

- **om in te stemmen met deze notitie;**
- **om de Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021 via de gebruikelijke procedure (college en gemeenteraden) vast te laten stellen;**
- **om de beleidsplannen: Beleidsnota 2017 - 2021 Schuldhulpverlening Teylingen "Integrale schuldhulpverlening" "Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" van de gemeente Teylingen en het Beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016 - 2020 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Noordwijkerhout (oud) via de gebruikelijke procedure te verlengen tot 1 januari 2022;**
- **om het addendum behorend bij Beleidsnota 2017 - 2021 Schuldhulpverlening Teylingen "Integrale schuldhulpverlening" "Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" van de gemeente Teylingen via de gebruikelijke procedure (college en gemeenteraad) vast te laten stellen;**
- **om het addendum behorend bij het Beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016 - 2020 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Noordwijkerhout (oud) via de gebruikelijke procedure (college en gemeenteraden) vast te laten stellen;**
- **om in 2021 de voornoemde beleidsplannen schulddienstverlening, addenda en de uitvoeringsregels schulddienstverlening breed te evalueren;**
- **om naar aanleiding van de evaluatie en de nieuwe ontwikkelingen een integraal vernieuwd beleidsplan en uitvoeringsregels schuldhulpverlening aan u voor te leggen om in te laten gaan per 1 januari 2022.**

Inleiding

In 2018 is vanuit de Rijksoverheid de 'Brede Schuldenaanpak' geïntroduceerd. Het uitgangspunt is het aanpakken en voorkomen van armoede en schuldenproblematiek. Dit vereist nauwe samenwerking tussen ministeries, rijksuitvoerders en gemeenten. In de Brede Schuldenaanpak is het de bedoeling dat alle betrokken partijen vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten het schuldenbeleid invullen en uitvoeren.

Inhoud notitie / leeswijzer

1. Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021
2. Verlengen huidige beleidsplannen schulddienstverlening
3. Addendum bij de beleidsplannen schulddienstverlening
4. Huidige ontwikkelingen
5. Cliëntenraad
6. Financiën
7. Evaluatie
8. Privacy
9. Voorstel en advies

1. Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021

Een wijziging in de Wgs legt een verordeningsplicht op voor wat betreft de beslistermijn. In feite zijn alle gemeenten al gebonden aan de beslistermijn van 8 weken zoals genoemd in de Algemene wet bestuursrecht (Awb)[1]. Om per 1 januari 2021 de Verordening beslistermijn ISD Bollenstreek 2021 (Verordening) vast te stellen, is niet reëel. Binnen de ISD Bollenstreek wordt al conform de Awb termijn gewerkt. Het vaststellen van deze verordening is dus eigenlijk een codificatie van het bestaand beleid. Dus ook als de verordening na 1 januari 2021 wordt vastgesteld, zal dit in de praktijk voor de inwoners en de ISD Bollenstreek geen verschil maken ten opzichte van de huidige situatie. Wel wordt de beslistermijn voor hen duidelijker en eenvoudiger terug te vinden. In bijlage 1 vindt u de Verordening.

Inwoners met een hulpvraag moeten binnen een termijn van maximaal 8 weken na het eerste gesprek een besluit ontvangen of zij wel of niet in aanmerking komen voor een schuldenregeling. De wijziging in de Wgs[2] benadrukt deze termijn en bepaalt ook dat de termijn bij verordening moet worden vastgesteld. Bestuursrechtelijk gezien is de gemeenteraad hiertoe bevoegd. Niet alleen burgers dienen zich aan wettelijke termijnen te houden. Ook van een dienende overheid mag verwacht worden dat zij op een verzoek van een burger binnen een redelijke, door de raad in een gemeentelijke verordening vastgestelde, termijn reageert[3]. De termijn van 8 weken is gelijk de maximale redelijke beslistermijn en de termijn zoals vastgelegd in de Algemene Wet Bestuursrecht. Een kortere beslistermijn vaststellen is wel toegestaan.

1.1 Motivatie beslistermijn ISD Bollenstreek

Om de kwaliteit en zorgvuldigheid van het besluit te waarborgen wordt voorgesteld om de beslistermijn te bepalen op 8 weken. Het is wettelijk verplicht dat het gesprek met de aanvrager plaatsvindt binnen 4 weken na de hulpvraag. In crisissituaties zal het eerste gesprek al binnen 3 dagen plaatsvinden. Binnen 8 weken na het eerste gesprek moet een beschikking worden afgegeven, tenzij de inwoner tijdens het gesprek zelf afgezien heeft van verdere schulddienstverlening.

Een termijn van 8 weken is nodig voor de zorgvuldige besluitvorming. De consulent moet namelijk diverse onderdelen nagaan waarvan het belangrijk is dat dit op een zorgvuldige wijze gebeurt. In het kort zal de consulent in het kader van ontzorgen[4] zelf diverse gegevens voor de aanvrager moeten opvragen. Hiernaast kan het alsnog mogelijk zijn dat aanvullende informatie bij de aanvrager moet worden opgevraagd. De aanvrager moet hier ook een redelijke termijn voor krijgen om deze gegevens aan te leveren. De aanwezige informatie moet beoordeeld worden door de consulent. Als er geen uitsluitingsgrond van toepassing is, zal een plan van aanpak worden opgesteld. De inwoner zal dan een zorgvuldig tot stand gekomen besluit toegestuurd krijgen.

Een kortere beslistermijn kan ervoor zorgen dat dit ten koste gaat van de zorgvuldigheid en kwaliteit. Echter, in de praktijk zal ernaar gestreefd worden om zo snel mogelijk een zorgvuldig genomen besluit aan de inwoner te sturen. Een besluit kan namelijk altijd eerder dan de 8 weken verzonden worden.

---

[1] artikel 4:13, tweede lid Awb

[2] artikel 4a, derde lid Wgs

[3] Als gevolg van een door de Tweede Kamer aangenomen amendement van Peters en van Dijk en het advies van de Nationale ombudsman, is artikel 4a lid 2 Wgs toegevoegd om meer duidelijkheid te scheppen in de termijnen.

[4] Artikelen 8a t/m 8d Wgs en artikelen 12 t/m 16 Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) om de inwoner te ontzorgen en uitval te voorkomen bieden deze artikelen de mogelijkheid om gegevens uit te wisselen ten behoeve van vroegsignalering en de toegang tot het plan van aanpak.

1.2 Evaluatie verordening

Conform het advies van de VNG is een artikel in de Verordening opgenomen om binnen vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening aan de raad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze verordening in de praktijk. Dit is geen verplichting, maar gezien de meerwaarde van een evaluatie op dit gebied, is het voorstel om dit wel op te nemen in de Verordening.

2. Verlengen huidige beleidsplannen

Er wordt voorgesteld om de huidige beleidsplannen schulddienstverlening te verlengen tot 1 januari 2022. In het Raadsvoorstel kan benoemd worden dat in de addenda de wetswijzigingen per 1 januari 2021 zijn verwerkt. In het jaar 2021 zullen de beleidsplannen schulddienstverlening breed geëvalueerd worden. Een termijn van een jaar biedt de gelegenheid om eerst de verplichte wetstechnische wijzigingen te verwerken én in de praktijk te implementeren. Dit biedt een goede basis om op een later moment de lokale wensen toe te voegen en op een efficiënte en haalbare wijze uit te kunnen voeren. Hiernaast zijn diverse (landelijke) ontwikkelingen gaande die kunnen worden meegenomen in volgend beleidsplan, of tussentijds als project kunnen worden gestart. Het streven is om in 2021 één integraal Beleidsplan schuldhulpverlening aan u voor te leggen.

3. Addendum bij de beleidsplannen schulddienstverlening

In het DB van 26 november 2020 is gevraagd om de wetswijzigingen te verwerken in een addendum in plaats van te verwerken in de huidige beleidsplannen.

Vanwege de zeer geringe tijd tussen de bekendmaking van de aangepaste Wgs (Wet gemeentelijke schuldhulpverlening) en de Wvbvv (Wet vereenvoudiging beslagvrije voet) en de ingangsdatum is in het DB van 26 november 2020 ervoor gekozen om de verplichte wetstechnische wijzigingen te verwerken in een addendum. Omdat Teylingen een apart beleidsplan heeft ten opzichte van Lisse, Hillegom en Noordwijk, worden twee addenda voorgesteld. Het addendum voor de gemeenten Lisse, Hillegom en Noordwijk vindt u onder bijlage 2. Het addendum voor de gemeente Teylingen vindt u onder bijlage 3.

3.1 Toelichting addendum

In de addenda worden deze wetswijzigingen verder uitgewerkt:

- Vroegsignalering
- Sociale incasso
- Doelgroepenuitbreiding
- Ontzorgen
- Plan van aanpak
- Meldplicht Centraal Krediet Informatiesysteem
- Beslagvrije voet

Vroegsignalering
Vroegsignalering wordt een wettelijke taak per 1 januari 2021 in de Wgs. Vanwege het project Vroeg Eropaf (HLT Samen, uitgevoerd door de ISD Bollenstreek) en het project in het kader van vroegsignalering in Noordwijk (uitgevoerd door ambtelijk Noordwijk) heeft de implementatie van deze wetswijziging een goede basis. Als vroegsignalering is verankerd in de wet wordt de spanning met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) weggenomen. Er ontstaat nu een wettelijke grondslag voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel. En gemeenten kunnen uit eigen beweging hulp aanbieden.

Met de conventantpartners/schuldeisers[5] moeten afspraken worden gemaakt wanneer zij signalen leveren. De ISD Bollenstreek wil aansluiten bij het Landelijk convenant, ondertekent door alle brancheorganisaties van vaste crediteuren, de NVVK en de VNG. In dit convenant worden centraal afspraken gemaakt over de vroegsignalering. Hierdoor hoeven er geen aparte afspraken meer te worden gemaakt over de levering van vroegsignalen. Lokaal kan worden volstaan met het sluiten van een (standaard) overeenkomst waar ook de lokale vaste lasten partijen op kunnen aansluiten.

Sociale incasso
Voordat een vroegsignaal verzonden wordt aan een gemeente, moet de schuldeiser voldaan hebben aan de criteria rondom de sociale incasso.

Doelgroepenuitbreiding
Naar aanleiding van de wetswijzing moet de doelgroep worden uitgebreid met zelfstandig ondernemers (zelfstandigen) en gezinnen met minderjarige kinderen. De zelfstandigen en gezinnen met minderjarige kinderen waren al een specifieke doelgroep binnen voorgaand beleidsplan.

Maar met name voor de zelfstandigen is deze wetswijziging een gewenste ontwikkeling. Het was in voorgaand beleidsplan namelijk niet direct duidelijk dat zij zich ook konden melden als zelfstandigen. In voorgesteld beleidsplan is duidelijk omschreven dat ook een zelfstandige zich kan melden voor hulp bij schulden. Aangezien 'de zelfstandigen' een doelgroep is waarbij een andere expertise nodig is, heeft de ISD al afspraken met partners omtrent de beoordeling en de hulp aan zelfstandigen. Ondanks dat er tot op heden nog niet veel zelfstandigen zich hebben gemeld bij schulddienstverlening, is bij de schulddienstverleners bekend hoe zij deze doelgroep kunnen helpen. NVVK lid Zuidweg & Partners voeren, namens de ISD, zowel het minnelijk als wettelijk saneringstraject uit voor ondernemers met schulden. Momenteel voldoet deze huidige werkwijze. Dit neemt niet weg dat de verwachting is dat deze groep groeiende is (mede van wege de corona-crisis). Om deze reden wordt deze doelgroep nauwlettend in de gaten gehouden en wordt gekeken naar alternatieve mogelijkheden om deze doelgroep zo goed mogelijk te helpen. De alternatieve mogelijkheden bestaan uit het mogelijk intern opleiden van schuldhulpverleners met deze expertise. Maar ook wordt gekeken naar andere aanbieders zoals Over Rood, Oxys en SCOB.

Plan van aanpak
Vanaf 1 januari 2021 moet in het plan van aanpak ook de berekening van de van toepassing zijnde beslagvrije voet worden opgenomen (als bijlage bij het plan van aanpak). Voor het overige wordt aangesloten bij huidige werkwijze.

Meldplicht Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI)
Op het moment dat de inwoner een beschikking heeft ontvangen met toegang tot de schuldhulpverlening, dient deze beschikking vanaf 1 januari 2021 ook te worden geregistreerd in het CKI (onderdeel Bureau Krediet Registratie). Als consequentie heeft dit dat al vroeg in het proces bekend is dat de inwoner schuldhulp ontvangt. Voorheen werd de overeenkomst schuldregeling of het saneringskrediet in het CKI geregistreerd. Een registratie blijft tot vijf jaar na afloop in het CKI staan.

Ontzorgen
Om de inwoner te ontzorgen (stress-sensitief werken) en uitval te voorkomen bieden de wetswijzigingen de mogelijkheid om (intern) gegevens uit te wisselen ten behoeve van de toegang en voor het opstellen van het plan van aanpak tot schulddienstverlening. Met de ICT-voorziening voor gegevensuitwisseling[6], kan de schulddienstverlener samen met de inwoner gebruik maken van het burgerportaal en rechtstreeks bij de betreffende bron (schriftelijk) de benodigde gegevens opvragen. Binnen de organisatie kan informatie worden opgevraagd over de hulpverlening die de inwoner reeds ontvangt. Zodoende kan integraal worden samengewerkt.

---

[5] Op 10 november 2020 is het Landelijk convenant ondertekent en gepubliceerd. De ISD Bollenstreek heeft zich hiervoor aangemeld, maar moet zich hier nog definitief bij aansluiten. Om definitief aan de sluiten moet afgewacht worden op de verdere stappen vanuit de NVVK.

[6] Op dit moment worden de ICT-scenarios verkend

Beslagvrije voet
Per 1 januari 2021 moet de berekening van de beslagvrije voet ook worden opgenomen in het plan van aanpak. De wetswijziging binnen de Wvbvv heeft dus ook invloed op de uitvoering van schulddienstverlening binnen de ISD Bollenstreek. Bij het vaststellen van de beslagvrije voet wordt gebruik gemaakt van een landelijk voorgeschreven rekentool zodat deze berekening op een uniforme wijze wordt uitgevoerd. De wetswijziging binnen de Wvbvv bepaalt dat er altijd een afloscapaciteit is van 5%. Er is dus altijd een minimale afloscapaciteit, welke belangrijk is voor een te treffen schuldregeling. Hiernaast heeft de berekening van de beslagvrije voet als doel om een bestaansminimum te garanderen voor de inwoner.

Klachten
In het addendum voor de gemeente Teylingen is naast bovengenoemde onderdelen, nog één onderdeel toegevoegd. Dit is het onderdeel 'klachten'. Hierover staat nu niets in het huidig beleidsplan van Teylingen opgenomen. In de gewijzigde Wgs is de aanbeveling van de Nationale Ombudsman overgenomen om verplicht in het beleidsplan de klachtenprocedure te benoemen. De klachtenprocedure staat wel in het beleidsplan voor de gemeenten Lisse, Hillegom en Noordwijk.

4. Huidige ontwikkelingen

Hiernaast wordt voorgesteld om de diverse landelijke en lokale ontwikkelingen[7] mee te nemen in volgend beleidsplan, of tussentijds als project kunnen worden gestart. Indien tussentijds een project wordt opgestart, zal hier separaat op worden teruggekomen.

Verschillende ontwikkelingen zijn:

Collectief schulden regelen / mogelijkheden saneringskrediet
Ook zal de ISD grote landelijke ontwikkelingen bijhouden wat betreft het collectief schulden regelen, VoorzieningenWijzer en Nederlandse Schuldhulproute[8]. Zonodig kan de ISD Bollenstreek zich hierbij aansluiten als deze initiatieven een grote meerwaarde blijken te hebben en budgettair gezien haalbaar zijn. Deze initiatieven worden op dit moment door verschillende grotere gemeenten uitgevoerd, meestal op projectbasis.

Aanvullend sociaal pakket
Een onderdeel uit het Aanvullend sociaal pakket[9] is het extra ondersteunen van mensen met problematische schulden. Dit wordt in een drietal vormen aangeboden:
- een bedrag krijgt de gemeente zelf;
- een bedrag gaat via de centrum gemeente (Leiden);
- een bedrag op aanvraag (eisen waar aan wordt in een ministeriele regeling vastgelegd).

Over dit onderwerp is inmiddels overleg geweest met ambtelijk HLT Samen en ambtelijk Noorwijk. Gezamenlijk wordt deze ontwikkeling in de gaten gehouden. De ISD heeft al aangegeven aanspraak te willen gaan maken op deze vrij te komen gelden. Het is echter in eerste instantie aan de gemeente om deze gelden te reserveren.

Integrale toegang
Hiernaast is in ontwikkeling om een laagdrempelige toegang tot de schudhulpverlening te creëren via een samenwerking tussen sociale teams, het budgetinformatiepunt van de ISD. Vanwege de integrale toegang die binnen de deelnemende gemeenten moet dit nog verder gestalte krijgen.

---

[7] Het gaat hier om landelijke en gemeentelijke ontwikkelingen. Hiernaast heeft de corona-crisis ook een groot effect op deze ontwikkelingen.
[8] Een initiatiefnemer is: Schuldenlab.nl
[9] https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2020/09/23/uitwerking-aanvullend-sociaal-pakket verdere uitwerking wordt verwacht voor het einde van 2020.

Adviesrecht gemeenten bij schuldenbewind (Ags)
De Ags geeft gemeenten een zogenaamd opt-in mogelijkheid. De gemeenten kunnen schriftelijk aan de rechtbank kenbaar maken dat zij advies wenst uit te brengen wanneer een inwoner bewindvoering aanvraagt. Het adviesrecht kan gemeenten beter in staat stellen hun regierol bij schuldhulpverlening te vervullen. Er wordt hier ook meer grip gehouden op de instroom van schuldenbewind. De ISD Bollenstreek gaat deze mogelijkheid verder onderzoeken en uitwerken.

5. Cliëntenraad

De cliëntenraad behoeft niet te worden gehoord, want zij zijn op zich niet bevoegd op het terrein van de schulddienstverlening (zij worden m.a.w. niet als ervaringsdeskundigen in deze gezien). Deze notitie wordt hen wel ter kennis gebracht.

6. Financiën

N.v.t.

7. Evaluatie

Verordening: evaluatie vindt plaats binnen vijf jaar na vaststelling van de verordening.
Beleidsplan: evaluatie vindt plaats in 2021. Deze evaluatie zal breed worden uitgevoerd binnen schulddienstverlening: de beleidsplannen, addenda en de uitvoeringsregels.

De evaluatie zal plaatsvinden in samenwerking met ambtelijk HLT Samen en ambtelijk Noordwijk. Deze samenwerking zal ook de basis zijn voor het ontwikkelen van het nieuwe beleidsplan schuldhulpverlening.

8. Communicatie

Interne communicatie Medium	**Ja**	**Nee**	**Toelichting**
Medewerkers kwaliteit (o.a. werkinstructie aanpassen)	X		
Medewerkers KCC		X	
Medewerkers PC	X		Indien van toepassing voor betreffende medewerker(s)

Externe communicatie Medium	**Ja**	**Nee**	**Toelichting**
Persbericht	X		
Tekst website	X		
Folder (indien van toepassing)	X		
Publicatie gemeentepagina	X		
Externe relaties (bv adviesraden)	X		
Brief klanten		X	

9. Privacy

De nieuwe Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021 leidt niet tot wijzigingen rondom de thema's van de AVG.

Voor wat betreft thema's binnen de addenda zal de AVG effect hebben op deze onderdelen:
- uitvoeren DPIA (Data Protection Impact Assesment - op grond van de AVG moet de verantwoordelijke zorgen voor de bescherming van de persoonlijke gegevens die ze verwerkt);
- uitwerken samenwerking en gegevensuitwisseling in het kader van de Jeugdwet (wellicht samengevoegd met de ontwikkeling van de integrale toegang).

10. Voorstel en advies

U wordt gevraagd akkoord te gaan met onderstaande voorstellen:

- **om in te stemmen met deze notitie;**
- **om de Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021 via de gebruikelijke procedure (college en gemeenteraden) vast te laten stellen;**
- **om de beleidsplannen: Beleidsnota 2017 - 2021 Schuldhulpverlening Teylingen "Integrale schuldhulpverlening" "Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" van de gemeente Teylingen en het Beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016 - 2020 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Noordwijkerhout (oud) via de gebruikelijke procedure te verlengen tot 1 januari 2022;**
- **om het addendum behorend bij Beleidsnota 2017 - 2021 Schuldhulpverlening Teylingen "Integrale schuldhulpverlening" "Een ketenaanpak van preventie tot nazorg" van de gemeente Teylingen via de gebruikelijke procedure (college en gemeenteraad) vast te laten stellen;**
- **om het addendum behorend bij het Beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016 - 2020 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Noordwijkerhout (oud) via de gebruikelijke procedure (college en gemeenteraden) vast te laten stellen.**
- **om in 2021 voornoemde beleidsplannen schulddienstverlening, addenda en de uitvoeringsregels schulddienstverlening breed te evalueren;**
- **om naar aanleiding van de evaluatie en de nieuwe ontwikkelingen een integraal vernieuwd beleidsplan en uitvoeringsregels schuldhulpverlening aan u voor te leggen om in te laten gaan per 1 januari 2022.**

Bijlagen

Bijlage 1 – Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021
Bijlage 2 – Addendum voor de gemeenten Lisse, Hillegom en Noordwijk
Bijlage 3 – Addendum voor de gemeente Teylingen

Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021

Besluit van de raad van de gemeente (Hillegom, Lisse, Teylingen, Noordwijk) tot vaststelling van de Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021 (Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021)

De raad van de gemeente .....;

Gelezen het voorstel van het dagelijks bestuur van de ISD Bollenstreek van .....;

Gelet op de Gemeenschappelijke Regeling van de Intergemeentelijke Sociale Dienst Bollenstreek;

Gelet op artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening;

gezien het advies van de [**naam commissie**];

BESLUIT

vast te stellen de volgende verordening:

Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021

Artikel 1. Beslistermijn schulddienstverlening
De beschikking tot schuldhulpverlening of de afwijzing ervan, bedoeld in artikel 4a, eerste lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, wordt genomen binnen een termijn van 8 weken na de dag waarop het eerste gesprek, bedoeld in artikel 4, eerste lid, van die wet, heeft plaatsgevonden.

Artikel 2. Evaluatie
Het Dagelijks Bestuur van de ISD Bollenstreek zendt binnen vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening aan de raad een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van deze verordening in de praktijk.

Artikel 3. Inwerkingtreding en citeertitel
1. Deze verordening treedt in werking de dag volgend op publicatie.
2. Deze verordening wordt aangehaald als: Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021.

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van .....

De voorzitter,

De griffier,

Toelichting op de Verordening beslistermijn schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2021

Algemeen

De Verordening beslistermijn schulddienstverlening geeft uitvoering aan artikel 4a, derde lid, van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: wet), zoals deze met ingang van 1 januari 2021 zal gelden. Artikel 4a van de wet is ingevoerd bij Wet van 24 juni 2020 tot wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens (Stb. 239).

Artikelsgewijs

Artikel 1. Beslistermijn schulddienstverlening

De wet regelt dat inwoners met problematische schulden bij gemeenten terecht kunnen voor onder meer advies, schuldbemiddeling of een saneringskrediet. Het uitgangspunt is dat schuldhulpverlening breed toegankelijk is. Daarbij is van belang dat het voor de inwoner duidelijk is binnen welke termijn na het eerste gesprek over de hulpvraag wordt besloten of diegene voor een schuldenregeling in aanmerking komt.

Om deze reden is bij de genoemde wetswijziging in navolging van het advies van de Nationale Ombudsman besloten een wettelijke termijn op te nemen waarbinnen de gemeente na het eerste gesprek over de hulpvraag moet besluiten of iemand voor een schuldenregeling in aanmerking komt. Niet alleen burgers dienen zich aan wettelijke termijnen te houden. Ook van een dienende overheid mag verwacht worden dat zij op een verzoek van een burger binnen een redelijke, door de raad in een gemeentelijke verordening vastgestelde, termijn reageert.

Deze termijn mag volgens artikel 4a, derde lid, van de wet niet langer zijn dan acht weken. Dit is gelijk aan de maximale redelijke termijn die in artikel 4:13, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht wordt gesteld. Een kortere beslistermijn vaststellen is wel toegestaan.

De beslistermijn is bepaald op 8 weken. Deze termijn is nodig om de kwaliteit en zorgvuldigheid van het besluit te waarborgen. Het is wettelijk verplicht dat het gesprek met de aanvrager plaatsvindt binnen 4 weken na de hulpvraag. In crisissituaties zal het eerste gesprek al binnen 3 dagen plaatsvinden. Binnen 8 weken na het eerste gesprek moet een beschikking worden afgegeven, tenzij de inwoner tijdens het gesprek zelf afgezien heeft van verdere schulddienstverlening.

Een termijn van 8 weken is nodig voor de zorgvuldige besluitvorming. De consulent moet namelijk diverse onderdelen nagaan waarvan het belangrijk is dat dit op een zorgvuldige wijze gebeurt. In het kort zal de consulent in het kader van ontzorgen zelf diverse gegevens voor de aanvrager moeten opvragen. Hiernaast kan het alsnog mogelijk zijn dat aanvullende informatie bij de aanvrager moet worden opgevraagd. De aanvrager moet ook een redelijke termijn krijgen om deze gegevens aan te leveren. De aanwezige informatie moet beoordeeld worden door de consulent. Als er geen uitsluitingsgrond van toepassing is, moet een plan van aanpak worden opgesteld (art. 4a lid 1 onder a Wgs). De inwoner zal dan een zorgvuldig tot stand gekomen besluit toegestuurd krijgen.

Artikel 2. Evaluatie

Het is wenselijk om de beslistermijn te evalueren. De Verordening beslistermijn schulddienstverlening bepaalt een nieuw vast te stellen termijn.

Artikel 3. Inwerkingtreding en citeertitel

Deze bepaling behoeft geen nadere toelichting.

Addendum

Aanvulling op de beleidsplannen schulddienstverlening:

Beleidsplan schulddienstverlening ISD Bollenstreek 2016 - 2020 "Op weg naar financiële zelfredzaamheid" van de gemeenten Hillegom, Lisse, Noordwijk en Noordwijkerhout (oud);

Ingangsdatum is 1 januari 2021.

Hoofdstuk 1 Inleiding

De beleidsplannen zijn voorgeschreven op grond van artikel 2 van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De gemeenteraad moet telkens voor een termijn van vier jaar een plan opstellen. Hiermee wordt bereikt dat de gemeenteraad richting geeft aan de schuldhulpverlening aan inwoners van haar gemeente.

Net als de beleidsplannen, biedt dit addendum de kaders waarbinnen de schulddienstverlening het komende jaar door het Dagelijks Bestuur en de ISD Bollenstreek kan worden uitgeoefend. Dit addendum voorziet enkel in de uitwerking van de verplichte wetstechnische wijzigingen.

In de door de Rijksoverheid geïntroduceerde 'Brede Schuldenaanpak' is het de bedoeling dat alle betrokken partijen vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten het schuldenbeleid invullen en uitvoeren. De belangrijkste doelen gedefinieerd zijn:

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

Om bovengenoemde te realiseren is er een aantal wetswijzigingen binnen het schuldendomein[1] geïntroduceerd. In dit addendum worden deze wetswijzigingen verder uitgewerkt:

- Vroegsignalering
- Sociale incasso
- Doelgroepenuitbreiding
- Ontzorgen
- Plan van aanpak
- Meldplicht Centraal Krediet Informatiesysteem
- Beslagvrije voet

[1] Wetswijzigingen per 1 januari 2021 binnen de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en de Wet vereenvoudiging beslagvrije voet.

Hoofdstuk 2 Vroegsignalering

Vroegsignalering wordt een wettelijke taak per 1 januari 2021 in de Wgs[2]. Vanwege het project Vroeg Eropaf (HLT Samen, uitgevoerd door de ISD Bollenstreek) heeft de implementatie van deze wetswijziging een goede basis. Als vroegsignalering is verankerd in de wet wordt de spanning met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) weggenomen. Er ontstaat nu een wettelijke grondslag voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel. En gemeenten kunnen uit eigen beweging hulp aanbieden.

Welke signalen mogen naar de gemeente worden gezonden?
Naast de Wgs is er ook het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Besluit). Er zijn in dit besluit zes signalen[3] aangewezen die door gemeenten ontvangen mogen worden om uit eigen beweging schulddienstverlening aan te bieden:

1. Achterstand betalen huur;
2. Achterstand betalen drinkwater;
3. Achterstand betalen zorgverzekering;
4. Achterstand betalen elektra;
5. Achterstand betalen gas;
6. Achterstand betalen warmte.

Wanneer mogen de aangewezen signalen naar de gemeente worden gezonden?
Met de convenantpartners/schuldeisers[4] moeten afspraken worden gemaakt wanneer zij signalen leveren. De ISD Bollenstreek wil aansluiten bij het Landelijk convenant, ondertekend door alle brancheorganisaties van vaste crediteuren, de NVVK en de VNG. In dit convenant worden centraal afspraken gemaakt over de vroegsignalering. Hierdoor hoeven er geen aparte afspraken meer te worden gemaakt over de levering van vroegsignalen. Lokaal kan worden volstaan met het sluiten van een (standaard) overeenkomst waar ook de lokale vaste lasten partijen op kunnen aansluiten. Als een crediteur niet is aangesloten bij het Landelijk convenant, kan met deze partij een apart convenant worden gesloten.

Conform het besluit moeten de vroegsignalen in ieder geval voldoen aan de voorwaarden van sociale incasso:

- schuldeisers sturen ten minste één schriftelijke betalingsherinnering[5];
- schuldeisers spannen zich in om in persoonlijk contact te reden met de klant (telefonisch, aan de deur of aan de balie); en
- schuldeisers wijzen klanten met betalingsachterstanden de weg naar gemeentelijke schuldhulpverlening.

Wanneer wordt een eerste aanbod voor een gesprek gedaan?
Als een signaal is ontvangen, is het verplicht om de inwoner een aanbod te doen tot een eerste gesprek[6]. De ISD Bollenstreek moet actief contact zoeken met de inwoner (telefonisch, schriftelijk, huisbezoek etc.). Binnen 4 weken na ontvangst van het signaal moet een gesprek worden ingepland.

Hoe lang mogen de vroegsignalen bewaard blijven?
In het (Landelijk) convenant moet worden vastgelegd welke bewaartermijnen gehanteerd worden voor de verschillende gegevens die worden vastgelegd. Vanuit privacy mogen persoonsgegevens niet langer bewaard worden dan strikt noodzakelijk. Daarom moet vastgelegd worden op welke termijn de persoonsgegevens worden verwijderd.

Wat te doen bij geen contact?
Als er binnen 4 weken geen contact kan worden gemaakt met de inwoner, wordt de interventie afgesloten. De schuldeiser hoeft hier niet over geïnformeerd te worden.

---

[2] Artikel 2 en 3 Bgs

[3] Het ministerie heeft aangegeven ruimte te behouden om extra vroegsignalen bij ministeriele regeling aan te wijzen.

[4] Op 10 november 2020 is het Landelijk convenant ondertekent en gepubliceerd. De ISD Bollenstreek heeft zich hiervoor aangemeld en wacht op verdere instructies (en ondertekening).

[5] Er is geen minimum aantal contactpogingen opgenomen in de wet omdat dit de vrijheid van een effectieve aanpak onnodig zou beperken. Aanvullende afspraken kunnen lokaal worden gemaakt in overeenkomsten.

[6] Eerste aanbod gesprek conform art. 3b Wgs.

Hoofdstuk 3 Doelgroepenuitbreiding

De wetswijziging voorziet duidelijk dat ook zelfstandigen toegang moeten krijgen tot schulddienstverlening. In de praktijk had de zelfstandige al toegang tot schulddienstverlening. Maar de beleidsregels sloten hier niet goed op aan. Met dit addendum wordt dit aangepast.

Zelfstandigen

Iedere zelfstandige kan zich melden bij de ISD voor hulp bij schulden, zowel persoonlijke als zakelijke schulden. Indien de zelfstandige voldoet aan de voorwaarden voor de Bbz[7] en de zelfstandige onderneming levensvatbaar wordt beoordeeld, kan besloten worden via de Bbz over te gaan tot hulp bij schulden. Dit is voorliggend op de schulddienstverlening.

Indien de zelfstandige onderneming niet levensvatbaar wordt beoordeeld, dan komt de zelfstandige niet in aanmerking voor een Bbz krediet. Vanuit de Wgs kan wel schulddienstverlening aan de zelfstandig ondernemer met schulden aangeboden worden.

NVVK lid Zuidweg & Partners voert, namens de ISD, zowel het minnelijk als wettelijk saneringstraject uit voor ondernemers met schulden. ISD betaalt voor de hierboven benoemde ondernemer de kosten van het door hen uitgevoerde saneringstraject[8].

Het Bbz heeft tot doel om beginnende zelfstandigen uit een werkloosheidssituatie te krijgen, door een bedrijf op te starten dat (op termijn) levensvatbaar is. Een ander doel is de gevestigde zelfstandigen buiten de bijstandswet te houden door ervoor te zorgen dat zij weer in eigen levensonderhoud kunnen voorzien door middel van hun onderneming. Een zelfstandige met een lopende nog functionerende onderneming en schulden (en die geen benodigd extra krediet bij een bank krijgt), kan een beroep doen op het Bijstandsbesluit zelfstandigen 2004 (Bbz). Bbz is voorliggend op de schulddienstverlening.

Het Bbz is bedoeld voor zelfstandigen die al een zekere tijd een eigen bedrijf of zelfstandige beroep hebben. Er is sprake van een eigen bedrijf als met een duurzame organisatie van kapitaal en arbeid aan het maatschappelijk verkeer wordt deelgenomen met als oogmerk het behalen van de winst die redelijkerwijs ook te verwachten moet zijn. Een zelfstandige is in dit verband degene die:

- Tussen 18 jaar en pensioengerechtigde leeftijd is;
- Voldoet aan het urencriterium (minimaal 1225 uur per jaar in eigen bedrijf werkzaam);
- Het bedrijf in Nederland uitoefent; en
- Over alle vereiste vergunningen beschikt.

---

[7] Besluit bijstandsverlening zelfstandigen 2004

[8] Momenteel zijn er nog weinig schulden trajecten van zelfstandigen: in 2018 betroffen dit 2 trajecten, in 2019 betrof dit 1 traject en in 2020 zijn er nog geen trajecten gestart. De verwachting is wel dat deze groep groeiende is, mede door de corona-crisis. Schatting is dat 1 op de 5 ondernemers vanwege de corona-crisis te maken gaat krijgen met schulden (bron: Berenschot). Huidige werkwijze is momenteel het meest efficiënt. Maar deze specifieke doelgroep wordt nauwlettend in de gaten gehouden. Als deze doelgroep gaat stijgen zal worden beoordeeld of intern consulenten kunnen worden opgeleid, of dat huidige werkwijze voldoet. Ook zullen alternatieve mogelijkheden worden onderzocht zoals: Over Rood, Oxys en SCOB. Hierbij rekening houdend met de kosten en de kwaliteit (zoals een NVVK lidmaatschap).

Hoofdstuk 4 Algemene wijzigingen

De wijzigingen binnen de Wgs bevatten een aantal 'algemene wijzigingen' die opgenomen dienen te worden in het beleid. Om hier gehoor aan te geven is dit per onderdeel uitgewerkt in hoofdstuk vier.

Ontzorgen

Om de inwoner te ontzorgen[9] (stress-sensitief werken) en uitval te voorkomen bieden de gewijzigde Wgs en het Besluit de mogelijkheid om (intern) gegevens uit te wisselen ten behoeve van de toegang en voor het opstellen van het plan van aanpak tot schulddienstverlening. Met de ICT-voorziening voor gegevensuitwisseling[10], kan de schulddienstverlener samen met de inwoner gebruik maken van het burgerportaal en rechtstreeks bij de betreffende bron (schriftelijk) de benodigde gegevens opvragen. Binnen de organisatie kan informatie worden opgevraagd over de hulpverlening die de inwoner reeds ontvangt. Door in het Besluit op te nemen, dat schuldhulpverleners intern kunnen navragen of een inwoner al bekend is bij de uitvoering van de Participatiewet, de Wmo 2015 en/of de Jeugdwet, kan integraal worden samengewerkt. Dit betekent een ontlasting van de inwoner, deze hoeft dankzij de wetswijziging minder gegevens aan te leveren.

Voor wat betreft de Jeugdwet geldt dat dit momenteel alleen voor de Jeugd PGB telt, aangezien die door de ISD wordt uitgevoerd. Er zal nader worden onderzocht om dit AVG technisch ook mogelijk te maken voor uitwisseling met Holland Rijnland voor wat betreft Jeugd ZIN. Deze ontwikkeling is ook in het kader van de integrale toegang wenselijk.

In het kader van de vroegsignalering gelden andere afspraken, zie hiervoor hoofdstuk 2 Pas als een inwoner heeft aangegeven een hulpvraag op het gebied van schulden te hebben, kunnen bovengenoemde bronnen worden geraadpleegd.

Plan van aanpak

Op basis van de ontvangen gegevens, het Mesis klantprofiel en andere informatie uit het intakegesprek wordt in overleg met de schuldenaar een plan van aanpak opgesteld. Vanaf 1 januari 2021 moet in het plan van aanpak ook de berekening van de toegepaste beslagvrije voet worden opgenomen (als bijlage bij het plan van aanpak)[11]. En een plan van aanpak moet al met de beschikking worden meegezonden aan de klant. Dit plan van aanpak kan op een later moment nog wel verder worden uitgewerkt. Indien het plan van aanpak (en/of bijlagen) in de loop van de tijd wijzigt, moet dit steeds opnieuw met een beschikking kenbaar worden gemaakt aan de inwoner.

Meldplicht Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI)[12]

Op het moment dat de inwoner een beschikking heeft ontvangen met toegang tot de schuldhulpverlening, dient deze beschikking vanaf 1 januari 2021 ook te worden geregistreerd in het CKI[13]. Als consequentie heeft dit dat al vroeg in het proces bekend is dat de inwoner schuldhulp ontvangt. Voorheen werd de overeenkomst schuldregeling of het saneringskrediet in het CKI geregistreerd. Een registratie blijft tot vijf jaar na afloop in het CKI staan.

---

[9] Artikelen 8a t/m 8d Wgs en artikelen 12 t/m 16 Bgs
[10] Op dit moment worden de ICT-scenarios verkend
[11] Artikel 4a Wgs.
[12] Het CKI is onderdeel van BKR (Bureau Krediet Registratie)
[13] Artikel 17 Wgs

Beslagvrije voet

Per 1 januari 2021 moet de berekening van de beslagvrije voet ook worden opgenomen in het plan van aanpak. De wetswijziging binnen de Wvbvv heeft dus ook invloed op de uitvoering van schulddienstverlening binnen de ISD Bollenstreek. Bij het vaststellen van de beslagvrije voet wordt gebruik gemaakt van een landelijk voorgeschreven rekentool zodat deze berekening op een uniforme wijze wordt uitgevoerd[14].

De wetswijziging binnen de Wvbvv bepaalt dat er altijd een afloscapaciteit is van 5%[15]. Er is dus altijd een minimale afloscapaciteit, welke belangrijk is voor een te treffen schuldregeling. Hiernaast heeft de berekening van de beslagvrije voet als doel om een bestaansminimum te garanderen voor de inwoner.

Ook kan een coördinerend deurwaarder een rol gaan spelen in de contacten van de schulddienstverlener. Dit is alleen het geval als er meerdere beslagen zijn gelegd op één inkomstenbron. De coördinerend deurwaarder stelt o.a. de beslagvrije voet vast.

De rol van de inwoner verandert hierbij ook van een informerende rol naar een controlerende rol. De gegevens voor de berekening van de beslagvrije voet worden immers uit bestaande administraties gehaald. Een onjuist of te laag vastgestelde beslagvrije voet kan grote gevolgen hebben voor de inwoner. Het is daarom van belang dat de inwoner zich hiervan bewust is en goed controleert. Gedurende het proces heeft de inwoner de mogelijkheid om een verzoek te doen om een herberekening te maken in verband met veranderde omstandigheden.

[14] Momenteel is deze landelijke rekentool nog in ontwikkeling. De schulddienstverlener kan vanuit zijn rol momenteel alleen via het burgerportaal de beslagvrije voet berekenen. Extra informatie over de leefsituatie en de inkomensgegevens zullen alsnog via de inwoner uitgevraagd moeten worden. Na de wetswijziging moet de schulddienstverlener ook toegang krijgen tot de rekentool van de beslagvrije voet.

[15] Zie hiervoor ook hoofdstuk 3 van NVVK Gedragscode

NOTITIE

Aan	: Dagelijks Bestuur
Van	: Afdeling beleid/procesregisseur Vroeg Eropaf
Onderwerp	: Evaluatie "Vroeg Eropaf"
Datum	: 12 november 2020
Ter	: Besluitvorming

Deze notitie evalueert het project Vroeg Eropaf over de periode november 2019 t/m oktober 2020. Het oordeel van deze evaluatie valt positief uit, weliswaar met de kanttekening dat het project vanwege de corona-crisis en de hierbij behorende maatregelen, ' schade' heeft opgelopen.

Gevraagde besluiten

Voorgesteld wordt om:
1. kennis te nemen van de evaluatie Vroeg Eropaf en de toekomstige ontwikkelingen in het kader van de vroegsignalering;
2. aansluiten bij de verdere vormgeving en uitbreiding van de vroegsignalering zoals voorgesteld in het Addendum behorend bij de beleidsplannen schulddienstverlening;
3. de samenwerking met Kwadraad vanaf 1 januari 2021 te verlengen met een half jaar conform de huidige (werk)afspraken;
4. de komende maanden monitoren of de huidige formatie voldoende is om de vroegsignalering uit te voeren. Zodra aanpassing nodig is, wordt hier separaat op teruggekomen.

Cliëntenraad
De cliëntenraad behoeft niet te worden gehoord, want zij zijn op zich niet bevoegd op het terrein van de schulddienstverlening (zij worden m.a.w. niet als ervaringsdeskundigen in deze gezien). Deze evaluatie wordt hen wel ter kennis gebracht.

1. Inleiding

Zoals bekend zijn wij in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen per 1 januari 2019 gestart met het project Vroeg Eropaf. Destijds een vorm van vroegsignalering van huurschulden. In 2018 is daartoe een convenant ondertekend tussen de woonstichtingen Stek en Vooruitgang. In 2020 zijn er twee nieuwe convenantenpartners aangesloten bij het project Vroeg Eropaf: Dunea en Zorg en Zekerheid.

Vroegsignalering wordt een wettelijke taak per 1 januari 2021 in de Wet schuldhulpverlening (Wgs). Vroegsignalering wordt daarom opgenomen in een addendum gekoppeld aan de huidige Beleidsplannen schulddienstverlening. Conform artikel 5 van de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek valt de taak om de vroegsignalering uit te voeren, binnen de ISD Bollenstreek. Vanwege het project Vroeg Eropaf, heeft de implementatie van deze wetswijziging een goede basis. Maar dit vraagt wel om aanpassing van de convenanten, het opstellen van overeenkomsten of andere convenanten dan wel het aansluiten bij het Landelijk convenant. Om deze reden wordt voorgesteld om de huidige werkwijze voorlopig te continueren.

2. Doel van deze notitie

Doel van deze notitie is Vroeg Eropaf te evalueren. Hiernaast wordt aangegeven hoe het project Vroeg Eropaf het best als vroegsingalering kan worden geïmplementeerd en kan worden doorontwikkeld binnen de ISD Bollenstreek en de integrale toegang. Dit naar aanleiding van de wetswijziging binnen Wgs.

3. Korte schets van Vroeg Eropaf

Met Vroeg Eropaf en dus door vroegsignalering willen wij:
- voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen tot problematische schulden; en
- bereiken dat het ritme van de betalingen aan de woonstichtingen, nutsbedrijven en de zorgverzekering structureel wordt hersteld.

Vroeg Eropaf wil in een vroeg stadium bewoners met financiële problemen bereiken. Dit zodat de inwoner, met kortdurende hulp van een vrijwilliger of andere hulpverleningsorganisatie, weer verder kunnen en idealiter binnen 1 jaar hun financiële problemen opgelost hebben.

Bij Vroeg Eropaf worden huishoudens gemeld met een betalingsachterstand van minimaal 40 dagen en maximaal 60 kalenderdagen in RIS Matching[1]. Na evaluatie in 2019, is ook besloten achterstanden van minimaal 25 dagen aan te melden in het systeem. Als er 2 of meer achterstanden op 1 adres wordt gesignaleerd, wordt dit een zogenoemde match. Ook wordt een outreachend huisbezoek ingezet, bij 1 achterstand van de woonstichting. Kwadraad voert de matching uit in het systeem, waarna de afdeling schulddienstverlening van de ISD de interne check doet of deze huishoudens al bekend zijn bij schulddienstverlening.

Voorbeeld uit de praktijk

Een van de huisbezoekers is op huisbezoek geweest bij een vrouw met een kindje van 1 jaar. Zij heeft een relatie met een nog getrouwde man die bij haar inwoont.

Mevrouw was het financiële overzicht totaal kwijt. Zij was ook niet in staat om de formulieren in te vullen door alle stress die zij ervaarde door de financiën. Nadat de huisbezoeker haar hierbij geholpen had en haar aangemeld voor schulddienstverlening is er rust gekomen.

Op dit moment beheert de ISD nu haar inkomen en dat van haar partner. Een groot gedeelte van de achterstanden/schulden zijn weggewerkt.

Vervolgens zal er een outreachend huisbezoek worden afgelegd. De hulpverleners zullen tezamen met vrijwilligers de redenen inventariseren, waardoor de achterstanden zijn ontstaan en welke problemen hier mogelijk aan ten grondslag liggen. Huishoudens krijgen advies en/of een hulpaanbod. Indien noodzakelijk wordt getracht deze mensen te motiveren de geboden hulpverlening te accepteren.

4. Resultaat van de evaluatie

In de bijlage bij deze notitie is de evaluatie neergelegd. In 2018 is er een convenant ondertekend tussen de ISD Bollenstreek en de woonstichtingen Stek en Vooruitgang. In 2020 zijn er twee nieuwe convenantenpartners aangesloten bij het project Vroeg Eropaf: Dunea en Zorg en Zekerheid. Er staat een goed toepasbaar werkproces: partijen hebben duidelijke afspraken met elkaar gemaakt en de vervolghulpverlening na het vroegsignaleringsgesprek sluiten nauw op elkaar aan.

In 76% van de afgelegde huisbezoeken / telefonische hulp geeft de inwoner aan een vorm van hulp te willen van onze hulpverleners. Dit percentage is hoog te noemen, zeker daar er merendeel telefonisch contact is geweest met de cliënten (vanwege corona).Een aantal inwoners heeft aangegeven geen hulp te willen. Momenteel komen deze inwoners weer in beeld als er nieuwe betalingsachterstanden worden aangemeld. Het is van belang om de inwoner de vrijheid te bieden om af te zien van hulp als de inwoner dit niet wil. Maar deze groep kan wel passief gemonitord worden. Enkele gemeenten hebben al een proces genoemd 'heropaf' opgezet. Hier in wordt na 3 of 6 maanden weer contact opgenomen met de inwoner die in eerste instantie geen hulp wilde. De ISD Bollenstreek wil verder onderzoeken hoe deze groep inwoners het best kan worden gemonitord.

Corona

Vanaf eind maart 2020 zijn ten gevolge van het corona virus, geen huisbezoeken meer afgelegd. Dit heeft grote gevolgen gehad voor het project. Omdat er alleen telefonisch en per flyer contact kon worden gezocht, zijn er veel minder mensen bereikt. Veelal waren er geen of geen juiste telefoonnummers bekend bij de crediteuren. Daarnaast werd er zeer weinig gereageerd op de flyers door de inwoners. Met

[1] RIS Matching is een webapplicatie voor het verzamelen en "matchen" van signalen die door verschillende dataleveranciers worden doorgegeven.

de inwoners waar we wel contact mee hebben gekregen, werd geprobeerd op een zo creatieve manier kwalitatieve hulp te bieden. Door (video)bellen of soms een afspraak op kantoor met voldoende voorzorgmaatregelen, is er geprobeerd de inwoners toch zo goed mogelijk hulp te bieden bij de beginnende achterstanden. Door de afgelopen periode is gebleken dat het huisbezoek erg waardevol is. Juist in het persoonlijke face to face contact, vertelt een cliënt meer over zijn eigen situatie. Ook krijgt de hulpverlener meer een beeld van de leefomstandigheden hoe de cliënt woont. In september is er weer kort gestart met het doen van huisbezoeken. Echter door de toenemende aantal besmettingen, waren we genoodzaakt dit in oktober weer te staken.

Nieuwe ontwikkelingen
Woonstichting Stek en de Noordwijkse Woonstichting zijn sinds 15 februari 2020 gefuseerd. Er is gewerkt aan een nieuwe organisatie waarin afdelingen zijn samengevoegd en een nieuwe computersysteem is ingericht. Dit heeft grote invloed gehad op de aantallen achterstanden die zijn aangeleverd bij het project. Na de fusie is er een nieuwe functie ingericht als incasso-specialist. Er zullen twee medewerkers van Stek verantwoordelijk worden voor de gehele incasso procedure van alle bewoners van Stek. Wij hopen door deze nieuwe functie er meer focus komt op aanmelden van de achterstanden van Stek. Door deze nieuwe ontwikkelingen is er minder gemonitord, hoe het nu gaat met de cliënten na de interventie van Vroeg Eropaf.

Op 1 januari 2021 treedt de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking, waardoor vroegsignalering voor alle gemeenten een verplichte taak wordt. Daarmee komt er een einde aan de pilot van de afgelopen twee jaar waarmee waardevolle ervaring is opgedaan. Vanuit de VNG, NVVK en brancheorganisaties Energie Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, Vewin en Aedes is gezamenlijk gewerkt aan het Landelijk Convenant Vroegsignalering waarin afspraken zijn vastgelegd voor een uniforme uitvoering. Onderdeel van het convenant is een (model)overeenkomst. Het convenant is begin november door de partijen ondertekend. Daar het landelijk convenant volledieger is in de aanpak en helemaal in lijn ligt met de gewijzigde wet, stellen wij voor om met de convenantpartners formeel aan te sluiten bij het landelijk convenant en de bijbehorende overeenkomst te gebruiken. Daarmee komt ons lokale convenant te vervallen.

De ondertekening van de overeenkomst wordt digitaal gefaciliteerd door de NVVK. Gemeente, zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven ontvangen een (digitale) uitnodiging om de overeenkomst te tekenen. Corporaties beslissen zelf of ze de modelovereenkomst wel of niet tekenen en kunnen samen met de gemeenten andere afspraken maken. Hierin is maatwerk mogelijk. Het belangrijkste is dát er afspraken komen over vroegtijdige hulp bij financiële problemen.

Als vroegsignalering is verankerd in de wet wordt de spanning met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) weggenomen. Er ontstaat nu een wettelijke grondslag voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel en kunnen gemeenten uit eigen beweging hulp aanbieden.

De integrale toegang en de hierbij behorende sociale teams is een waardevolle ontwikkeling. Vroegsignalering moet nog verder vorm krijgen en geprofessionaliseerd worden. Hierbij kan ook worden aangesloten bij de ontwikkeling en bedoeling van de integrale toegang: een laagdrempelige toegang tot de schudhulpverlening creëren.

Naast de Wgs is er ook het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Besluit). Er zijn in dit besluit zes signalen* aangewezen die ontvangen mogen worden om uit eigen beweging schulddienstverlening aan te bieden:

1. Achterstand betalen huur;
2. Achterstand betalen drinkwater;
3. Achterstand betalen zorgverzekering;
4. Achterstand betalen elektra;
5. Achterstand betalen gas;
6. Achterstand betalen warmte.

*Het ministerie heeft aangegeven ruimte te behouden om extra vroegsignalen bij ministeriele regeling aan te wijzen.

In het beleidsplan wordt met betrekking tot vroegsignalering ook opgenomen:
- Wanneer de aangewezen signalen naar de gemeente mogen worden gezonden;
- Hoe lang de 'vroegsignalen' bewaard mogen worden;
- Binnen welke termijn er opvolging gegeven moet worden aan een ontvangen signaal.

Mogelijke nieuwe partners
Inmiddels is al enig onderzoek gedaan naar mogelijke nieuwe partners.

Gemeentelijke belastingen
Een eerste 'natuurlijke' partner zou de gemeenten zelf kunnen zijn, daar waar zij schuldeiser is bij de gemeentelijke belastingen. Overigens is een betaalachterstand op de lokale belastingen niet als vroegsignaal aangewezen in het Besluit.

Energieleveranciers
Met de energieleveranciers Vattenfall, Eneco en Essent zijn al voor voorgaande evaluatie de eerste contacten gelegd. Uit de contacten met deze landelijke partijen, is gebleken dat zij momenteel in samenwerking met de VNG, NVVK en brancheverenigingen een landelijk vroegsignalerings-convenant hebben voorbereidt. Op 10 november is het landelijk convenant getekend en gepubliceerd. Dit betekent dat deze partijen snel bij vroeg eropaf aangesloten kunnen worden.

Ziektekostenverzekering
In 2020 is gestart om allereerst Zorg & Zekerheid aan te laten sluiten als nieuwe convenantpartner. Ook de andere zorgverzekeraars willen we laten deelnemen aan dit project. Nu het landelijk convenant gereed is, zullen de overige zorgverzekeraars ook bij het project vroeg eropaf aan kunnen worden gesloten.

Commerciële banken
De samenwerking binnen de vroegsignalering met banken is landelijk gezien nog pril. Wel is er onlangs in het land een succesvolle pilot afgerond in vijf gemeenten waar vier grote banken aan hebben deelgenomen. Daaruit is naar voren gekomen dat zij (beginnende) schulden in een vroeg stadium kunnen signaleren, de mensen kunnen bereiken, activeren en passende hulp kunnen aanbieden. Dus dat biedt mogelijk aanknopingspunten die we verder zullen onderzoeken.

Verhuurders (particulier en woonstichtingen)
Stek is een van de convenantpartners. Naast woonstichtingen vallen particuliere verhuurders binnenkort ook onder de Wgs.

5. Hoe nu verder?

Nu vroegsignalering in de wet verankerd wordt, zal dit naar verwachting zorgen voor een grotere groep waarmee in contact kan worden getreden. Hiernaast is de verwachting dat het aantal huishoudens met beginnende schulden als gevolg van de corona crisis zal toenemen. Uit een onderzoek van Deloitte en Schuldenlab van juni 2020, geven zij aan dat gemeenten en hulporganisaties rekening moeten houden met een mogelijke toestroom van mensen met geldproblemen en schulden. Het gaat hier om een landelijk rapport. De aantallen in de grote steden zullen anders zijn (hoger) dan hier in de regio.

Door de maatregelen rondom de corona-crisis, is het op dit moment niet mogelijk om de huisbezoeken zoals gewenst uit te voeren. Uit de evaluatie is duidelijk te zien, dat het bereik van inwoners is gedaald ten gevolge van alleen telefonisch contact. Hieruit blijkt hoe belangrijk het huisbezoek is, om het contact en het vertrouwen van een inwoner te krijgen om zo de juiste hulpverlening te kunnen bieden. Echter blijven we afhankelijk van de landelijke maatregelen die genomen worden door het kabinet. Wij zullen ons aan de richtlijnen houden van RIVM. Wel blijven we met het team, nieuwe mogelijkheden uitproberen, om zoveel mogelijk contact te kunnen krijgen met de inwoners. Daarnaast zullen we nieuwe landelijke ontwikkelingen rondom vroegsignalering en huisbezoeken nauwlettend in de gaten houden.

Naast het convenant Vroeg Eropaf, is ook nog steeds het Convenant voorkoming huisuitzettingen en het Fonds voorkomen huisuitzetting van kracht. Gelijktijdig met de evaluatie schulddienstverlening willen wij ook de huidige status van het Convenant voorkoming huisuitzettingen en het Fonds voorkomen

huisuitzetting meenemen. De werking en het doel zullen worden geëvalueerd en waar nodig worden aangepast aan de huidige ontwikkelingen.

In ander verband hebben wij voorstellen gedaan om op een outreachende manier meer in contact te komen met en aandacht te geven aan mensen die vaak al jarenlang een bijstandsuitkering ontvangen met weinig/geen uitzicht op betaald werk. Doel van die aandacht is om achterstanden op te heffen en deze minder kansrijke mensen weer mee te laten doen in de samenleving (door het bevorderen van hun individuele ontwikkeling en het laten opdoen van sociale contacten). Dit project met de naam Meedoen! is inmiddels door alle ISD gemeenten omarmd en zal de komende maanden verder worden uitgerold. Ook kunnen er verbindingen worden gelegd tussen Vroeg Eropaf en Meedoen!.

Het project Meedoen! is inmiddels gestart, maar ook dit project ondervindt veel hinder van de maatregelen rondom de corona-crisis. Er zijn daarom beperkte mogelijkheden om in contact te treden met deze doelgroep. In het kader van project Meedoen! is er een innovatiebudget beschikbaar gesteld. Hiermee is het de bedoeling dat verschillende (gekwalificeerde) partijen innovatieve ideeën kunnen inbrengen. Beoordeling van binnengekomen ideeën zal in november 2020 plaatsvinden.

Ook Noordwijk is in 2020 al gestart met een vorm van vroegsignalering. Op dit moment zijn er verkennende gesprekken op de gemeente Noordwijk mogelijk aan te laten sluiten bij Vroeg Eropaf. Conform artikel 5 van de GR ISD Bollenstreek is per 1 januari 2021 de ISD Bollenstreek bevoegd om ook de vroegsignalering van Noordwijk uit te voeren. Door de aansluiting van Noordwijk zal formatie uitbreiding nodig zijn aangezien meer signalen gaan binnenkomen. Hiervoor wordt een separaat verzoek gedaan.

Hiernaast zal ook voor wat betreft de doorontwikkeling van vroegsignalering (maar ook breder gezien binnen schulddienstverlening) aangesloten worden bij de integrale toegang. Een dergelijke samenwerking zal de integraliteit van de schulddienstverlening ten goede komen.

6. Actiepunten

- uitbreiden schuldeisers;
- aansluiten bij het Landelijk convenant;
- onderliggend aan Landelijk convenant overeenkomsten opstellen om aan te sluiten bij de lokale wensen;
- convenanten aangaan met schuldeisers die niet zijn aangesloten bij het Landelijk convenant;
- het convenant "Voorkomen huisuitzetting" gelijktijdig evalueren met de Beleidsplannen schulddienstverlening en bijbehorend addendum;
- monitoren of formatie uitbreiding nodig is. Hierbij rekening houdend met de eventueel toegenomen signalen, maatregelen rondom corona en de toetreding van Noordwijk. Zodra formatie uitbreiding nodig is, wordt hier separaat op teruggekomen;
- verkennende gesprekken met de gemeente Noordwijk voeren om hen ook aan te sluiten bij de werkwijze van Vroeg Eropaf om zodoende een soepele overgang naar de vroegsignalering uitgevoerd door de ISD Bollenstreek te creëren (per 1 januari 2021);
- monitoring verder uitbreiden na afsluiting Vroeg Eropaf;
- aansluiten bij de ontwikkeling integrale toegang;
- samenwerking met Schuldhulpmaatje uitwerken;
- opzetten monitoringstool om opnieuw contact te leggen met inwoners die in eerste instantie geen hulp willen.

7. Financiën

Kosten 2020

De voor 2020 begrote kosten voor Vroeg Eropaf bedroegen ongeveer € 135.000. Het betrof hier de kosten voor, huisbezoekers (0.97. fte) procesregisseur (0.2 fte) en automatisering. Noordwijk heeft in 2019 meebetaald aan de kosten automatisering en procesregisseurschap (niet aan de huisbezoekers). In 2020 heeft de gemeente Noordwijk hier niet meer aan meebetaald. Hiernaast heeft Stek een financiële bijdrage geleverd voor 2020.

De verdeling van de kosten naar de gemeente zijn op basis van de verhouding zoals deze voor de exploitatiekosten bij de ISD voor het betreffende jaar gelden:

Project Vroeg eropaf:	**2019**	**2020**
Kosten exclusief btw:		
Procesregisseur	25.227,00	29.060,00
Lopers	89.845,90	44.767,00
Automatisering	12.145,00	12.780,00
Totale kosten	127.217,90	86.607,00
Verdeling kosten exclusief btw:		
Hillegom	32.769,63	23.370,31
Lisse	33.840,96	23.660,23
Noordwijk	12.091,13	0,00
Teylingen	48.516,17	34.576,46
Stek	0	5.000,00
Totale kosten	127.217,90	86.607,00

Kosten 2021

Nu de vroegsignalering een wettelijke taak is geworden, zullen de kosten voor de vroegsignalering worden betaald uit het daartoe beschikbare budget. Voor wat betreft de begroting van de vroegsignalering 2021 is deze hetzelfde gebleven als de begroting van voorgaande jaren. Echter is het niet goed in te schatten wat de daadwerkelijke kosten zullen zijn. Dit komt omdat rekening moet worden gehouden met deze ontwikkelingen:

- de vroegsignalering van de gemeente Noordwijk valt per 1 januari 2021 ook onder de ISD Bollenstreek;
- naar verwachting zal het aantal signalen gaan toenemen aangezien meer schuldeisers zijn aangewezen in het Besluit en zich zullen aansluiten bij het Landelijk convenant, dan wel een apart convenant met de ISD Bollenstreek;
- wij hebben nog steeds te maken met de corona-crisis waardoor het onduidelijk is of en op welke termijn er weer (meer) lopers kunnen worden ingezet.

Indien nodig zullen de kosten voor de vroegsignalering worden meegenomen in de begrotingswijziging 2021.

8. Evaluatie

Evaluatie is voorzien in oktober 2021.

9. Communicatie

ISD gemeenten, ketenpartners, uitvoerenden.

BIJLAGE: Evaluatie Vroeg Eropaf

Doelstellingen

Om te kunnen meten/monitoren of Vroeg Eropaf al dan niet succesvol is, zijn in het convenant (ambitieuze) doelstellingen opgenomen voor 2020. Deze zullen hierna achtereenvolgens worden besproken (evaluatieperiode november 2019 t/m oktober 2020). De periode waarover deze evaluatie plaatsvindt bedraagt derhalve 12 maanden. In deze periode was er acht maanden een afwijkende manier van werken door de pandemie.

1. In 2020 worden 110 huurders bereikt in een vroeg stadium. De verwachting is dat hiervoor 160 huurders bezocht moeten worden.

Om 160 huurders te kunnen bezoeken zijn er evenveel meldingen/matches nodig van de partners om deze te kunnen bezoeken. Daarnaast was de verwachting dat de huisbezoekers in ongeveer 70% van de gevallen daadwerkelijk 'live' contact hebben, dus met 110 huurders.

Cijfers

Uit RIS kwam het volgende beeld naar voren

Aantal meldingen per melder (RIS Matching):

Melder	2019		2020											Totaal	
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Aantal	%
Energielijst ISD Bollenstreek	0	0	0	0	11	13	11	7	0	17	10	10	0	79	7
WC Woonstichting Stek	5	3	10	8	4	10	4	1	0	11	8	11	0	75	7
WC Woonstichting Vooruitgang	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	1
Waterbedrijf Dunea	0	0	0	0	0	0	38	43	256	43	100	108	0	588	51
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	54	63	93	34	14	25	17	16	46	32	0	394	34
Totaal	14	3	64	71	108	57	67	76	273	87	164	161	0	1145	100

Uit het bovenstaande volgt dat in de evaluatieperiode door alle partners 1145 achterstanden daadwerkelijk zijn aangemeld. Dit betreft alleen enkele signalen..

Aantal opgepakte meldingen per melder (RIS Matching):

Melder	2019		2020											Totaal	
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Aantal	%
Energielijst ISD Bollenstreek	0	0	0	0	5	6	9	7	0	4	4	3	0	38	23
WC Woonstichting Stek	5	3	10	7	4	10	4	1	0	11	8	10	0	73	45
WC Woonstichting Vooruitgang	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	6
Waterbedrijf Dunea	0	0	0	0	0	0	3	2	0	5	12	7	0	29	18
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	3	2	0	13	8
Totaal	14	3	10	7	10	17	17	11	0	[redacted]	27	22	0	162	100

Registratie contact

Persoon bereikt?	2019		2020											
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Totaal
Ja	16	4	3	5	5	2	5	2	1	1	9	11	0	64
Nee	4	0	1	2	0	7	8	14	11	0	8	8	0	63
Niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	20	4	4	7	5	9	13	16	12	1	17	19	0	127

Conclusie

Van de 1145 enkele signalen zijn er 162 matches of enkele huursignalen opgepakt.
De afspraken met de signaalpartners zijn:

- dat er alleen matches worden opgepakt met twee enkele signalen of meer,
- of enkele signalen van eend maand achterstand van de woningbouwvereniging

Van de 162 matches/meldingen zijn er 127 huishoudens benaderd. Van deze 127 huishoudens zijn 64 personen bereikt (50%). Doordat er vanaf maart geen huisbezoeken meer zijn gedaan, is het bereik helaas afgenomen.

Verdeling aanmeldingen over de gemeenten november 2019 t/m oktober 2020

Cijfers

Hillegom	*Lisse*	*Teylingen Voorhout*	*Teylingen Sassenheim*	*Teylingen Warmond*
45	*32*	*31*	*36*	*18*

2.De helft (50%) wordt geholpen door een snel herstel van reguliere betalingen, de andere helft door de inzet van integrale schulddienstverlening.

Resultaat	2019		2020											
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Totaal
Betalingsregeling getroffen	4	1	0	2	0	0	2	1	0	0	2	2	0	14
Geen contact	3	0	0	2	0	5	8	13	10	0	6	7	0	54
Inwoner is doorverwezen	1	0	0	0	1	0	2	1	1	1	0	1	0	8
Inwoner wil geen hulp	7	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	4	0	16
Klant geeft aan te betalen nav info & advies	4	1	4	3	3	2	0	0	1	0	7	4	0	29
Niet opgepakt	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	6
Niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	20	4	4	7	5	9	13	16	12	1	17	19	0	127

Cijfers

Bereikte inwoners	*Betalingsregeling*	*Doorverwijzing (humanitas, Sociaal team, ISD, Voedselbank, Juridisch loket)*	*Klant geeft aan te betalen nav info & advies*	*Wil geen hulp*
67	14	8	29	16

Van de 67 bereikte inwoners hebben 51 inwoners (76%) een vorm van hulpverlening geaccepteerd. Met deze 51 inwoners is een herstel actie ondernomen om de reguliere huurbetaling weer op gang te brengen, dan wel integrale schulddienstverlening op te starten. Van de 16 huurders die geen hulp willen, geven 12 aan dat zij het zelf gaan regelen. 1 inwoner geeft aan de achterstand te hebben ingelopen en 3 zeggen geen noodzaak te voelen.

Conclusie

76% van de afgelegde huisbezoeken/ telefonische hulp geeft aan een vorm van hulp te willen van onze hulpverleners die contact zoeken. Dit percentage is hoog te noemen, zeker daar er merendeel telefonisch contact is geweest met de cliënten. Op dit moment is er geen monitoringstool opgezet, om met deze inwoners na een aantal maanden nogmaals contact te leggen om te vragen hoe het hen nu vergaat. 16 inwoners hebben aangegeven geen hulp te willen. Deze mensen komen opnieuw bij ons in beeld, als zij een nieuwe betalingsachterstand hebben en deze wordt aangemeld door de crediteuren.

Overige kwantitatieve resultaten

Inwoner is doorverwezen naar	2019		2020											
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Totaal
Anders, namelijk	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Binnenvest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Bijder verslavingszorg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GGZ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Huisarts	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Humanitas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
JGT (Jeugd en gezinsteam)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juridisch Loket	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kwadraad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Lokaal Loket/Sociaal team (WMO, Participatiewet)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Marente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schuldhulpverlening	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4
Stichting MEE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Voedselbank	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vrouwenopvang Rosa Manus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Welzijn Teylingen of WelzijnsKompas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niet ingevuld	19	4	4	7	4	9	11	16	11	0	17	18	0	120
Totaal	20	4	4	7	5	9	14	16	14	1	17	22	0	133

Van de 67 mensen die wij hebben bereikt, zijn 13 mensen verwezen naar een hulp- of vrijwilligersorganisatie.

De uitvoering

Huisbezoekers

De huisbezoekers worden door hun werkgevers tegen een bepaald uurloon ter beschikking gesteld voor Vroeg Eropaf, met behoud van hun arbeidsvoorwaarden. Er is gekozen voor deze constructie omdat op deze wijze de lokale borging bij de uitvoering van Vroeg Eropaf het meest wordt geborgd (door aldus te werven onder de ketenpartners).
Voorts zou op deze wijze gemakkelijker een vervanger kunnen worden gezocht, wanneer een huisbezoeker stopt met zijn werkzaamheden.
Nadat vorig jaar is besloten het aantal fte van de huisbezoeker te verlagen, door minder aanmeldingen, is er besloten dit jaar het aantal fte gelijk te laten. De verwachting is, dat door de wetswijziging het aantal te lopen meldingen zal toenemen, waardoor het fte weer bijgesteld moet worden

Normaliter plannen de huisbezoekers samen met de vrijwilligers de huisbezoeken (flexibel) over de week in. Wanneer zij de huurder niet thuis aantreffen, wordt ook, in een kleine 30% van de gevallen, buiten kantooruren huisbezoek afgelegd en heel soms in het weekend. In die situaties wordt ook een aantrekkelijke opvallende flyer achtergelaten. Sinds maart 2020 worden er geen huisbezoeken meer afgelegd. Helaas kunnen we daardoor niet gebruik maken van de expertise van de vrijwilligers.

Conclusie/voorstel
Er is geen aanleiding om aan deze wijze van invulling van de functie van huisbezoeker (veel) te wijzigen, ook niet bij een structurele invulling van Vroeg Eropaf. Wel wordt aangesloten bij de ontwikkelingen van de integrale toegang.

Vrijwilligers

De vrijwilligers van Humanitas hebben dit jaar helaas weinig bijdrage kunnen leveren aan het project. Door corona hebben wij na twee maanden geen huisbezoeken meer uitgevoerd, waar zij mee gingen. We hebben regelmatig contact met de vrijwilligers en hopen dat als er weer huisbezoeken afgelegd kunnen worden, zij weer kunnen aansluiten. Alle partijen zien het nog steeds als een meerwaarde om met elkaar de huisbezoeken af te leggen.

Conclusie/voorstel
Zodra de landelijke maatregelen het toelaten om weer huisbezoeken te verrichten, zullen wij gezamenlijk de huisbezoeken weer afleggen. Ook hierbij wordt aangesloten bij de ontwikkelingen van de integrale toegang.

Procesregisseur

Er is een procesregisseur aangesteld om gedurende 8 uur per week de processen zoveel mogelijk te managen en de resultaten voortdurend te monitoren. Dit werkt naar tevredenheid.

Conclusie/voorstel
Voorgesteld wordt de procesregisseur tot 1 juli 2021 in te blijven huren, daar de wetswijziging ook de nodige wijzigingen voor dit project met zich meebrengt. Het doel is om de dagelijkse leiding neer te leggen bij de ISD Bollenstreek. Dit zal, voor zover nu beoordeeld kan worden, binnen de bestaande formatie van de ISD kunnen worden opgevangen.

De woningcorperatie

Woonstichting Stek en de Noordwijkse Woonstichting zijn sinds 15 februari 2020 gefuseerd. Er is gewerkt aan een nieuwe organisatie waarin afdelingen zijn samengevoegd en een nieuwe computersysteem is ingericht. Dit heeft grote invloed gehad op de aantallen achterstanden die zijn aangeleverd bij het project. Na de fusie is er een nieuwe functie ingericht als incasso-specialist. Er zullen twee medewerkers van Stek verantwoordelijk worden voor de gehele incasso procedure van alle bewoners van Stek. Wij hopen door deze nieuwe functie er meer focus komt op aanmelden van de achterstanden van Stek. Ook willen we graag komende periode met Stek bespreken hoe we de aangemelde cliënten voor Vroeg Eropaf kunnen monitoren en zo meer te weten komen wat de interventie voor effect heeft gehad.