

Aanpak vroegsignalering gemeente Laarbeek 2021 en verder.

Oktober 2020



(Overleg met communicatie over auteursrechtvrije foto)

Hoe gaan we uitvoering geven aan vroegsignalering in Laarbeek?

Inhoudsopgave:

- 1. Beschrijving en achtergronden (nut / noodzaak)**
- 2. Wat is vroegsignalering?**
 - Definitie/ proces
- 3. Waarom passen we vroegsignalering toe?**
 - Het is beter voor de inwoner als die eerder hulp krijgt bij problematische schulden
 - Wetswijziging
- 4. Wat gaan we doen en hoe doen we dit?**
 - Hoe matchen we gegevens?
 - Werkproces
 - Wanneer leggen we een bezoek af?
 - Verzamelen signalen
 - Afspraken huisbezoek
 - Afspraken signalen waarvoor geen huisbezoek wordt afgelegd
- 5. Privacy**
 - Bewaren gegevens
- 6. Financiën**
- 7. Juridische aspecten**
- 8. Verwachtingen van deze aanpak**
- 9. Hoe gaan we communiceren, evalueren en terugkoppelen?**
 - Communicatie
 - Evaluatie
 - Terugkoppeling
- 10. Bronnen**

1. Beschrijving en achtergronden (nut/ noodzaak)

Eén van de onderwerpen uit het Beleidsplan Schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022 is vroegsignalering. Daarnaast is vanaf 1 januari 2021 vroegsignalering een wettelijke taak van de gemeenten. Hoe dat precies wordt ingevuld is niet in de wet voorgeschreven. Dit plan geeft aan hoe we deze wettelijke taak in Laarbeek willen oppakken.

Vroegsignalering is een werkmethode, waarbij de gemeenten op signalen, die leveranciers van water, energie en zorgverzekeraars in het kader van betalingsachterstanden verplicht aan de gemeenten verstrekken, contact opnemen met de betreffende inwoners. Per 1 januari 2021 zijn woningcorporaties ook verplicht betalingsachterstanden bij de gemeenten te melden. De bedoeling van vroegsignalering is om mensen met problematische schulden eerder in beeld te krijgen en schuldhulpverlening aan te bieden.

Op dit moment krijgen de mensen waarover we een signaal ontvangen een brief van de gemeente waarin wordt aangegeven dat men voor hulp bij financiële problemen contact kan opnemen met de LEVgroep. De respons op deze brieven is gering (minder dan 5%). Uit ervaringen in het land blijkt dat een huisbezoek een respons van 70% oplevert.

Omdat er per maand meer dan 50 signalen over energie, water en zorgverzekeraars binnen komen, is het niet mogelijk om binnen de huidige capaciteit voor ieder signaal een huisbezoek af te leggen. Door deze signalen te combineren ontstaan "matches". Als er op meerdere terreinen betalingsachterstanden zijn, dan is dat een nog betere indicatie dat er sprake is van financiële problemen of problematische schulden. Ook is het zo dat er op andere wijzen signalen binnen kunnen komen van inwoners met financiële problemen/schulden, bijvoorbeeld via werkgevers, het onderwijs en (sport)verenigingen. Dit noemen wij verrijkingssignalen en geeft ons een extra indicatie van mogelijke problematische schulden.

2. Wat is vroegsignalering?

- Definitie/ proces

Voordat inwoners zich melden voor hulp bij schulden is er vaak al veel kostbare tijd voorbij gegaan. Vroegsignalering is een instrument dat kan helpen inwoners eerder de benodigde hulp te bieden.

Vroegsignalering wordt als volgt gedefinieerd:

Het in een **zo vroeg mogelijk** stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van **daadwerkelijke** signalen en **outreaching*** hulpverlening

Hierbij wordt gebruik gemaakt van meldingen over betalingsachterstanden die energie- en waterbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties doen bij de gemeenten. De NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren) heeft een leidraad gemaakt voor de aanpak van vroegsignalering. Op die leidraad is deze aanpak gebaseerd.

*Outreaching: actief naar de mensen toegaan.

Daarnaast kunnen via de reguliere infrastructuur (inwoners, (sport)verenigingen, werkgevers, onderwijs) signalen binnenkomen dat er sprake kan zijn van financiële problemen.

Om een goede keuze te maken voor wie een huisbezoek het hardste nodig is wordt gebruik gemaakt van "matches"*. Als de adressen waarover de meldingen gaan op meer dan één lijst terug komen, is sprake van een "match" hetgeen een indicatie kan zijn van problematische schulden. Zie hiervoor verder hoofdstuk 4.

*Match: signalen vanuit meerdere signaalpartners die bij elkaar passen (betrekking hebben op hetzelfde adres).

3. Waarom passen we vroegsignalering toe?

- **Het is beter voor de inwoners als ze eerder hulp krijgen bij problematische schulden.**

De gemeenten hebben de wettelijke taak om mensen te helpen bij problematische schulden. Schulden leveren mensen enorme stress op, vaak zo erg dat dit hun maatschappelijk functioneren belemmert.

Veel mensen met financiële problemen melden zich niet of (veel) te laat bij instanties voor schuldhulpverlening. Het gevolg daarvan is dat de schulden na 5 jaar gemiddeld 10 keer zo hoog zijn dan wanneer direct hulp was gevraagd. Een hogere schuld laat zich logischerwijs lastiger oplossen dan een lagere en hier zijn dan ook meer maatschappelijke kosten mee gemoeid. Om deze reden is het uitwerken van vroegsignalering opgenomen in het beleidsplan Schuldhulpverlening Peelgemeenten 2019-2022.

Dankzij vroegsignalering is Amsterdam erin geslaagd de gemiddelde schuld van inwoners met een schuldhulpverleningstraject (€ 26.000) bijna te halveren ten opzichte van het landelijk gemiddeld (€ 42.000) (bron: Ministerie van SZW).

- **Wetswijziging**

Om hier een oplossing voor te bieden is in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) opgenomen dat leveranciers van nutsvoorzieningen (gas/water/licht) en zorgverzekeraars verplicht zijn bij de gemeente een melding te doen als sprake is van betalingsachterstanden. Vanaf 1 januari 2021 krijgen ook woningcorporaties deze plicht.

4. Wat gaan we doen en hoe doen we dit?

Er zijn gemeenten die op basis van ieder signaal een (onaangekondigd) huisbezoek afleggen (gemeente Amsterdam). Hier worden bij geen gehoor kaarten in de brievenbus achtergelaten. Er zijn ook gemeenten die een applicatie (RIS van Inforing) hebben aangeschaft waarbij de gegevens van de melders worden verzameld en "gematched". Alleen bij adressen waarbij méér dan één signaal gemeld is, wordt een huisbezoek afgelegd.

- Hoe matchen we gegevens?

Het matchen van meldingen gebeurt middels de applicatie RIS Matching van Inforing. RIS Matching is een applicatie die gebruikt wordt voor het uploaden* en matchen van meldingen door woningcorporaties, zorgverzekeraars, nutsbedrijven en andere melders of 'signaalpartners'. Inforing heeft reeds met veel landelijke en regionale partijen convenanten afgesloten om signalen bij hen aan te leveren. RIS Regiesysteem Vroeg Eropaf is een klantvolgsysteem waarin het vervolgproces na matching wordt geregistreerd, de terugkoppeling richting signaalpartners plaats vindt en managementinfo genereert. Beide applicaties voldoen volledig aan de eisen in het kader van de AVG.

*uploaden: het verzenden van bestanden of andere gegevens van de ene computer naar de andere computer.

- Werkproces (zie bijlage)

Aan de hand van RIS Matching en verrijkingssignalen beoordeelt de coördinator schuldhulpverlening van de LEVgroep of er wel of geen huisbezoek wordt afgelegd. Aan de hand van de bevindingen tijdens het huisbezoek bepaalt de coördinator schuldhulpverlening van de LEVgroep welke inzet wordt gedaan (1. Collectief en voorliggend aanbod; 2. Welzijn en vrijwillig; 3. Maatschappelijk werk; 4. Schuldhulpverlening).

- Wanneer leggen we een bezoek af?

Het streven is om maximaal 5 adressen per maand te bezoeken op basis van uit RIS Matching vast te stellen matches met daarbij specifieke aandacht voor de subdoelgroep 'ouders met thuiswonende onvolwassen kinderen'. Hierbij gaat het adres met de hoogste prioriteit voor. De prioritering wordt bepaald door de waarde die de gemeente aan de afzonderlijke signaalpartners heeft gegeven. De prioritering kan worden verhoogd wanneer er ook sprake is van een verrijkingssignaal. De gemeente kan tussentijds de prioritering aanpassen. De prioritering is als volgt: eerst huur, dan zorg, dan gas/elektra en als laatste water.

- Verzamelen signalen

We verwachten voor Laarbeek voor 2021 de volgende aantallen.

Energie	72
Water	252
Zorgverzekering	720
Huur	276

Het betrekken van andere signalen hierbij, zoals gegevens van bijvoorbeeld hypotheekverstrekkers, telecombedrijven, postorderbedrijven en beslagleggingen, is voorlopig niet aan de orde, omdat er nog geen praktijkervaringen zijn met het omgaan met deze signalen. De grondslag om hiervoor van de privacy-regels af te wijken ontbreekt hierdoor.

Vooralsnog wordt het accent gelegd op de verwerking van de van de energie- en waterbedrijven, de zorgverzekeraars en de woningcorporatie ontvangen meldingen. Tegelijkertijd wordt een werkwijze opgestart voor de zogenaamde verrijkingssignalen. Een werkwijze, uitdrukkelijk gericht op het verwerven van zoveel mogelijk ervaring met verwerking van deze signalen en een zodanige concretisering en operationalisering ervan, dat ook aan deze signalen een volwaardige en gelijkwaardige plaats kan worden toegekend in het systeem van Vroegsignalering van schulden.

- **Afspraken huisbezoek**

Het huisbezoek vindt onaangekondigd plaats. Een dorpsondersteuner en maatschappelijk werker gaan samen het adres bezoeken. Is de bewoner niet thuis dan zal een flyer met gadget worden achtergelaten (Mensen met problematische schulden maken enveloppen met een brief immers vaak niet open.) De vormgeving van de flyer wordt in overleg met communicatie opgesteld (zie communicatieparagraaf). Is de bewoner niet thuis bij een tweede huisbezoek dan vindt er een derde huisbezoek plaats tussen 17.00 en 19.00 uur. Totaal wordt een adres maximaal 3 keer bezocht.

- **Afspraken signalen waarvoor geen huisbezoek wordt afgelegd**

Voor de signalen waarvoor geen huisbezoek wordt afgelegd geldt dat zij nog steeds de brief krijgen waarin de mogelijkheid wordt geboden contact op te nemen met de LEVgroep. Hier wordt een flyer met gadget aan toegevoegd.

De brieven worden op dit moment door de gemeente verstuurd. De verwerking van de verzamelde (verrijkings)signalen is vastgelegd in een met de LEVgroep afgesloten verwerkingsovereenkomst.

5. Privacy

- **Bewaren gegevens 6 maanden**

De bewaartermijn van deze gegevens is 6 maanden. In overleg met DIV (Digitale Informatie Voorziening, archiefdienst van de gemeente Laarbeek) zal worden toegezien op een juiste uitvoering van het bewaren van deze gegevens. Het systeem van Inforing ondersteunt en waarborgt deze termijnen.

6. Financiën

Jaarlijkse kosten	
Applicatie RIS Matching	€ 5.331,24 per jaar
Applicatie RIS Vroeg Eropaf	€ 3.540,- per jaar
RIS Vroeg Eropaf koppeling met Onview	€ 2.280,- per jaar
Totale kosten	€ 11.151,24 per jaar

Dit zijn de structurele jaarlijkse kosten. In het eerste jaar (2021) komen hier eenmalig implementatiekosten bij ter hoogte van een bedrag van € 3.600,-.

Ten behoeve van de triage door de coördinator schuldhelpverlening van de LEVgroep, de huisbezoeken en budgetcoaching is er extra inzet benodigd vanuit maatschappelijk werk van de LEVgroep. Het gaat hierbij vooralsnog om € 20.049,- aan structurele jaarlijkse kosten.

7. Juridische aspecten

Dit uitvoeringsplan geeft aan hoe we uitvoering geven aan het onderwerp vroegsignalering zoals dat in het door de gemeenteraad vastgestelde beleidsplan schuldhelpverlening is opgenomen. Het opstellen van dit plan is dan ook een bevoegdheid van het college op grond van artikel 160 Gemeentewet.

De tekst wordt ter opiniering en advisering aangeboden aan de Cliëntenraad Participatiewet 2015 Laarbeek.

Het is een werkinstructie en geen algemeen verbindend voorschrift, en hoeft daarom niet te worden gepubliceerd.

8. Verwachtingen van deze aanpak

We verwachten dat het aantal mensen in de schuldhulpverlening vooralsnog toeneemt door het actiever opzoeken van mensen met problematische schulden. Het ultieme doel is dat je na 5 jaar gaat merken dat de schuldenlast van mensen die zich voor het eerst melden bij de schuldhulpverlening lager is dan die op dit moment. Dit op grond van het eerder aangegeven statistische gegeven dat mensen 5 jaar te lang wachten met het zoeken naar hulp, en dat dan hun schuld vertienvoudigd is. Kanttekening hierbij is wel dat de gevolgen van de huidige Coronacrisis nog niet in deze statistische gegevens zijn gekend.

9. Hoe gaan we communiceren, evalueren en terugkoppelen?

- Communicatie

Omdat de aanpak vanaf januari 2021 zal gaan plaatsvinden, gaan we hier vanaf december 2020 aandacht aan besteden in de (lokale) media zodat mensen op de hoogte zijn dat er huisbezoeken kunnen plaatsvinden. De kernboodschap hierbij zal zijn dat we inwoners willen helpen bij het oplossen van hun geldzorgen. In 2021 zal deze boodschap een aantal keren worden herhaald, daarna jaarlijks.

Bij een huisbezoek of wanneer mensen na verschillende pogingen niet thuis zijn en overige mensen waarover en of van wie we een signaal hebben, ontvangen een flyer met pictogrammen, een handgeschreven tekst en een gadget (sleutelhanger met winkelmuntje), in combinatie met een visitekaartje.

- Evaluatie

Evaluatie zal de eerste maanden plaats vinden door korte lijnen met de uitvoering en de beleidsmedewerker. Indien nodig kan dan worden bijgestuurd. Na een jaar zal een aparte evaluatie aan het college worden voorgelegd, met een raadsinformatiebrief. Het systeem van Inforing biedt de mogelijkheid om managementinformatie op te leveren. Als de aanpak succesvol is en de capaciteit voldoende, beschouwen we deze aanpak verder als integraal onderdeel van de gemeentelijke schuldhulpverlening.

- Terugkoppeling

Het systeem van Inforing biedt de mogelijkheid om richting signaalpartners een terugkoppeling te geven over de signalen die zij hebben aangegeven. Zo blijven zij op de hoogte van de status van het vervolg van hun signaal.

10. Bronnen

Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming persoonsgegevens PBLQ
https://vng.nl/sites/default/files/201802_pblq_handreiking_vroegsignalering_en_bescherming_persoonsgegevens.pdf

Memorie van Toelichting Wijziging Wet gemeentelijke Schuldhulpverlening ten behoeve van de uitwisseling van persoonsgegevens
<https://www.parlementairemonitor.nl/9353000/1/j9vvij5epmj1ey0/vl2ql5cw7iu3>