

## Bijlage 1 De aanpak

### 1.1 De globale aanpak vroegsignalering

In de pilot wordt de aanpak ontwikkeld voor vroegsignalering om de hiervoor genoemde doelen te realiseren. De globale aanpak:

- Signaalpartners melden tijdig betalingsachterstanden.
- Meldingen van de verschillende signaalpartners worden verwerkt in Vindplaats van Schulden (VPS) van BKR.
- VPS levert een overzicht van matches van betalingsachterstanden aan schuldhulpverlening van de gemeenten (Duo+). De matches worden conform het convenant geselecteerd.
- Incassoprocedures, ontruiming en afsluitingen worden (tijdelijk) opgeschort.
- De gemeente beoordeelt de meldingen van VPS.
- Na de beoordeling van de melding wordt er contact gezocht met de wanbetaler door middel van een huisbezoek.
- Een schuldhulpverlener van de Duo+ en een maatschappelijk werker van welzijnsorganisatie Mee AZ (Uithoorn) en Participe (Ouder-Amstel) leggen het huisbezoek af.
- Met de wanbetaler wordt een plan van aanpak gemaakt om de betalingsverplichting weer te hervatten. Knelpunten op andere levensgebieden worden gesignaleerd.
- Het resultaat van het huisbezoek wordt terug gemeld aan de signaalpartner.
- Wanneer de wanbetaler daarmee instemt, wordt een integraal plan van aanpak gemaakt op de verschillende levensgebieden, waarmee aan een integrale, structurele en duurzame oplossing wordt gewerkt.

Hieronder volgt een toelichting op een aantal stappen uit de aanpak.

### 1.2 Samenwerking

De methode vroegsignalering via betalingsachterstanden gebeurt in samenwerking met verschillende partijen. Er wordt samengewerkt met signaalpartners voor vaste lasten: huur, nutsvoorzieningen, ziektekostenverzekering en gemeentelijke belastingen. Afspraken voor de samenwerking en werkwijze worden vastgelegd in een convenant. Daarnaast wordt samengewerkt met Vindplaats van Schulden (VPS) van BKR voor de gegevensverwerking.

#### 1.2.1 Partijen: samenwerking met signaalpartners

De samenwerking voor deze pilot wordt gestart met:

- Eigen Haard, woningcorporatie
- Zorg & Zekerheid, ziektekostenverzekering
- Univé (en labels), ziektekostenverzekering
- Menzis (en labels), ziektekostenverzekering
- Waternet, watervoorziening
- Essent, nutsvoorziening
- Gemeentelijke Belastingen Amstelland

De samenwerking kan in de toekomst worden uitgebreid met andere signaalpartners.

#### 1.2.2 Gegevensverwerking

De samenwerkende signaalpartners leveren data aan die verwerkt moeten worden. Voor het verwerken van de gegevens wordt samengewerkt met Vindplaats van Schulden van

BKR. Met Vindplaats van Schulden (hierna: VPS) wordt een dienstverleningsovereenkomst en een verwerkersovereenkomst gesloten. Beide gemeenten geven Duo+ de opdracht om de dienstverleningsovereenkomst namens de beide gemeenten af te sluiten.

VPS levert maandelijks de gevraagde informatie aan de gemeenten (in de praktijk Duo+). Ook het monitoren van de aanpak (opvolging van de melding) vindt plaats via VPS. De schuldhulpverlener van Duo+ geeft de gezette stappen aan in het portal van VPS.

Maandelijks ontvangt de gemeente een managementrapportage van VPS.

### 1.3 Meldingen van betalingsachterstanden

Voor een effectieve en gedragen aanpak zijn tijdige en zorgvuldige meldingen van betalingsachterstanden van belang. De afspraken hierover worden in het convenant vastgelegd.

De signaalpartners leveren maandelijks gegevens aan bij VPS over hun klanten met kortlopende schulden. Deze betalingsachterstanden worden op de 25<sup>ste</sup> dag van de maand (of de eerst opvolgende werkdag) gemeld aan VPS. VPS combineert deze gegevens en bepaalt op welke adressen sprake is van een samenloop van kortlopende schulden: een match. Alleen deze meldingen worden op de 'signaallijst' bij de schuldhulpverlener van Duo+ aangeleverd. Hierdoor blijft de gegevensuitwisseling beperkt tot wat strikt noodzakelijk is.

#### Criteria voor matches

De criteria zijn:	
-	Betalingsachterstanden tussen de 30 – 100 dagen.
-	Minimaal 2 signalen van betalingsachterstanden in een maand of een opeenvolgende maand.
-	Meer boven minder signalen.
-	De hoogte van het bedrag.
-	Het moet altijd gaan om particulieren.

#### Aantal meldingen per maand

Voor deze pilot wordt het aantal melding per maand vastgesteld op 24 voor beide gemeenten. Op jaarbasis zijn dit 288 meldingen. De ervaring vanuit andere pilots is dat bij de screening en het huisbezoek een aantal meldingen afvalt. Gemiddeld genomen zijn 70% van de interventies succesvol<sup>1</sup>. Bij een succesvolle interventie is er contact met de betrokkenen en wordt er een plan van aanpak gemaakt. Bij 24 meldingen, die VPS aanlevert, wordt een bereik 17 geslaagde interventies verwacht en 7 niet geslaagde interventies<sup>2</sup>. Deze interventies worden voor de inzet verdeeld over de beide gemeenten:

	Ouder-Amstel	Uithoorn	Totaal
Totaal aangeleverd aantal meldingen	7	17	24
Verwacht aantal succesvolle interventies	5	12	17

<sup>1</sup> In de praktijk bij andere gemeenten is gebleken dat in de periode tussen de melding en het daadwerkelijke huisbezoek sommige rekeningen zijn betaald. Ook valt een percentage af omdat de betrokken inwoner geen hulpaanbod op prijsstelt. Hierdoor houden we in de praktijk gemiddeld 17 meldingen over om op in te zetten

<sup>2</sup> Op de 7 niet succesvolle meldingen wordt wel inzet gepleegd door middel van een of meerdere huisbezoeken.

## Vroeg erop Af!

De Vroeg erop Af meldingen van woningcorporatie Eigen Haard uit de lopende pilot met de gemeente Uithoorn maken integraal onderdeel uit van de meldingen in deze pilot. Er kan dus een match voor een huurbetaling en een melding van een andere signaleerpartner plaatsvinden.

Tot meldingen voor vroegsignalering behoren niet:

- Meldingen van betalingsachterstanden groter dan 100 dagen
- Melden voor bedrijven.

### 1.4 Opvolging via een huisbezoek<sup>3</sup>

Maandelijks ontvangen de medewerkers van schuldhulpverlening van Duo+ meldingen van VPS. Schuldhulpverlening (Duo+) zorgt vervolgens voor een adequate en zorgvuldige aanpak van de meldingen binnen de afgesproken termijn.

Allereerst onderzoekt de schuldhulpverlener de melding op:

- is het adres al bekend is bij schuldhulpverlening, bewindvoering, Sociaal Team, Kernteam (geen casuïstiek).
- klopt het adres (in de juiste woonplaats, woonadres ed.).

Op basis van de AVG is niet toegestaan om nog meer informatie te verzamelen.

#### 1.4.1 Huisbezoek

Nadat gebleken is dat de melding geschikt is voor behandeling, zoekt de schuldhulpverlener en de maatschappelijk werker (Participe of Mee AZ) contact met de inwoner waarvoor de melding is binnengekomen. Het contact met de inwoners wordt gelegd via een gezamenlijk huisbezoek. Dit huisbezoek wordt *niet* vooraf aangekondigd. Er worden tenminste drie pogingen ondernomen om via een huisbezoek contact te leggen. Dit gebeurt op wisselende dagen en tijden.

Wanneer het niet lukt om de betrokken inwoner te spreken te krijgen, wordt een flyer<sup>4</sup> op het adres achtergelaten zodat de betrokkene alsnog zelf contact kan zoeken.

#### 1.4.2 Wat is de bedoeling van het huisbezoek?

-	Pro actief contact leggen met een inwoner met betalingsachterstanden.
-	Persoonlijk contact leggen <sup>5</sup> .
-	Onderzoeken of er een ondersteuningsbehoefte is om de financiën op orde te krijgen.
-	Met de betrokken inwoner een plan van aanpak maken.
-	Onderzoek of er op andere levensterreinen een ondersteuningsbehoefte is.

#### 1.4.3 Resultaat van de interventie

Het resultaat van een geslaagde interventie is dat:	
-	Er inzicht is in de oorzaak van de achterstand(en) en of er sprake is van problematische schulden.
-	De schulden/betalingsachterstanden in zijn geheel in beeld zijn.
-	Er een plan van aanpak is opgesteld, waarin;

<sup>3</sup> Het werkproces wordt begin september op papier gezet en aan het convenant als bijlage toegevoegd.

<sup>4</sup> Flyer wordt in augustus/september 2019 ontwikkeld.

<sup>5</sup> Een stress sensitive aanpak waarbij rekening wordt gehouden met de mate van zelfredzaamheid van de betrokkene.

<ul style="list-style-type: none"> <li>o een basis is gelegd voor het herstel van de regelmatige betaling van de vaste lasten, en</li> <li>o duidelijk is of er ruimte is, en zo ja welke, om de achterstand in te lopen, indien geen sprake is van problematische schulden.</li> <li>o bij problematische schulden een aanmelding schuldhelpverlening, sociaal team/kernteam wordt gedaan en/of welke andere dienstverlening nodig is.</li> </ul>
--

#### 1.4.4 Afronden en rapporteren

In het digitale portal VPS wordt door de schuldhelpverlener een (terug) melding gedaan over de voortgang. De signaalpartners kunnen zodoende de aanpak van hun vordering volgen. Over de volgende punten wordt gerapporteerd:

Status	Betekenis	Eindstatus?
- Afgerond	Hulpverleningstraject afgerond	Ja
- Ander lopend traject	Mogelijk andere trajecten die al eerder ingezet zijn: budgetbeheer, of traject bij ketenpartner.	Ja
- Definitief geen contact	Het is niet gelukt om via de verschillende kanalen contact te krijgen	Ja
- Directe uitstroom	Bijvoorbeeld geen financiële eenheid zoals kamerverhuurpand.	Ja
- Geen contact, nog een poging	Het is nog niet gelukt om contact te krijgen, maar er worden pogingen ondernomen.	Nee
- Lopend	Hulpverleningstraject gaande.	Nee
- Nazorg	Hulp geboden, monitoringsperiode.	Nee
- Nog niet gestart	Signaal is gemeld aan gemeente.	Nee
- Wil geen hulp	Klant heeft aangegeven geen hulp te willen.	Ja

*! Eindstatus betekent dat de hulpverlening voor het desbetreffende signaal is afgerond. De status kan nog gewijzigd worden.*

De schuldhelpverlener rapporteert ook in het eigen systeem (Suite). Maatschappelijk werk houdt geen registratie bij van de interventie.

#### 1.5 Nazorg

In deze pilot is rekening gehouden met 1 uur nazorg voor alle meldingen (288). De nazorg wordt verzorgd door het maatschappelijk werk. In het nazorgcontact wordt onderzocht of de betrokkene zelfredzaam is, in welke fase de betrokken zit bij de afhandeling van de betalingsachterstanden en/of er nog een ondersteuningsvraag is. In de loop van de pilot wordt besloten wat een juist moment is om de nazorg in te zetten.