Bijlage 5: uitwerking en werkwijze vroegsignalering van schulden

Met het ingaan van de wettelijke taak van vroegsignalering met ingang van 1-1-2021, worden gemeenten verplicht om op elk ontvangen signaal over een betalingsachterstand op het gebied van de vaste lasten actie te ondernemen en hulp aan te bieden.
De AMvB wijst zes signalen aan voor de vroegsignalering van schulden. De zes signalen zijn stuk voor stuk een adequate indicatie dat de eerste levensbehoeften worden bedreigd. Drie van deze signalen komen van energieleveranciers: betalingsachterstanden op elektriciteit, gas en warmte. De andere signalen komen van zorgverzekeraars, drinkwaterleveranciers en verhuurders.

<u>De melding door vaste lasten partners</u>
De vaste lasten partner meldt maandelijks aan de gemeente, klanten aan met één van onderstaande achterstanden, gespecificeerd per sector. Dit melden gebeurt via een digitaal meldpunt te weten Inforing (RIS Matching)**.** Er is sprake van een achterstand ten aanzien van de vervaldatum factuur inclusief minimaal één herinnering:

a) inzake de energierekening (elektriciteit, gas en/of warmte) van 50 tot 100 dagen;
b) inzake de drinkwaterrekening van 30 tot 100 dagen;
c) inzake de zorgverzekeringspremie inclusief premie voor aanvullende verzekering, eigen risico en eigen bijdragen van 30 tot 100 dagen;
d) inzake de huur vanaf 30 dagen.

<u>De opvolging van signalen</u>
Op basis van de binnenkomende signalen komen we tot een maandelijkse lijst van adressen die worden behandeld. Zowel een enkel signaal als combinaties van signalen op een adres zijn aanleiding om een aanbod tot een gesprek te doen. Dit gebeurt bij voorkeur binnen 2 weken, doch uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst. De wijze waarop wij het aanbod tot het gesprek doen, kan schriftelijk, telefonisch, of d.m.v. een huisbezoek zijn.

Huisbezoeken:

- bij meerdere meldingen van verschillende vaste lasten partners op 1 adres (zogenaamde matches) worden door de medewerkers die zich bezighouden met vroegsignalering, huisbezoeken afgelegd;
- als het aantal af te leggen huisbezoeken (o.b.v. matching) in 1 maand groter is dan de beschikbare capaciteit wordt een rangorde aangebracht, waarbij de hoogte van de vordering in eerste aanleg leidend is.
- indien het aantal af te leggen huisbezoeken (o.b.v. matching) in 1 maand kleiner is dan de beschikbare capaciteit kan vanuit het digitaal meldpunt een lijst worden geproduceerd van adressen waarop niet binnen 1 termijn, maar in een ruimere periode van 2 of meer opeenvolgende termijnen door 2 of meer vaste lasten partners signalen zijn gedaan van betalingsachterstanden.
- indien het aantal af te leggen huisbezoeken daarna nog lager is dan de capaciteit kan vanuit het digitaal meldpunt een lijst geproduceerd worden van enkelvoudige meldingen waarbij de rangorde in eerste aanleg wordt bepaald door de hoogte van de vordering.

Schriftelijk aanbod tot hulp

- Inwoners/adressen die niet voor een huisbezoek in aanmerking komen ontvangen een brief met een aanbod voor ondersteuning;
- inwoners worden maximaal drie opvolgende maanden een aanbod gedaan voor ondersteuning;
- indien de inwoner hulp wenst en dat aangeeft, wordt door de gemeente binnen 3 werkdagen contact opgenomen met de inwoner;
- afhankelijk van de hulpvraag kan telefonisch of per mail een advies worden gegeven, of een afspraak worden gepland.

Het eerste aanbod tot hulp kan tot slot ook telefonisch worden gedaan als de capaciteit dat toelaat.

Werkwijze

De werkwijze in de praktijk is dus binnen drie werkdagen dagen een gesprek, zeker in urgente gevallen. Er wordt maatwerk toegepast. Lichte schuldensituaties zijn eenvoudiger op te lossen door de maatschappelijke organisaties. Vaak zijn dit het treffen van enkelvoudige betalingsregelingen. Zware schuldensituaties, zeker als er sprake is van een multi-probleem-huishouden, zullen meer tijd vragen. De overdracht naar de Stadsbank Oost Nederland hoort hierbij. Ook dan houden we ons aan de wettelijke termijnen en versturen de beschikking binnen acht weken door de Stadsbank Oost Nederland. Juist vanwege het willen bieden van maatwerk, ook bij aanvragers met een complexere (schulden-) situatie, is het goed om de ruimte te nemen die de maximale termijn van acht weken die de wet ons biedt.

Vroegsignalering: werkwijze in de praktijk indien inwoner zich bij de gemeente meldt met een hulpvraag voor het oplossen van schulden (binnen 0-2 weken na melding van een inwoner):

1. In Enschede kunnen inwoners zich via meerdere organisaties en kanalen: de Wijkwijzer, de wijkteams, het Klanten Contact Centrum van de gemeente Enschede en via schuldenvrij@enschede.nl. zich melden voor ondersteuning bij het oplossen van betalingsachterstanden.
2. Als inwoners zich melden via schuldenvrij@enschede.nl. dan wordt door de gemeente binnen 3 werkdagen contact gelegd met de inwoner.
3. Bij fysieke melden bij de Wijkwijzer, de wijkteams of telefonisch via het KCC wordt overeenkomstig punt 4 tevens een inschatting gemaakt van een betalingsachterstand of een problematische schuld.
4. De medewerker van de gemeente of de vrijwilliger van een maatschappelijke organisatie maakt een inschatting of het gaat om een kleine betalingsachterstand (minder dan 1500 euro en of de schuld met een betalingsregeling kan worden opgelost) of het gaat om een problematische schuldensituatie (meervoudige schulden groter dan 1500 euro die niet met een betalingsregeling kan worden opgelost)
   Betreft het een schuldenlast die door middel van een betalingsregeling kan worden opgelost dan is redelijkerwijs te voorzien dat een natuurlijke persoon zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden. Is dit het geval dan is er niet langer sprake van “schuldhulpverlening” in de zin van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (art. 1 Wgs). Hierdoor is de wet niet langer van toepassing op de inwoner en vervalt bijvoorbeeld ook de verplichting om een beschikking met een plan van aanpak af te geven.
5. Is de schuldenlast groter dan 1500 euro of kan er geen betalingsregeling worden getroffen dan is er sprake van een problematische schuld.
6. Bij een problematische schuld wordt, met instemming van de inwoner, binnen 10 werkdagen de inwoner bij de Stadsbank Oost Nederland voor een intake schuldhulpverlening aangemeld.
7. Is er sprake van een crisissituatie (afsluiten van gas, water, elektra of een aangekondigde woning ontruiming) dan wordt de inwoner per omgaande bij de Stadsbank Oost Nederland voor een intake schuldhulpverlening aangemeld..

Werkwijze in de praktijk indien er sprake is van problematische schulden en overdracht heeft plaatsgevonden door de gemeente aan de Stadsbank (vanaf 2-8 weken na melden van een inwoner)

8. Door de Stadsbank Oost Nederland wordt na de ontvangen aanmelding door de gemeente een intake voor schuldhulpverlening ingepland. Dit gesprek vindt binnen twee weken na de overdracht plaats.
9. Als het gaat om een crisissituatie (afsluiten van gas, water, electra of een aangekondigde woning ontruiming) wordt binnen 48 uur een intake door de Stadsbank Oost Nederland ingepland.
10. Bij de Stadsbank Oost Nederland kunnen meerdere gesprekken nodig zijn om de situatie van de aanvrager en zijn problematische schulden goed in beeld te brengen.
11. Er wordt maatwerk toegepast: afhankelijk van de hulpvrager en de schuldenlast wordt zo spoedig mogelijk, maar binnen 8 weken na het intakegesprek met een inwoner een besluit genomen de door de Stadsbank Oost Nederland een beschikking verstuurd.
12. De acht weken termijn van de Algemene wet bestuursrecht is het sluitstuk in deze procedure.