

Convenant Pilot Actief Eropaf Gemeente Overbetuwe

September 2019



vivare



Convenant Pilot Vroegsignalering Overbetuwe

DE ONDERGETEKENDEN:

Het college van de gemeente Overbetuwe, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer D. Horsthuis-Tangelder, in zijn hoedanigheid van wethouder hierna te noemen “de gemeente”;

Partijen, bestaande uit:

Partner 1; Woningstichting Heteren, statutair gevestigd te Heteren, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur bestuurder, R.A. Maatman.

Partner 2; Woonstichting Valburg, statutair gevestigd te Valburg, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar directeur bestuurder, M. Jansen.

Partner 3; Vivare, statutair gevestigd te Arnhem, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar manager klant maatwerk, I. Claassen.

Gelet op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en het uitvoeringsplan schulden en preventie; Opgeteld Beter (vastgesteld 6 febr. 2018) en Integraal Armoedebeleid 2019-2023 vastgesteld op 25 juni 2019.

OVERWEGENDE DAT:

- Er sprake is van een dreiging van een verdere toename van al grote aantallen inwoners die in een problematische schuldsituatie verkeren of dreigen te verkeren, wat leidt tot of veroorzaakt wordt door tal van maatschappelijke problemen zoals armoede, sociale uitsluiting en gezondheidsproblemen;
- We weten dat een groep inwoners van Overbetuwe de rekeningen van Partijen niet (kunnen) betalen, waarna het incasso beleid in gang gezet wordt met mogelijk een gerechtelijk vonnis;
- Partijen streven naar uniforme en hoogwaardige onafhankelijke dienstverlening op het terrein van ondersteuning bij financiële problematieken. Schuldsituaties dienen zoveel mogelijk voorkomen te worden of in een zo vroeg mogelijk stadium gesignaleerd te worden om passende ondersteuning aan te bieden;
- Door vroegtijdig signaleren van betalingsachterstand en (potentiële) schuldsituaties tijdig kan worden ingegrepen met het doel om problematische schuldsituaties te voorkomen;
- Persoonlijk contact bij beginnende betalingsachterstanden preventief werkt om verdere escalatie en daarmee complexere schuldsituaties te voorkomen.
- Het vroegtijdig aanpakken van de oorzaken van wanbetalingen vergroot de kans op een structurele oplossing;
- Partijen in pilotvorm een samenwerking wensen aan te gaan om zo door het inzetten van gerichte ondersteuning het hiervoor geschetste doel te bereiken. Partijen wensen hun afspraken vast te leggen in dit convenant.
- Partijen deze pilot aangaan vanuit de gedachte dat een gecoördineerde aanpak leidt tot een hoger maatschappelijk rendement;
- Partijen in de pilot de vroegsignalering van schulden voor inwoners van Overbetuwe gaan intensiveren. We beperken ons daarbij in eerste instantie tot samenwerking na een signaal over het ontstaan van huurachterstanden.
- Het College waar het gaat om bijstandsgerechtigden, de wettelijke mogelijkheid (artikel 57 van de Participatiewet, inhouden en betalen van de vaste lasten vanuit de uitkering), kan benutten.
- Hetgeen is afgesproken in de prestatieafspraken blijft onverminderd van kracht.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. Definities

Partijen hanteren in het kader van deze samenwerking de onderstaande definities.

- **Betalingsregeling:** Een overeenkomst tussen een inwoner en een partner, waarbij wordt bepaald dat de vastgestelde vordering wordt terugbetaald in een vooraf vastgesteld aantal termijnen.
- **Inwoner:** Een natuurlijk persoon woonachtig in de gemeente Overbetuwe;
- **Partijen:** alle deelnemende organisaties aan dit convenant gezamenlijk;
- **Problematische schulden:** schulden die zonder interventie niet eindigen maar leiden tot verdergaande incassomaatregelen;
- **Vaste lasten:** betalingsverplichtingen voor huur, gas, water, elektriciteit en zorgverzekering bij één der Partijen; ;
- **Vroegsignalering:** vroegtijdig actief op zoek gaan naar inwoners die mogelijk in de (problematische) schulden komen en mogelijk hun vaste lasten binnen afzienbare tijd niet meer kunnen betalen.
- **Partner:** deelnemer aan pilot Vroegsignalering en ondertekenaar van dit convenant. Dit zijn Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg, Vivare en gemeente Overbetuwe.
- **Twee maanden: de termijn waarbinnen de huur voor twee achtereenvolgende maanden voldaan moet zijn, of te wel 32 kalenderdagen.**

2. Doelstelling

- De samenwerking is gericht op het voorkomen en terugdringen van huurschulden van inwoners bij partners.
- De aanpak in dit convenant beoogt een bevestiging en aanvulling te zijn op de huidige praktijk.

3. Uitgangspunten

Naast de bepalingen uit dit convenant gelden in schuldensituaties de volgende uitgangspunten:

- De bijlagen van dit convenant.
- Het incassobeleid van Partijen.
- Wet- en regelgeving, waarbij in het bijzonder geldt de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

4. Ambities

Vanuit de maatschappelijke doelstellingen van de afzonderlijke partners willen we onze krachten bundelen om het verschil te maken door inwoners met schulden vroegtijdig te signaleren, schulden te voorkomen en op te lossen. We hebben een gezamenlijke **ambitie** om mensen in schulden vroeger, doelgericht en sneller helpen. Om dit te bereiken gaan we:

- voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen
- het ritme van de betaling van de vaste lasten herstellen
- maatschappelijke verantwoordelijkheid tonen
- de lokale infrastructuur inrichten voor vroegsignalering
- de vroegsignalering verder door ontwikkelen met nieuwe partners
- het proces van vroegsignalering na de pilot mogelijk borgen als reguliere werkwijze
- aansluiting Actief Eropaf Vroegsignalering op de keten van schuldhulpverlening optimaliseren.

Om dit te bereiken gaan we stapsgewijs de vroegsignalering van schulden en armoede en schulden voor alle inwoners van Overbetuwe intensiveren. We beperken ons daarbij voorlopig tot de vroegsignalering van schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden te omvangrijk is. Waar het gaat om bijstandsgerechtigden gaan we de wettelijke mogelijkheden (artikel 57 van de Participatiewet), inhouden en betalen van de vaste lasten, breder inzetten.

5. Preventief beleid

Partijen wijzen bij een beginnende betalingsachterstand de betrokken inwoner op de mogelijkheden die er zijn om het verder oplopen van de achterstand(en) te voorkomen.

De Partijen werken hierbij volgens de afgesproken uitvoeringsprocessen, welke als bijlage bij dit convenant zijn toegevoegd. Partijen wijzen, op basis van hun eigen verantwoordelijkheid, de inwoner op de mogelijkheid van ondersteuning of schuldhulpverlening.

6. Pilot Vroegsignalering

6.1 Algemeen

Partijen kunnen inwoners aanmelden ten behoeve van de geformuleerde doelstellingen, waarbij een betalingsachterstand van 32 dagen is ontstaan. Het wel of niet aanmelden is ter beoordeling van partij. De eventuele aanmelding geschiedt binnen 14 dagen na de hiervoor genoemde 32 dagen. Eerdere aanmelding is mogelijk als geconstateerd is dat er sprake is van complexe schulden dan wel van een complexe oorzaak van deze schulden. Ook ter beoordeling van partij.

6.2 De melding¹ van de betalingsachterstand voor de pilot vroegsignalering

Het melden door Partijen, als bedoeld in 6.1, gebeurt door middel van het verzenden van een beveiligd, bestand conform het werkproces afspraken.

6.3 Van melding naar signaal:

- Het gaat bij het opstellen van de maandelijkse lijst om alle op dat moment openstaande betalingsachterstanden conform artikel 6.1.
- Het streven is om bij signalen van huurachterstand eerst een herstel te regelen van reguliere betaling en daarna te richten op het voldoen van de schulden.

6.4. Opvolgen signaal en terugkoppeling

- De Actief Eropaf professional houdt binnen twee (2) weken na het ontvangen van het signaal het eerste huisbezoek waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Binnen vier (4) weken moet een plan van aanpak gereed zijn en aansluitend een terugkoppeling naar Partijen plaatsvinden.
- De gemeente maakt met de inwoner tijdens dit eerste gesprek afspraken om de betalingen van de vaste lasten direct te hervatten. Mochten de inkomsten van de inwoner daartoe niet toereikend zijn of onmiddellijke hervatting om een andere reden niet haalbaar zijn, dan informeert de gemeente de meldende Partijen daarover en wordt bekeken of het periodiek verschuldigde termijn bedrag de daaropvolgende maand kan worden ingelopen of dat er een andere oplossing, zoals het inhouden en doorbetalen van vaste lasten vanuit de uitkering voorhanden is.
- Bij het maken van afspraken over (hervatten van) betalingen van vaste lasten streeft de gemeente er naar dat ook met andere partijen/crediteuren evenredige afspraken worden gemaakt als met de corporatie.

7. Financiering pilot vroegsignalering

De gemeente financiert de pilot. Om de borging van Actief Eropaf kans van slagen te geven zijn Partijen bereid om gezamenlijk te investeren. Dit drukken we uit door te voorzien in onderstaande randvoorwaarden:

- **Geld:** de gemeente financiert – voor deze pilot - de kosten die samenhangen met het behandelen van de signalen en het registratiesysteem. Daarnaast dragen de Partijen de kosten van ieders organisatie inzet.
- **Organisatie:** Partijen stellen vanuit hun organisatie voldoende menskracht ter beschikking om deze pilot zo goed mogelijk tot uitvoering te brengen.
- **Kwaliteit:** Partijen leveren de bij hun organisatie aanwezige kennis om de pilot te doen slagen en zijn bereid hun netwerk in te zetten om de doelstellingen te bereiken. Voor het welslagen van de pilot, waaronder stroomlijning van de huidige processen, zijn de (keten) partners afhankelijk van de mate, wijze en bereidheid van samenwerking in de keten. Er wordt gewerkt volgens de geldende wet- en regelgeving rondom privacy.
- **Informatie:** In het werkproces leggen we de wijze van informatie uitwisseling binnen de pilot vast. De werkproces afspraken inclusief eigenaarschap rollen, taken en bevoegdheden maken als bijlagen onderdeel uit van dit convenant.
- **Tijd:** de voortgang van het pilotproces wordt bewaakt door de leden van de stuurgroep. Deze zijn voor het behalen van de deadlines afhankelijk van de Partijen in het proces. Partijen sturen binnen hun eigen organisaties om het behalen van deadlines te waarborgen.
- **Evaluatie:** De pilot wordt door Partijen gezamenlijk geëvalueerd zoals vermeld in 12.

¹ De melding is wat Partijen doorgeven aan de gemeente om te registreren. Deze worden "signaal" genoemd.

8. Informatie uitwisseling gegevens huurachterstanden

Gegevens worden slechts verwerkt en vastgelegd indien hier een formele² grondslag voor aanwezig is. Elk afzonderlijke persoonsgegeven wordt in een concrete situatie pas verwerkt, als dat voor het doel waarvoor zij wordt verwerkt, zorgvuldig, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig is. Bij de uitvoering wordt ook zodanig gehandeld, dat de persoonlijke levenssfeer van de huurder in de desbetreffende situatie niet onevenredig wordt geschaad in verhouding tot het doel.

- Alleen de partner die bij een casus betrokken is ontvangt informatie over een huurder. Partners verstrekken binnen het kader van dit convenant niet meer persoonsgegevens dan noodzakelijk binnen de pilot.
- Partijen spreken af dat zij elkaar te allen tijde voorzien van informatie die noodzakelijk en van belang is voor de uitvoering van het convenant, de uitvoering van een minnelijke regeling of de bedrijfsvoering van één van de partijen.
- De uitwisseling van informatie en de verdere verwerking daarvan, vindt plaats conform wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)³ en branche gerelateerde regelingen voor partijen.
- Signalen van betalingsachterstanden worden doorgegeven volgens bijgevoegd uitvoeringsproces. Niemand anders dan de gemeente en de betrokken corporatie beschikt over de gegevens met betrekking tot de betalingsachterstanden van inwoners. Deze signalen worden door de gemeente niet gedeeld met uitzondering van de inwoner die het betreft en de Actief Eropaf professional.

9. Juridische aspecten

- Het doel van de uitwisseling van de persoonsgegevens is signaleren van de betalingsachterstanden en herstel van de regelmatige huurbetaling.
- De werkafspraken maken deel uit van dit convenant. Partijen zijn verantwoordelijk voor de gegevensaanlevering en – verwerking en voor de monitoring van resultaten.
- De gemeente is eindverantwoordelijke voor het project, zorgt voor betrouwbare en veilige informatieverstrekking via ICT-systeem en brengt hiervoor geen kosten in rekening. De woningcorporaties blijven eindverantwoordelijk houden voor de betreffende casus.
- Iedere partij heeft het recht om relevante informatie op te vragen. Iedere organisatie is daar zelf verantwoordelijk voor.
- Wettelijke kaders voor gegevensverwerking zijn onder meer:
 - Wet Basis Registratie Personen (BRP)
 - De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) Wet Gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs)
 - Participatiewet (Pw)
- De partijen informeren de betreffende inwoners over de gegevensdeling inzake het project.
- Gegevens die de gemeente van partners ontvangen kunnen door de betreffende inwoners te allen tijde worden ingezien.
- Besteedt de gemeente de verwerking van persoonsgegevens of de uitvoering van vroegsignalering (deels) aan een andere partij uit? Dan wordt met deze partij een verwerkersovereenkomst afgesloten.
- Indien zich een datalek voordoet in het kader van deze pilot, registreert de verwerkingsverantwoordelijke dit in het interne datalekregister. Afhankelijk van de (potentiële) impact van het datalek op de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen meldt de verwerkingsverantwoordelijke het datalek bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

10. Hardheidsclausule pilot

Partijen hebben het recht om, in onderling overleg, van bepalingen in dit convenant af te wijken op voorwaarde dat en in zoverre de afwijking passend is bij de doelstellingen van dit convenant en dat de afwijking schriftelijk met alle Partijen worden overeengekomen.

² In de memorie van toelichting Wet gemeentelijke schuldhulpverlening biedt de grondslag voor vroegsignalering door opname in het beleidsplan. Wettelijke verankering met aanpassing in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening is in voorbereiding.

³ In de publicatie PBLQ (handreiking vroegsignalering schulden en bescherming persoonsgegevens) d.d. 7 dec 2017 staat de juridische context rond privacy-aspecten van de inwoner bij vroegsignalering schulden. Hierbij wordt vroegsignalering van schulden gezien als onderdeel van de publieke taak van de gemeente, in het uitvoeringsplan Opgeteld Beter (febr. 2018) en het Integraal Armoedebeleid 2019-2022 is vroegsignalering van schulden in Overbetuwe vastgelegd.

11. Geschillen

Partijen zullen in overleg treden indien men niet tevreden is over de uitvoering van het convenant. Indien partijen niet tot een gezamenlijke oplossing kunnen komen, zijn partijen ieder afzonderlijk gerechtigd het convenant te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van minimaal drie maanden.

12. Evaluatie

- Partijen verplichten zich de in dit convenant gemaakt afspraken twee maandelijks te monitoren en te evalueren (toetsing aan doelstellingen en afspraken over vervolg, vóór 1 september 2020), dan wel vaker indien één van Partijen dit verlangt. Een (tussentijdse) evaluatie vindt ook plaats indien enige wetswijziging daar aanleiding toe geeft.
- Partijen spannen zich in om het effect van het convenant te meten door middel van een gezamenlijk op te stellen anoniem monitoringssysteem.

13. Periode Pilot

- De pilot maakt onderdeel uit van de prestatieafspraken met woningcorporaties 2019.
- De pilot start op **1 oktober 2019** en bestaat uit een fase van gegevensuitwisseling van maximaal één kalenderjaar. Na evaluatie kunnen partijen besluiten de pilot te verlengen of de samenwerking structureel te maken.
- Besluiten partijen op geen enkele wijze tot verlenging van de samenwerking, dan vervalt dit convenant op 1 oktober 2020 van rechtswege.
- Partijen kunnen dit convenant tussentijds op ieder moment beëindigen als de rechter of de Autoriteit Persoonsgegevens bedenkingen tegen de pilot heeft geuit. Partijen dragen in dat geval hun eigen kosten.

14. Verlenging Pilot

Bij een geslaagde pilot wordt deze werkwijze omgezet in een reguliere werkwijze.

15. Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal onderdeel uit van het convenant. Indien sprake is van tegenstrijdigheid tussen de bepalingen van het convenant en de bijlagen, prevaleren de bepalingen van het convenant.

Bijlage 1	Businesscase pilot vroegsignalering schulden.
Bijlage 2	Uitvoeringsprocessen.
Bijlage 3	Incasso beleid woningcorporaties.
Bijlage 4	Informatie voor huurders.
Bijlage 5	Nieuwsbericht gemeente Overbetuwe.

Getekend te Elst,2019

Gemeente Overbetuwe en samenwerkingspartijen:

De woningcorporaties in Overbetuwe

Partner 1;

Woningstichting Heteren, R.A. Maatman.

Partner 2;

Woonstichting Valburg, M. Jansen.

Partner 3;

Vivare, I. Claassen.

Partner 4;

Gemeente Overbetuwe; Wethouder D.E.W. Horsthuis-Tangelder.

BIJLAGE 1

Businesscase

Actief Eropaf Overbetuwe

6-9-2019

Vroegsignalering/Actief Eropaf binnen de schuldhulpverlening is 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 outreachende hulpverlening. Vroegsignalering rust daarmee op twee belangrijke pijlers, daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	11
Aanleiding	11
Achtergrond	11
De methodiek Actief Eropaf	12
2. Actief Eropaf in Overbetuwe	12
Samenwerking	12
Ambitie	12
Doelstelling	13
Aanmeldcriteria	13
Overbetuwse aanpak	14
Actief Eropaf-professional	14
ICT-systeem	14
3. Maatschappelijk rendement	15
Te verwachten baten Overbetuwe	15
Ervaringen met Vroegsignalering	16
4. Privacy	17
5. Financiën	18
6. Monitoring	20
Bijlage: Bronnen	21

1. Inleiding

Aanleiding

Op 6 februari 2018 heeft de gemeenteraad het uitvoeringsplan: “Opgeteld Beter” aangenomen en is € 68.000,- gereserveerd. Hiermee is de grondslag gelegd om project Vroegsignalering in Overbetuwe te starten. Met het uitvoeringsplan Schulden en Preventie hebben wij de ambitie om Vroegsignalering in te zetten om mensen met schulden zo vroeg mogelijk op te sporen en te helpen, voordat het kan escaleren. Het kabinet zet in op versterken van preventie en middels vroegsignalering wil het kabinet problematische schulden tegengaan en het onnodig ophogen van schulden voorkomen. Het kabinet bereidt een wijziging voor van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (kamerbrief mei 2018; brede aanpak schulden) om ten behoeve van vroegsignalering gegevensuitwisseling te faciliteren en tegelijkertijd naleving van de nieuwe Europese privacyregels te waarborgen.

Achtergrond

Uit onderzoek van het Nibud in 2018 blijkt dat net als in 2015, nog steeds een op de vijf huishoudens betalingsproblemen, omgerekend 1,5 miljoen huishoudens. Bij de helft van hen gaat het om ernstige betalingsproblemen. Dat is 1 op de 5 huishoudens. In Overbetuwe gaat het dan omgerekend om een ongeveer 4.000 huishoudens die te maken krijgen met schuldenproblematiek.

Te weinig mensen met ernstige betalingsproblemen maken gebruik van hulpverlening. 34 procent van hen heeft geen enkele vorm van hulpverlening, en bij meer dan de helft van hen ontbreekt professionele hulp. Een groot deel (40 procent) van hen denkt niet dat de problemen zo ernstig zijn dat zij daar (professionele) hulp bij nodig hebben. Er moet daarom meer gebeuren om mensen met financiële problemen er bewust van te maken dat zij hulp nodig hebben. Omgerekend zijn er meer dan 700.000 huishoudens in Nederland met ernstige betalingsproblemen. Daarvan zijn er slechts zo'n 95.000 die zich hebben gemeld bij schuldhelpverlening (NVVK, 2018). Het is zorgelijk dat zo veel mensen met financiële problemen geen hulp krijgen. Ook de complexiteit en de gemiddelde omvang van de schulden nam de afgelopen jaren toe. Inwoners melden zich vaak niet (of te laat) uit eigen beweging voor schuldhelpverlening.

Redenen voor het te laat melden bij (schuld)hulpverlening zijn onder andere:

- schaamte,
- onbekendheid met hulpverlening
- het denken dat je het zelf op kunt lossen.

Het in een vroeg stadium herkennen van financiële problemen kan erger voorkomen. Huur is één van de laatste rekeningen die men niet meer betaalt als men krap zit. Dit betekent meestal dat de huurder meerdere schulden heeft. Als de huur niet meer wordt betaald, zijn er doorgaans al langer andere schulden. Omdat mensen zelf niet aankloppen bij de gemeente of hulpverlenende instanties, moet de hulp naar hen gebracht worden. Het signaleren van mensen met ernstige betalingsproblemen moet nog beter.

Omvang landelijke schuldenproblematiek: 1,5 miljoen huishoudens heeft betalingsproblemen (Nibud 2018)

Een op de vijf huishoudens (21%) heeft dusdanige betalingsachterstanden dat er sprake is van betalingsproblemen. De helft heeft lichte problemen (775.000), de andere helft ernstige (710.000). Zorgverzekering wordt het vaakst te laat betaald. De meest voorkomende betalingsproblemen zijn:

1. Rekeningen te laat betalen
2. Aanmaningen ontvangen
3. Afbetalingsregeling overschreden

In de ‘Prestatieafspraken’ die de gemeente Overbetuwe in 2019 heeft gemaakt met de drie woningcorporaties zetten ze alle drie in op **vroegtijdig ondersteunen van huurders** bij het voorkomen van huurachterstanden

Met de corporaties wordt de basisstructuur opgezet met de Actief Eropaf-methode, daarna gaan we afspraken maken met Menzis, Nuon, Vitens om aan te sluiten. Deze landelijke organisaties zijn in andere gemeenten al bekend met deze methodiek. De Menzis en de Nuon hebben zich te houden aan de wettelijke verplichting om gegevens te delen.

De methodiek Vroeg Eropaf

Vroeg Eropaf is een preventieve methode ontwikkeld in Amsterdam. En nu in meerdere gemeenten toegepast zoals Arnhem, Nijmegen, Aalburg, Bommelerwaard. Onze burens in Lingewaard zijn ze per 1 april 2019 gestart met de Vroeg Eropaf-methode. De gemeente Amsterdam signaleerde al geruime tijd dat inwoners zich niet uit zichzelf meldden voor schuldhulpverlening. De gemeente Amsterdam, maatschappelijke dienstverleners en woningbouwcorporaties besloten een pilot te starten gericht op het vroegtijdig benaderen van huishoudens met een betalingsachterstand: Vroeg Eropaf. Het doel van Vroeg Eropaf is het voorkomen van problematische betalingsachterstanden (schulden) en het tijdig verwijzen naar hulpverlening. Vroeg Eropaf richt zich niet alleen op de financiële problematiek maar ook problemen op andere leefgebieden worden gesignaleerd en opgepakt. Door vroegtijdig huurachterstanden te signaleren, de oorzaken hiervan te achterhalen en hulp aan te bieden, wordt getracht escalatie te voorkomen. Hierdoor kunnen problemen eerder, en op termijn ook goedkoper worden verholpen. Door het op orde brengen van financiën ontstaat voor mensen vaak financiële rust. Door het verminderen of zelfs wegnemen van deze zorgen zullen zij beter functioneren in de maatschappij en hun gezin. De kracht zit hem vooral in de snelheid van handelen van de Actief Eropaf-professional.

2. Actief Eropaf in Overbetuwe

Samenwerking

De gemeente prijst zich gelukkig met een goede samenwerking met de woningcorporaties. In deze tijd is het van belang om de samenwerking te formaliseren vanwege de bescherming van persoonsgegevens. Deze samenwerking verstrekt de lokale infrastructuur rondom schulden. Zo ontstaat een basis om andere partners als Menzis, Nuon en Vitens – later - te laten aansluiten.

Actief Eropaf Overbetuwe is de samenwerking tussen de gemeente Overbetuwe, Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg, Vivare (en later Menzis, Nuon en Vitens). Actief Eropaf richt zich in eerste instantie op alle huishoudens met een betalingsachterstand bij één van de betrokken organisaties.

Ambitie

Vanuit de maatschappelijke doelstellingen van de afzonderlijke partners willen we onze krachten bundelen om het verschil te maken door inwoners met schulden vroegtijdig te signaleren, schulden te voorkomen en op te lossen. We hebben een gezamenlijke **ambitie** om mensen in schulden vroeger, doelgericht en sneller helpen. Om dit te bereiken gaan we:

- voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen
- het ritme van de betaling van de vaste lasten herstellen
- maatschappelijke verantwoordelijkheid tonen
- de lokale infrastructuur inrichten voor vroegsignalering
- de vroegsignalering verder door ontwikkelen met nieuwe partners
- het proces van vroegsignalering na de pilot mogelijk borgen als reguliere werkwijze
- aansluiting Actief Eropaf Vroegsignalering op de keten van schuldhulpverlening optimaliseren.

Om dit te bereiken gaan we stapsgewijs de vroegsignalering van schulden en armoede en schulden voor alle inwoners van Overbetuwe intensiveren. We beperken ons daarbij voorlopig tot de vroegsignalering van schulden met betrekking tot de vaste lasten omdat het signaleren van alle schulden te omvangrijk is. Waar het gaat om bijstandsgerechtigden gaan we de wettelijke mogelijkheden (artikel 57 van de Participatiewet), inhouden en betalen van de vaste lasten, breder inzetten.

Doelstelling

De gemeente Overbetuwe, Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg, Vivare (en later Menzis, Nuon en Vitens) stellen de volgende doelen voor de Actief Eropaf-aanpak:

1. Stabiele financiële situatie.

Een stabiele financiële situatie is een belangrijke basis voor het welzijn van een individu/huishouden. Financiële problemen kunnen bijvoorbeeld leiden tot psychische problemen, minder functioneren op het werk, op school of in de maatschappij. Het kan zelfs een negatieve invloed hebben op de gezondheid van mensen. Door de preventieve werking van Actief Eropaf worden deze situaties snel gesignaleerd en opgepakt. Op deze manier kunnen ergere (lange termijn) gevolgen voorkomen worden. Een stabiele financiële situatie betekent ook dat recidive (terugval) wordt voorkomen.

2. Voorkomen inschakelen deurwaarder.

Hiermee wordt bedoeld dat de kosten voor de huurder die in betalingsproblemen verkeert, niet “onnodig” toenemen. Door vroegtijdige aanpak van een instabiele financiële situatie en huurachterstand kunnen kosten van een deurwaarder voor bijvoorbeeld het betalen van een ontbindings- en ontruimingsvonnis worden voorkomen.

3. Voorkomen van (meer complexe) problematiek.

Door vroegtijdige inzet zijn schuldenaren beter in staat om schulden (deels) zelfstandig op te lossen. Evaluatie van andere projecten laat zien dat door Actief Eropaf het aantal schuldhelpverleningstrajecten weliswaar is toegenomen, maar dat deze cliënten een minder complex schuldenpakket hebben. Op termijn worden er minder schuldhelpverleningstrajecten opgestart en woningcorporaties zullen een groter deel van de uitstaande vordering volledig voldaan krijgen. Zij hoeven daardoor minder afboekingen te doen op uitstaande schulden.

Aanmeldcriteria

Iedere organisatie heeft zijn eigen aanpak bij een betalingsachterstand. Wanneer de schuldenaar klant(en) aan

één (of meer) van de onderstaande criteria voldoet kan de klant aangemeld worden voor de Actief Eropaf methode. Dit ter beoordeling van de betreffende organisatie:

- Er is een huur- of betalingsachterstand van 32 dagen
- De klant houdt zich niet aan betaalafspraken die in een betalingsregeling zijn gemaakt
- Er is een nieuwe betaalachterstand van 32 dagen ontstaan binnen 12 maanden nadat de vorige betalingsregeling is afgelopen
- Er is binnen één jaar na terugkomst van de deurwaarder een nieuwe betaalachterstand ontstaan
- De automatische incasso is door een organisatie stopgezet omdat de betalingsachterstand voor de derde keer is gestorneerd
- Bij overdracht naar de deurwaarder

Overbetuwse aanpak; Actief Eropaf

Tijdens de Actief Eropaf aanpak loopt de incassoprocedure van de desbetreffende organisatie door. Er zijn een aantal randvoorwaarden voor de Actief Eropaf aanpak:

- Zodra er een **melding** van betalingsachterstand is gemaakt, zoekt de Actief Eropaf-professional binnen **3 werkdagen** contact met het huishouden
- Binnen **14 dagen** na aanmelding heeft er een **huisbezoek** plaatsgevonden door de Actief Eropaf professional.
- Bij het eerste fysieke contact tussen de professional en het huishouden probeert de professional de oorzaak van de betaalachterstand te achterhalen. Er wordt gekeken of er sprake is van een quick fix (bijv. door de aanvraag van toeslagen) of dat er sprake is van meer complexere problematiek.
- Binnen **28 dagen** na de melding is er een **plan van aanpak** (SMART) opgesteld en hebben alle betrokken partijen hier hun goedkeuring voor gegeven. Dit plan van aanpak wordt door de Actief Eropaf professional samen met de inwoner(s) opgesteld. In dit plan wordt een omschrijving van het probleem weergegeven, een voorstel voor een oplossing en een tijdsplanning. Om de privacy van het huishouden te bewaken staan hier geen details in verwerkt.
- De Actief Eropaf-professional is verantwoordelijk voor een ‘warme overdracht’. Wanneer er aanvullende hulpverlening noodzakelijk is, zorgt de Actief Eropaf-professional voor een warme overdracht naar deze hulpverlening. Met een warme overdracht wordt bedoeld dat de professional de hulpverlening opstart/overdraagt, er terugkoppeling plaatsvindt en na afloop van de hulpverlening blijft de Actief Eropaf professional indien nodig betrokken bij de inwoner(s).
- Wanneer sprake is van een overdracht van Actief Eropaf professional naar (een andere medewerker binnen de keten van schuldhulpverlening, wordt er binnen vijf werkdagen een vervolgtraject gestart.
- Om ervoor te zorgen dat er korte lijnen bestaan tussen schuldhulpverlening en de Actief Eropaf professional(s), wordt er een training door schuldhulpverlening aangeboden aan de Actief Eropaf professional over de huidige verordeningen en regelingen.

Actief Eropaf-professional

Deze professional gaat ‘outreaching’ op pad. De meerwaarde zit in dat de professional de klant opzoekt en hulp aanbiedt. Voor de uitvoering van Actief Eropaf worden de volgende eisen gesteld aan een professional:

- De professional is goed bereikbaar en accepteert flexibele werktijden
- De professional werkt preventief
- De professional heeft kennis van financiële problematiek en ervaring met multiproblem-gezinnen
- De professional beschikt over uitstekende gesprekstechnieken en weet een inwoner te motiveren
- De professional denkt oplossingsgericht en is hierin outreachend en creatief
- De professional kan snel schakelen en weet wanneer er sprake is van een “quick fix”
- De professional kent de sociale kaart van Overbetuwe. Wanneer de Actief Eropaf professional achter de voordeur komt, moet er snel besloten kunnen worden welke hulp in dit huishouden nodig is. Een Actief Eropaf-professional(s) is gevonden bij een ervaren partner voor Vroegsignalering van schulden in Rijnstad uit Arnhem.

ICT ondersteuning

InfoRing uit Breda levert de ondersteunende webapplicatie voor het verzamelen en “matchen” van signalen die door verschillende dataleveranciers worden doorgegeven. Deze webapplicatie van RIS Matching en RIS

Vroegeropaf wordt gebruikt ter ondersteuning van het werkproces voor het project vroegsignalering van schulden. Binnen de applicatie wordt visueel zichtbaar welke dataleveranciers hun signalen hebben doorgegeven en hoeveel signalen in het bestand aanwezig zijn. RIS Matching sorteert de lijst op basis van de door de gemeente bepaalde prioriteiten (aantal dataleveranciers, soort achterstand, hoogte achterstanden, etc). De projectleider of de medewerker van de gemeente die de matches controleert, kan zelf 'aan de knoppen zitten'. Hiermee heeft deze medewerker de mogelijkheid om een aantal filters toe te passen op de matches die zijn ontstaan om zo een definitieve lijst van matches zelf op te stellen. Er kunnen met één druk op de knop management rapportages worden uitgedraaid.

3. Maatschappelijk rendement

Financiële problemen leveren veel stress en spanningen op. Algemeen geldt dat de zorgen over schulden en financiële problemen het dagelijks functioneren in de weg staat. Kinderen en jongeren die met schulden opgroeien, ervaren daarnaast vaak problemen in hun ontwikkeling. Ook geldt dat zolang de geldproblemen aanhouden, het vrijwel onmogelijk blijkt om grondig te werken aan een moeilijke gezinssituatie, een verslaving, werkloosheid of psychische problemen. Wanneer men schuld(en) heeft, ervaart men het als onmogelijk om financiële problemen op te lossen. Mensen met schulden kunnen dus behoorlijk vastzitten. Om deze negatieve gevolgen en op de langere termijn complexere zorgvragen te voorkomen, is het belangrijk vroegtijdig in te grijpen. Actief Eropaf wordt preventief ingezet om mensen weer perspectief te bieden. Gezien de preventieve aard van deze aanpak, is het niet mogelijk om vooraf een volledige kosten baten analyse te maken. Het maatschappelijke rendement wordt daarom omschreven met behulp van gegevens en informatie waar wij op dit moment over beschikken.

Te verwachten baten Overbetuwe

Voor betrokken partners zijn de te verwachten baten hieronder genoemd.

Gemeente:

- Besparing op extra (curatieve) schuldhulpverleningstrajecten
- Verminderen doorstroom complexe zorg, vergroten zelfredzaamheid van inwoners. Door preventief in te zetten voorkomen we dat mensen met betalingsachterstanden later bijvoorbeeld psychische klachten ontwikkelen (door de stress). Kosten voor complexe zorg worden voorkomen en de zelfredzaamheid van de inwoner vergroot.
- Besparing personele kosten ontruiming
- Voorkomen instroom en trajecten WW en WWB
- Voorkomen van (escalatie van) gerelateerde problematiek zoals huiselijk geweld
- Structuur, continuïteit en eenduidigheid in het behandelen van mensen met schulden.

Woningcorporaties:

- Medewerkers van de organisaties zien veel inwoner(s) met multi-problemen waar huur- en betalingsachterstand een onderdeel is. De expertise die achter de voordeur nodig is, gaat veel verder dan deze organisaties kunnen en mogen bieden.
- Achter de voordeur komen in een dergelijke situatie is lastig. Vaak is er sprake van (zorg)mijdend gedrag. De Actief Eropaf professional is hier bekend mee en kan hier snel mee aan de slag. Dit voorkomt dat de organisatie eerst zelf op de stoel van de maatschappelijk werker gaat zitten.
- Het kost teveel tijd om de juiste persoon in te schakelen voor een bepaalde hulpvraag.

Huishoudens met een betalingsachterstand:

- Vroegtijdige begeleiding bij financiën en administratie.
- Vroegtijdige begeleiding bij eventuele andere problematiek, zoals huiselijk geweld en psychische problemen
- Door vroegtijdige begeleiding wordt erger voorkomen
- Voorkomen van woon-, zorg-, energie-, water-uitval van de bewoner(s)
- Voorkomen van een sociaal isolement
- Mee blijven doen in de maatschappij
- Niet meer hoeven 'overleven'

Met een Actief Eropaf professional;

- Staat de juiste persoon op het juiste moment aan de deur.
- Door vroeg signalering kunnen dossiers beperkter blijven van omvang, waardoor het oplossen minder tijd en geld kost.

Ervaringen vroegsignalering

In 2006-2007 begon de gemeente Amsterdam in twee stadsdelen met een pilot Vroeg Eropaf. Vanaf 2009 is de methodiek stadsbreed operationeel. Om het rendement van Vroeg Eropaf in kaart te brengen is in 2013 een kostenbatenanalyse uitgevoerd. Hierbij is de input (benodigde investering in geld, mensen of middelen) afgezet tegenover de maatschappelijke effecten. Het blijkt dat elke euro die er in dit project is geïnvesteerd, de maatschappij in Amsterdam €2,46 heeft opgeleverd.

Nijmegen (en Rotterdam)

Eind 2016 is in Nijmegen een pilot Vroeg Eropaf gestart. In 2017 is er geëvalueerd. Voor alle partijen is het belangrijkste resultaat van vroegsignalering dat er een groep schuldenaren wordt bereikt die onbekend is bij de hulpverlening en die daar niet zelf bij aanklopt. Soms gaat het om mensen die al behoorlijke schulden hebben opgebouwd. Zo laten de eerste cijfers uit Rotterdam bedragen zien tussen 400 en 80.000 euro met een gemiddelde schuld van 20.000 euro. Ook in Nijmegen zijn vaak meer schulden aangetroffen dan alleen de betalingsachterstanden uit het signaal. Eerste hulp bij deze groep is dus winst. Later moet blijken of de geboden hulp ook daadwerkelijk duurzaam is geweest. De kunst voor de Vroeg Eropaf-professional is om in gesprek te komen. In Nijmegen zijn in een jaar tijd 318 adressen bezocht. Nijmegen ontvangt meldingen uit verschillende bronnen. Daarvan bleek rond een kwart niet tot de doelgroep te behoren (oa. postadres, kamerbewoning). In 60% van de gevallen is het gelukt contact te leggen, daarvan wilde de helft hulp. Sommige weigeraars hebben in tweede instantie alsnog hulp gevraagd. In Rotterdam, waar de pilot in vier wijken wordt uitgevoerd, ligt na de eerste maanden het percentage op geslaagde contacten op 39%, weigeringen 22% en de rest niet huis of lege woning. Deze responspercentages nemen nu toe doordat meer crediteuren aansluiten, en het signaal en de benaderingswijze steeds worden bijgesteld. Hoewel de respons niet altijd is waarop was gehoopt, is het dan weer positief dat een deel van de weigeraars in tweede instantie de weg naar de hulp weten te vinden.

Arnhem

In maart 2018 is de Vroegsignalering met methode Vroeg Eropaf in Arnhem geëvalueerd. In Arnhem is een proef gestart in oktober 2016. Het doel van Vroeg Eropaf is het eerder in beeld krijgen van cliënten met (beginnende) financiële problemen.

In de analyse zijn 496 cliënten geanalyseerd met samen 1.004 schulden. Bij 69 cliënten (14%) is een problematische schuld vastgesteld. Daarmee heeft 86% van de cliënten nog geen problematische schuld. Deze cliënten hadden nog geen hulp gezocht. Het team van Vroeg Eropaf slaagt er bij 72% van de aangesproken cliënten in om een plan van aanpak te maken. Met nog eens 19% is geen contact geweest maar deze mensen hebben een folder in de bus gekregen. De overige cliënten hebben wel een huisbezoek gehad maar het traject is niet geslaagd of de cliënt wilde niet meedoen in Vroeg Eropaf. De schulden worden significant sneller afgelost wanneer de cliënt een traject van Vroeg Eropaf doorloopt dan wanneer zij dat niet doen. Een groot deel van de gesproken cliënten ervaart langdurig problemen met financiële huishouding wat herhaaldelijk of langdurig leidt tot schulden. Het wordt aanbevolen na te denken over de beste manier om deze groep duurzaam te ondersteunen. Hieruit concludeert de gemeente Arnhem dat Vroeg Eropaf slaagt in zijn doel om cliënten met (beginnende) financiële schulden in gesprek te raken en eerder in beeld te krijgen.

4. Privacy

De verwerking van persoonsgegevens binnen het project Actief Eropaf Overbetuwe vindt alleen plaats voor zover dat is toegestaan op grond van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacybescherming. Het is te allen tijde belangrijk dat de privacy van de schuldenaar wordt gewaarborgd. Als het gaat om de vaste lasten, bestaat er t.a.v. betalingsachterstanden voor energie en ziektekostenpremies specifieke regelgeving die uitwisseling van informatie zonder toestemming van de schuldenaar onder voorwaarden toestaat. Dergelijke specifieke regelgeving ontbreekt voor meldingen van woningbouwcorporaties over huurachterstanden. Daarvoor geldt dus de algemene privacywetgeving.

Vroegsignaleringspast binnen het kader van de integrale schuldhulpverlening, een wettelijke taak van de gemeente op grond van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Het verwerken van persoonsgegevens is voor de uitvoering hiervan onvermijdelijk. Het onderdeel van de gemeente of de organisatie die in opdracht van de gemeente op huisbezoek gaat, doet dit om de publiekrechtelijke taak van de gemeente uit te voeren. Zij moet daartoe alle beschikbare gegevens kunnen inzien van een door hen te behandelen melding.

De VNG geeft aan:

'Hoe waarborg je bij vroegsignalerings van schulden de privacy van debiteuren? Hierover bestaan aarzelingen bij veel gemeenten. De nieuwe handreiking 'Vroegsignalerings schulden en bescherming persoonsgegevens' toont dat dit mogelijk is, mits aan enkele randvoorwaarden wordt voldaan.

Een privacy handreiking is gemaakt door Bureau PBLQ. In hun benadering wordt vroegsignalerings van schulden beschouwd als publieke taak in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. In deze wet wordt vroegsignalerings alleen in de Memorie van Toelichting genoemd. Het is daarom belangrijk dat de gemeente Overbetuwe vroegsignalerings expliciet in het beleidsplan opneemt dat door de gemeenteraad wordt vastgesteld. Momenteel ligt de wijziging van de Wgs met de opname van Vroegsignalerings ter internet-consultatie. De verwachting is dat de aangepaste wet over een jaar van kracht is.

In Overbetuwe is Vroegsignalerings opgenomen in het uitvoeringsplan schulden en preventie; Opgeteld Beter (2018). Ook is het een onderdeel van de beleidsvisie Integraal Armoedebeleid 2019-2022 (vastgesteld juni 2019).

5. Financiën

Personele inzet

De kosten van de personele inzet voor de **pilot** Vroegsignalering worden gedragen door de gemeente Overbetuwe. De begroting voor de uitvoeringskosten is gemaakt op basis van het verwachte aantal aanmeldingen in 2018.

*Het gemiddeld aantal aanmeldingen voor de pilot is een inschatting, geen vaststaand gegeven.

Organisatie	Situatie 2017	Situatie 2018	Gemiddelde Aanmeldingen pilot*	Gemiddelde Aanmeldingen per maand*
Woningstichting Heteren	Totaal aantal huurders 909 Huurachterstanden 1,03% (9,36 huurders) Huurdering 0,27% (2,5 huurders)	Totaal aantal DAEB verhuureenheden = 834 (72 zorgwoningen en 3 standplaatsen voor woonwagens. Het niet-DAEB vastgoed in exploitatie bestaat uit 60 garages en 1 bedrijfspand) De huurachterstand van zittende en vertrokken huurders samen bedraagt per 31-12-2018 € 66.206, zijnde 1,1% van de jaarhuur. Gemiddelde huurachterstanden van € 700,00 . Huurdering = de afgelopen 5 jaar hebben wij gemiddeld € 11.000,-- afgeschreven op oninbare debiteuren.	18	1,5
Woonstichting Valburg	Totaal aantal woningen = 1.145 Huurachterstanden = 0,52% (46 huurders) Gemiddelde huurachterstand € 885,- De exacte huurachterstand op 31 december 2017 is € 40.695 De achterstand is toegenomen ten opzichte van 2016. Strengere aanpak blijft nodig.	Totaal aantal huurders= 1.140 verhuurde eenheden (waaronder 9 garages en 1 zorgcentrum met 74 kamers), 11 leegstaande woningen. Huurachterstand = € 38.194, ik neem aan in procenten van de jaarhuur, 0,48% Gemiddelde huurachterstanden = Gemiddelde achterstand per huurachterstand is € 932.	18	1,5

		Huurderving = Uitgangspunt, huurderving als gevolg van huurachterstanden, niet als gevolg van leegstand. Bedrag huurderving in 2018 € 11.728.		
Vivare	Totaal aantal huurders = 2.243 Overbetuwe Niet inbare achterstanden gehele gebied = 205 huurder. Gemiddeld bedrag niet inbare achterstanden gehele gebied = € 2.340. Totaal bedrag € 479.700	Totaal aantal huurders = 2174 Huurachterstanden = gemiddeld 131 huurders die gemiddeld €1637, - achterstand hebben. Dit is gem 1,39%. Huurderving = € 15.362 bruto jaarhuur	37	3,1
Totaal			73	6,1

Het resultaat is 70% bereik bij de huisbezoeken. Per huishouden wordt uitgegaan van gemiddeld 9 uur personele inzet van de Actief Eropaf professional. Hiervoor kunnen we in de pilotfase 73 meldingen verwerken.

Overzicht kosten

Begroting pilot = € 68.000,-

Aantal meldingen = 73.

Acties		Kosten
Rijnstad Actief Eropaf professional(s)	Inhuur Vroeg Eropaf-professional Plus training-on-the-job	49.089
InfoRing Breda- RIS matching ICT	Aanschaf applicatie € 2.950,- Regulier 12 x € 820 per maand	2.950 9.840
Ondersteuning door de Landelijke uitrol Vroegsignalering (Jan Siebols/ Fred Schipper)		4.000
Onvoorzien		-----
Projectleider	In dienst	-----
Totaal		65.879

6. Monitoring

Omdat Actief Eropaf een nieuw initiatief is in de gemeente Overbetuwe, is het belangrijk gedurende het implementatieproces te blijven monitoren/de kwaliteit te bewaken.

Twee maandelijks

Elke maand wordt er vanuit het ICT-systeem een rapportage uitgedraaid met daarin bijvoorbeeld het aantal aanmeldingen, doorlooptijd en behaalde resultaten. Omdat dit een pilot is, wordt om de twee maanden met zowel de gemeente, de woningcorporaties en de professionals de aanpak geëvalueerd en het vervolg op de pilot voorbereid. De gemeente is hierin kartrekker. Dit wil zeggen dat zij per maand een uitdraai vragen van de gegevens uit het ICT systeem en deze bevindingen terugkoppelen naar de Actief Eropaf-professional(s) en de woningcorporaties. Ook wanneer zij tussentijds zien dat het aantal aanmeldingen bijvoorbeeld lager ligt dan het verwachte aantal aanmeldingen per maand, bespreken zij dit met de Actief Eropaf professional(s) en de woningcorporaties. Tussentijdse bijsturing op basis van gegevens/resultaten van de aanpak moet mogelijk zijn.

Na afloop van de pilotperiode

Bij de twee maandelijks overleggen gaan we evalueren en leren hoe we na de pilotfase verdergaan. Daarnaast vindt er eind van de pilot een evaluatie plaats en wordt een adviesrapport geschreven. De ambitie is vertaald in doelstellingen die worden geëvalueerd aan de hand van de onderstaande indicatoren. Zo zal inzichtelijk worden gemaakt in hoeverre deze doelen zijn behaald. We monitoren de werkzaamheden, doorlooptijden en resultaten die worden vastgelegd aan de hand van de drie doelstellingen. En de voorwaarden waaronder we deze pilot kunnen omzetten in reguliere werkwijze. De basis indicatoren die gemeten kunnen worden, staan hieronder weergegeven.

Doelstelling	Indicatoren
Voorkomen van escalatie	Hoeveel geld hebben woningcorporaties moeten afboeken op openstaande vorderingen?
	Hoe verhoudt zich dit tot voorgaande jaren (voor de inzet van Actief Eropaf)?
Voorkomen inschakelen deurwaarder	Voor hoeveel dossiers is alsnog een betaalvonnis of ontbindings- en ontruimingsvonnis behaald?
	Hoe verhoudt zich dit tot voorgaande jaren (voor de inzet van Actief Eropaf)?
Een stabiele financiële situatie	Wat kunnen we zeggen over het welzijn van de mensen die geholpen zijn?
	Hoeveel dossiers zijn opgelost met volledige aflossing, interventie vanuit schuldhulpverlening, bewindvoering etc?
	Clïënttevredenheid

Bijlage: Bronnen

Nvvk; Leidraad Vroegsignalering; Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening; Jacomijn Kuiper, Mariëlle Fleuren

PBLQ; Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens

Businesscase Altena

Businesscase effectieve schuldhulp; gemeente Amsterdam; Actief Eropaf.

Businesscase Bommelerwaard

Presentatie Vroegsignalering; gemeente Renkum

Vroegsignalering schulden *lessen uit de praktijk, rapport voor Schouders Eronder; Yvette Bommeljé, Hans van Alebeek,*

Nibud; onderzoek financiële situatie in Nederland (2018)

Bijlage 2; Uitvoeringsprocessen

Afbakening

Allereerst is het van belang om onderscheid te maken tussen vroegsignalering en hulpverlening.

Bij vroegsignalering gaat het primair om het vaststellen wat er bij het huishouden aan de hand is: wat maakt dat zij niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen? Diagnose vormt de kern van vroegsignalering. Als een simpele oplossing mogelijk is, dan gebeurt dat direct. Maar als de situatie daar te complex voor is, wordt een plan van aanpak opgesteld voor de hulpverlening die nodig is. Via een warme overdracht wordt een aansluitende start van het vervolgtraject gewaarborgd. Cruciaal voor het succes van vroegsignalering is dat sprake is van een 'doorlopende voorstelling', d.w.z. dat geen vertraging optreedt door wachttijden bij de vervolghulp. Anders worden gewekte verwachtingen direct weer teniet gedaan.

Het eindproduct van vroegsignalering is daarom een 'simpele oplossing' (quick fix), of een plan van aanpak voor aansluitende hulpverlening.

Proces

Bij vroegsignalering wordt niet gewacht tot een inwoner zich meldt, maar heeft een bezoek plaats op basis van signalen van schuldeisers, in dit geval een huurachterstand bij een woningcorporatie. Na een melding volgt een huisbezoek. Deze benadering zorgt ervoor dat inwoners sneller worden bereikt.

Het proces verloopt als volgt:

- Iedere woningcorporatie heeft zijn eigen aanpak bij huurachterstand. De woningbouwcorporaties **melden (signaal)** huishoudens aan bij de uitvoerder van Actief Eropaf, wanneer een huishouden aan een van de onderstaande criteria voldoet:
 - Huurachterstand van twee maanden (hier wordt onder verstaan: twee betaaltermijnen voor de huur) ;
 - De huurder houdt zich niet aan de betaalafspraken, die in een betalingsregeling zijn gemaakt;
 - Er is een nieuwe betaalachterstand ontstaan binnen 12 maanden nadat de vorige betalingsregeling is afgelopen;
 - Er is binnen één jaar een nieuwe achterstand ontstaan na terugkomst van de deurwaarder;
 - De automatische incasso door een woningcorporatie is gestopt, omdat de huur voor de derde keer is gestorneerd;
 - Er is een overdracht naar de deurwaarder.
- Binnen **twee werkdagen** wordt gecontroleerd door de gemeente of de huurder al bekend is bij de schuldhulpverlening. Indien de huurder niet bekend is, langer geleden in een traject zat, of in een traject zit dat niet gericht is op schulden/financiën, volgt een 'go' en wordt een huisbezoek ingepland. De woningcorporatie wordt op de hoogte gesteld van go/ no go via het systeem. Bij een 'no go' wordt de reden hiervan vermeld.
- Binnen **14 kalenderdagen** na melding wordt een **huisbezoek** gedaan. Het doel van het huisbezoek is: kennismaken en motiveren en het uitvoeren van een budgetscan. De Actief Eropaf-professional probeert achter de oorzaak van de huurachterstand te komen door met een brede blik naar de situatie te kijken en persoonlijke aandacht te geven aan de inwoner(s). Behalve financiële problemen, worden ook problemen op andere leefgebieden direct gesignaleerd. Samen met de inwoners wordt er een plan van aanpak (SMART) opgesteld met daarin een omschrijving van het probleem, een voorstel voor een oplossing en een planning.
- Indien de huurder niet thuis is, volgt een **tweede huisbezoek**. Bij de tweede keer niet thuis wordt een briefje achtergelaten met het verzoek contact op te nemen. Daarna wordt ook nog een derde poging gedaan. Als de huurder dat wil, dan mag de afspraak ook op kantoor van de gemeente plaatsvinden. Eventueel kan na het huisbezoek een tweede afspraak worden ingepland, waarin een plan van aanpak wordt opgesteld. Van het afgelegde huisbezoek wordt een melding gedaan aan de woningcorporatie.
- Binnen **28 kalenderdagen** na de melding is er in samenspraak met de huurder een plan van aanpak opgesteld, of is er een quick fix oplossing geregeld. De professional communiceert met de woningcorporatie binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de melding over de uitkomsten, c.q. afspraken met de huurder. Dit betreft uitsluitend het deel gericht op de huurachterstand. Er worden geen andere details rondom psychosociale problematiek of andere persoonlijke zaken teruggekoppeld aan de woningcorporaties.

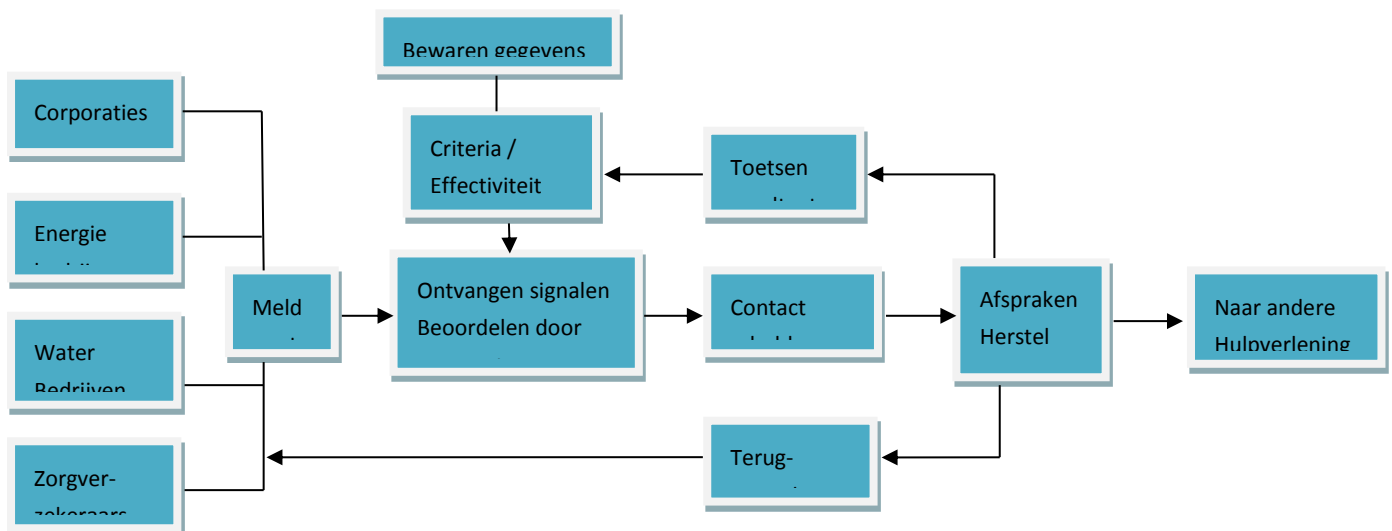
- Wanneer er aanvullende hulpverlening noodzakelijk is, is De Actief Eropaf professional verantwoordelijk voor een 'warme overdracht'.
- Zes maanden na de terugkoppeling doet de corporatie een extra check of de reguliere huur goed betaald wordt. Indien dit niet het geval is, wordt dit gemeld aan de Actief Eropaf professional en gaat deze opnieuw op huisbezoek.

Tijdens de Actief Eropaf aanpak loopt de incassoprocedure van de desbetreffende woningcorporatie overigens door, om bij een eventuele niet succesvolle Actief Eropaf interventie geen vertraging op te lopen. In de afspraken met de deurwaarder, wordt rekening gehouden met de Actief Eropaf-procedure. Er wordt geborgd dat een dagvaarding aan de huurder pas na toestemming van de corporaties gedaan wordt.

Follow up

Cruciaal voor het succes van vroegsignalering is een aansluitende follow up van de hulpverlening die is opgenomen in het plan van aanpak. De betreffende instanties dienen dat plan van aanpak als een voldoende indicatie te beschouwen dat een interventie gewenst is. De analyse hoeft dus niet te worden overgedaan. Verder is het van belang om een voorrangsregeling af te spreken voor huishoudens die een Actief Eropaf-gesprek hebben gehad. Het risico van wachttijden kan dan worden vermeden.

Schematisch ziet het proces er als volgt uit:



Informereren inwoners

Om te komen tot een sluitende werkwijze, worden inwoners van Overbetuwe voor de inzet van Actief Eropaf geïnformeerd. Zodra een Actief Eropaf professional bij de inwoner thuis komt, wordt gevraagd of de resultaten van het gesprek met de woningcorporaties en andere professionals (binnen het maatschappelijk werk en de gemeenten) gedeeld mogen worden. Concreet wordt bij meldingen van woningbouwcorporaties de privacy gewaarborgd door:

1. Algemene informatie over het project door de gemeenten en de woningcorporaties. De woningcorporaties plaatsen een artikel over het project in het eigen blad ten behoeve van haar huurders, een nieuwsbrief of op de website. De gemeente verzorgt een nieuwsbericht in de media en website.
2. In de WIK-brief (Wet Incassokosten) wordt door de woningbouwcorporatie een tekst opgenomen dat huurachterstanden kunnen worden gemeld aan hulpverleners en gemeente. Dat er door deze organisaties contact met hen kan worden opgenomen. Tevens vermelden zij in de WIK-brief dat de huurder, indien gewenst, telefonisch kan aangeven dat hij niet instemt met het doorgeven van zijn gegevens.
3. Ook bij het huisbezoek kan de huurder aangeven geen prijs te stellen op contact. Dit wordt vastgelegd en teruggekoppeld aan de desbetreffende woningcorporatie.

Terugkoppeling

De terugkoppeling van de professional naar de woningcorporatie bevat de oorzaak van de huurachterstand (globaal), welke afspraak er is gemaakt rondom de lopende huur en wat de lange termijn aanpak is ten aanzien van de schulden en vooral de huurschulden. Dit betreft uitsluitend informatie gericht op de huurachterstand. Er worden *geen* andere details rondom psychosociale problematiek of andere persoonlijke zaken teruggekoppeld. Daarnaast zijn afspraken gemaakt om ervoor te zorgen dat de privacy van de inwoners van Overbetuwe worden geborgd.

Er is sprake van een geslaagd contact wanneer:

- Het probleem is opgelost door middel van een quick fix, of
- Er is inzicht in de oorzaken van de achterstand(en) en/of er sprake is van problematische schulden, én
- Er een plan van aanpak ligt, waarin:
 - er (indien mogelijk) een basis is gelegd voor het herstel van de regelmatige betaling van de vaste lasten, in ieder geval de huur, en;
 - duidelijk is of er ruimte is, en zo ja welke, om de huurachterstand in te lopen, indien er geen sprake is van problematische schulden;
 - bij problematische schulden er een traject voor schuldhulpverlening gestart gaat worden.

Actief Eropaf-professional

De ervaring op verschillende plekken in Nederland heeft geleerd dat een aantal elementen belangrijk is voor de uitvoerende organisatie om de aanpak te doen slagen. Op basis van die informatie is onderstaand competentieprofiel opgesteld voor de Actief Eropaf-professional:

- De professional is goed bereikbaar
- De professional dient preventief te werk te gaan
- Flexibele werktijden, bijv. ook in de avond of op zaterdag
- Betrokkene dient sterk gemotiveerd te zijn voor dit project
- Betrokkene kan snel en creatief handelen
- Betrokkene bezit goede gespreksvaardigheden
- Heeft kennis van financiële problematieken
- Ervaring met multiprobleem gezinnen
- Kan inspelen op een bredere problematiek
- Kennis hebben van de sociale kaart van de regio Overbetuwe

Organisatie Pilot

Eerdere ervaringen leren dat het verstandig is om 'klein te beginnen'. Bij Actief Eropaf Overbetuwe ligt het voor de hand om voort te bouwen op al bestaande afspraken en goedlopende contacten tussen woningbouwcorporaties en gemeenten. Als deze basis is gelegd, zouden andere crediteuren in de sfeer van de vaste lasten aangekoppeld kunnen worden, zoals energiebedrijven en ziektekostenverzekeraars.

Opdrachtgeverschap

De pilot Actief Eropaf in Overbetuwe is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de betrokken organisaties. Vroegsignalering van schulden is voor de gemeente en de drie corporaties nog onontgonnen terrein en zal dan ook het karakter hebben van een ontdekkingsreis. Het is daarom belangrijk dat gemeenten en woningbouwcorporaties als opdrachtgevers het project aansturen vanuit een gezamenlijke stuurgroep. Dit biedt hen de mogelijkheid om een actieve rol te vervullen bij het opzetten van het systeem en, indien noodzakelijk, tijdig het proces bij te sturen.

Stuurgroep

In de stuurgroep nemen de opdrachtgevers zitting en meldende organisaties op managementniveau. De projectleider is (inhoudelijk) secretaris van de stuurgroep.

De taken van de stuurgroep zijn als volgt:

1. neemt go - no go besluiten op belangrijke momenten in het project vroegsignalering
2. stuurt op de voortgang van het project vroegsignalering in belang van de gestelde doelen
3. stelt het projectplan vast
4. neemt beslissingen over het budget
5. houdt de projectleider als aanspreekpunt

6. rapporteert over voortgang naar de ambtelijk opdrachtgever en bestuur en directies / raden van toezicht van andere organisaties
 7. zorgt voor draagvlak voor de pilot en eventuele uitrol binnen alle organisaties.
- De stuurgroep komt op belangrijke beslismomenten bijeen, of vaker indien noodzakelijk.

Werkgroep

Werkgroep met mensen die in de dagelijkse praktijk betrokken zullen zijn bij de uitvoering van de pilot Actief Eropaf. Denk daarbij aan de incassomedewerker van de woningbouwcorporatie maar ook aan medewerkers van welzijnsorganisaties en vrijwilligersorganisaties die ingezet kunnen worden.

De taken van de projectgroep zijn:

1. bereidt alle werkzaamheden van het project Vroegsignalering voor en beschrijft deze in het plan;
2. bewaakt de voortgang op inhoud, proces, financiën, kwaliteit, informatie
3. voert het project gefaseerd uit en rapporteert tijdig naar opdrachtgever en stuurgroep
4. zorgt voor draagvlak en inbedding van het project in de eigen organisatie
5. projectleden rapporteren tijdig naar projectleider over voortgang en eventuele knelpunten
6. projectleider stuurt project en verbindt de project-onderdelen.

Projectleider

De projectleider is de centrale figuur die door de verschillende belanghebbenden rond een project kan worden aangesproken. De projectleider is dan ook degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het vastgestelde convenant en dat het resultaat met voldoende kwaliteit binnen de gestelde grenzen van tijd en geld wordt opgeleverd. De verantwoordelijkheden van de projectleider zijn verdeeld in vier hoofdaandachtsgebieden:

1. leiding geven aan de projectgroep;
2. opleveren van het resultaat binnen de grenzen van tijd, geld en kwaliteit;
3. beheren van de relatie met de opdrachtgever;
4. beheren van de relaties met de omgeving.

ICT

Er is gekozen voor het ICT-systeem van Ris Matching en RIS Vroeg Eropaf, want de ondersteuning van het proces van vroegsignalering door één systeem is een belangrijke voorwaarde voor succes. Woningbouwcorporaties moeten gemakkelijk kunnen melden en kunnen monitoren hoe het proces rond hun melding verder verloopt. Dit is van belang voor hun motivatie om meldingen te doen. Het komt er immers op neer dat de vordering voor enige tijd uit handen wordt gegeven.

De Actief Eropaf-professional moet met de melding aan de slag kunnen gaan in hetzelfde systeem. Gegevens moeten bewaard kunnen worden, zolang dat voor de vroegsignalering nodig is. Wanneer het gehele proces door één applicatie wordt ondersteund, kan informatie worden gegenereerd die van belang is voor het management en de bestuurlijke verantwoording van de resultaten.

Bijlage 3; Incassobeleid woningcorporaties

Wst Heteren:

- Herinneringsbrief waarbij de huurder nog vijf dagen krijgt om de huur of betalingsregeling te voldoen.
- Aanmaningsbrief. Men krijgt wederom vijf dagen de tijd om de huur of betalingsregeling te voldoen.
- Ingebrekestellingbrief. Deze zal persoonlijk door een medewerker van de afdeling Wonen worden overhandigd. Hierbij kan men de huurder nogmaals wijzen op de consequenties (gerechtelijke procedure, hoge extra kosten, ontruiming).

Vóór dit dossier naar de deurwaarder wordt gestuurd zal per e-mail (LEVO) geïnformeerd worden of de huurders bekend zijn. Men kan een betalingsregeling treffen anders volgt de deurwaarder

Wst. Valburg:

Bij een huurachterstand worden de volgende stappen ondernomen:

1. Herinneren, de huurder krijgt 5 dagen om te betalen of een betalingsregeling te treffen
2. Aanmanen, de huurder krijgt wederom 5 dagen om te betalen of een betalingsregeling te treffen
3. Ingebreke stelling = WIK brief. Als een huurder binnen 15 dagen niet reageert op de WIK brief wordt de deurwaarder ingeschakeld. De ingebrekestellingen worden na gebeld, voordat ze de brief ontvangen. Ook dan is een betalingsregeling mogelijk, soms onder voorwaarde dat ze hulp accepteren van de gemeente om herhaling te voorkomen.

In het systeem wordt er automatisch een deurwaardersdossier aangemaakt. Dan bekijken welke mensen wel of niet doorgezet worden naar de deurwaarder. Wordt niet standaard doorgezet naar de deurwaarder.

Bij herhaalde achterstanden bieden we aan om ze in contact te brengen met de gemeente.
Bij alle brieven bieden we de kans om een regeling te treffen. Dit heeft onze voorkeur.

Vivare:

- 1^e brief herinnering betalingsachterstand.
- 2^e brief aanmaning.
- in gebreke stelling. In deze periode leggen we contact met de huurder om in beeld te krijgen wat er speelt. Op basis daarvan wordt verdere actie ingezet; ruwweg richting een betalingsregeling of in het andere uiterste gaat het dossier naar de deurwaarder.

Bijlage 4; Informatie voor huurders

Geldzaken goed geregeld?

Of kunt u wat hulp gebruiken?

Heeft u geen overzicht over uw inkomsten en uitgaven? En komt u er zelf niet uit? Neem dan contact op met uw corporatie. Wij informeren u graag over de mogelijkheden in uw gemeente. Ook kunnen wij u doorverwijzen. **Hoe sneller u hulp zoekt, hoe beter het is!**

We werken samen om u te helpen

Soms lukt het niet om geldzaken goed op orde te houden. Dan is het belangrijk dat er hulp is. Daarom werken de corporaties en gemeente samen met andere organisaties. Zo zorgen we dat mensen hulp krijgen voordat het te laat is. Dit is **het project Actief Eropaf**.

We delen de nodige informatie over u

De corporatie geeft uw naam, adres en informatie over uw huurachterstand door aan de gemeente. Daarna neemt een medewerker van het team Actief Eropaf contact met u op. Deze medewerker kijkt samen met u naar een oplossing. U staat er dus niet alleen voor!

Heeft u bezwaar tegen het delen van uw gegevens?

Of heeft u vragen? Laat het ons dan **voor de 15^e van deze maand** weten. U bereikt ons telefonisch via (....) of via per mail via

Overbetuwe werken we samen met de gemeente en andere partijen in het project 'Actief Eropaf'. Het doel van dit project is om door een snelle persoonlijke aanpak, bewoners op tijd te ondersteunen bij betalingsachterstand. Een medewerker van het team Actief Eropaf kan contact met u opnemen om u te helpen als de schulden nog niet hoog zijn opgelopen.

Woont u in Overbetuwe en heeft u bezwaar tegen het delen van uw gegevens? Laat het ons dan weten. U kunt ons bereiken op telefoonnummer of via het contactformulier.

Meer informatie?

Kijk ook eens op de websites bij de handige links hieronder.

Handige links

- https://www.overbetuwe.nl/Inwoners/Zorg_inkomen_en_werk/Inkomen/Geldzaken_en_schulden
- [Naar website: Bereken uw recht](#)
- [Naar website: Zelf je schuld regelen](#)
- [Naar website: www.startpuntgeldzaken.nl/overbetuwe](http://www.startpuntgeldzaken.nl/overbetuwe)

Bijlage 5; Persbericht

xx september 2019

Samenwerking biedt huurders met betaalachterstand hulp

Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg, Vivare en de gemeente Overbetuwe slaan de handen ineen en bieden huurders met huurachterstand hulp. Met het project ‘Actief Eropaf’ worden schulden vroeg gesignaleerd en wordt de huurder hulp geboden waardoor problematische schulden voorkomen kunnen worden.

Woningstichting Heteren, Woonstichting Valburg en Vivare en de gemeente Overbetuwe tekenden op xxx 2019 het convenant ‘Pilot Actief Eropaf gemeente Overbetuwe’. Het project ‘Actief Eropaf’ start op 1 oktober en wordt na een jaar geëvalueerd.

“Door in dit project met elkaar op te trekken bieden we huurders laagdrempelig een helpende hand om uit de schulden te komen. Een mooie samenwerking die goed aansluit op het armoedebeleid van de gemeente.” Dimitri Horsthuis-Tangelder, wethouder Armoede en minimabeleid.

Werkwijze samenwerking

Huurders met een huurachterstand van twee maanden worden door de woningcorporaties doorgegeven aan de gemeente. Rijnstad, maatschappelijk werk, neemt namens de gemeente contact op met de huurders door bij hen thuis langs te gaan. De maatschappelijk medewerker van Rijnstad kijkt samen met de huurder de financiële situatie. Er wordt gekeken of de huurder al gebruikt maakt van regelingen of voorzieningen (denk bijvoorbeeld aan toeslagen). Daarna wordt een plan gemaakt hoe de achterstand in betalingen kan worden aangepakt. We zetten in op ons reguliere aanbod: o.a. stimuleren gebruik van toeslagen, miniregelingen, ondersteuning door een budgetcoach, schuldhulp/bemiddeling of begeleiding bij complexere problematieken door schuldhulpverlener.

Vroegsignalering schulden

Omdat mensen zich vaak niet bewust zijn van de mogelijkheden voor hulp bij schulden trekken ze niet of veel te laat aan de bel. Door schulden op tijd te signaleren kan op tijd hulp worden geboden. Met dit project bieden we mensen kosteloos een helpende hand om zelfstandig of met ondersteuning uit de schulden te komen.