



# PROJECT "Vroegsignalering Schuldenproblematiek."

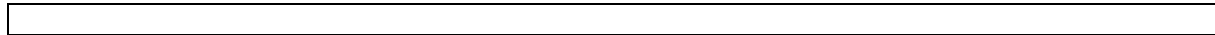
## Projectplan

Opgesteld door	Datum	Handtekening
<b>Projectleider</b> Naam: Jeroen van Oostende		
<b>Vastgesteld door</b>		
<b>Opdrachtgever</b> Naam: André Rutten/Hans Berntsen		



## **INHOUDSOPGAVE**

1.	INLEIDING .....	3
2.	WENKEND PERSPECTIEF / UITDAGING .....	3
3.	AANLEIDING.....	3
4.	BEOOGDE PROJECTRESULTATEN .....	3
5.	DOELSTELLING.....	4
6.	SCOPE EN AFBAKENING.....	4
7.	KADERS EN RANDVOORWAARDEN .....	5
8.	BETROKKEN PARTIJEN.....	6
9.	PROJECTORGANISATIE OP HOOFDLIJNEN .....	6
10.	PLANNING .....	7
11.	PROJECTRISICO'S.....	7
12.	VERHOUDING TOT ANDERE INITIATIEVEN.....	8



## 1. INLEIDING

*Naam project:* "Vroegsignalering Schuldenproblematiek"  
*Opdrachtgever:* Hans Berntsen  
*Projectleider:* Jeroen van Oostende

## 2. WENKEND PERSPECTIEF / UITDAGING

*Wat is het probleem/de uitdaging?*

- Inwoners met betalingsachterstanden op "vaste lasten" en daarmee met (het risico op) problematische schulden eerder in beeld krijgen
- Deze inwoners pro-actief benaderen (huisbezoeken)
- Inwoners stimuleren gebruik te maken van voor handen zijnde ondersteuning.

*Waarom moet dit project worden uitgevoerd?*

Financiële problemen grijpen diep in het persoonlijk leven. Schulden geven spanningen en kunnen leiden tot maatschappelijke isolatie, stoppen met een opleiding, verlies van werk, etc. De samenleving maakt zich steeds meer zorgen over mensen met problematische schulden.

Vroegsignalering van betalingsachterstanden op vaste lasten is een goed middel om deze inwoners al in een vroeg stadium te bereiken en daarmee te voorkomen dat kleine betalingsachterstanden oplopen tot problematische schulden.

## 3. AANLEIDING

*Wat is de aanleiding (incl. legitimiteit): waarom nu starten met het project?*

Het voorkomen dat mensen in de schulden raken is een speerpunt van dit college. In het afgelopen jaar is een goede en juridisch beproefde methode ontwikkeld om signalen over betalingsachterstanden op vaste lasten uit te wisselen. De methode is ontwikkeld door het Bureau Krediet Registratie in Tiel in samenwerking met een tiental gemeenten.

## 4. BEOOGDE PROJECTRESULTATEN

Het eindproduct van vroegsignalering is een snelle oplossing ("Quick fix") of een plan van aanpak voor aansluitende (schuld)hulpverlening.

*Wat hebben we tastbaar in handen als het project klaar is?*

Resultaat *projectvoorbereidingsfase* (definitiefase + ontwikkelfase): (4 maanden)

- Projectplan vastgesteld
- Juridisch en Digitaal geborgde afspraken vastgelegd voor het uitwisseling van "signalen" van betalingsachterstanden. Privacy gewaarborgd.
- Werkprocessen vroegsignalering ingericht en afgestemd inclusief vervolg (PvA) (Licht/Zwaar)
- Borging van afspraken na het traject vroegsignalering (30 dgn) waarbij onderscheid wordt gemaakt in lichte en informele hulp en zwaardere en formele hulp (SDV en/of Zorg)
- Organisatorische en systeem technische zaken zijn geregeld
- Documenten en communicatiemiddelen vroegsignalering beschikbaar ingericht.
- Personele functies ingevuld

Resultaat *projectuitvoeringsfase*: (2 jaar)

- Inwoners met betalingsachterstanden worden gesignaleerd. (via vindplaats schulden)
- Inwoners met betalingsachterstanden worden proactief benaderd. (huisbezoeken)
- Inwoners met betalingsachterstanden weten op welke ondersteuning ze aanspraak kunnen maken. (communicatie)



- Inwoners die zijn gesignaleerd en bereikt worden adequaat geholpen
  - Vinden een snelle oplossing (Quick Fix) binnen het project. (Indien mogelijk)
  - Maken gebruik van beschikbare inkomensverruimende voorzieningen
  - Maken gebruik van lichte ondersteuning (al dan niet m.b.v. vrijwilligers)
  - Maken gebruik van formele ondersteuning
    - SDV
    - Hulpverlening (via SGT)
  - Krijgen een vlotte en sluitende overdracht vanuit het project naar gespecialiseerde ondersteuning en hulpverlening. (Bij een zwaardere problematiek)

Uiteindelijk beogen we duurzame (financiële) zelfredzaamheid van deze inwoners te realiseren. De te behalen resultaten en streefcijfers (aantal meldingen, aantal huisbezoeken, percentages 'bereikte' huishoudens, bekendheid project, succesvolle Quick Fix, overdracht aan gespecialiseerde hulpverlening, doorlooptijden, etc.) worden aan het einde van de projectvoorbereidingsfase vastgelegd in een projectdocument, waarover besluitvorming heeft plaatsgevonden.

## 5. DOELSTELLING

Met de aanpak willen de betrokken partijen oplopende (huur)schulden, afsluitingen, uithuiszetting en bronheffing voorkomen en de reeds bestaande achterstand oplossen. Daarnaast is het realiseren van een tijdige en regelmatige betaling van vaste lasten, zoals huur, energie, water en ziektekostenverzekering, een zeer belangrijk doel. Uiteindelijk beogen we een duurzame (financiële) zelfredzaamheid van de betreffende huishoudens te realiseren.

Bij de aanpak dient de inbreng van alle bij 'Vroeg erop af Rheden' betrokken partijen en partners te worden meegenomen.

Het resultaat van een geslaagde interventie is:

- dat er inzicht is in de oorzaken van de achterstand(en) en of er sprake is van problematische schulden;
- Welke schulden/betalingsachterstanden er zijn (wat zijn de eerste signalen dat het niet goed gaat)
- dat er een plan van aanpak ligt, waarin:
  - is aangegeven wanneer de reguliere (maandelijkse) betalingen worden hervat en de oplossingsrichting voor de financiële problemen is aangegeven
  - inzicht is in het budget, inkomsten, uitgaven en achterstanden
  - uitgezocht is of de inwoner gebruik maakt van alle voorliggende voorzieningen en zo niet dat deze worden aangevraagd
  - bij problematische schulden of er een intake schulddienstverlening is afgerond
  - of een PvA bij het Sociaal Wijkteam is opgesteld en welke andere dienstverlening binnen schulddienstverlening nodig is

## 6. SCOPE EN AFBAKENING

Het eindproduct van het project vroegsignalering is een snelle oplossing ("Quick Fix") of een plan van aanpak voor aansluitende (schuld)hulpverlening.

Het is van belang om onderscheid te maken tussen vroegsignalering en hulpverlening. Diagnose vormt de kern van het project vroegsignalering. Primair wordt vastgesteld wat er bij het huishouden aan de hand is. Wat maakt dat zij niet aan hun betalingsverplichtingen voldoen?

Wanneer een simpele oplossing mogelijk is, dan wordt dat direct uitgevoerd door de preventiemedewerker. Maar als de situatie daar te complex voor is, dan wordt met de inwoner besproken en een plan gemaakt voor de noodzakelijke hulpverlening. Via een persoonlijke (warme) overdracht wordt een aansluitende start van het vervolgtraject gewaarborgd. Hiermee eindigt het project.

Cruciaal voor het succes van vroegsignalering is dat sprake is van een direct en aansluitend vervolg. Dat er geen vertraging optreedt door wachttijden bij de inschakeling van vervolgvorzieningen zoals gespecialiseerde schulddienstverlening (team SDV) en/of specialistische begeleiding (Sociaal gebiedsteam). Voorkomen dient te worden dat gewekte verwachtingen en motivatie teniet worden gedaan en de problematiek zich blijft opstapelen.

## **7. KADERS EN RANDVOORWAARDEN**

Beleidskaders (Zie onder punt 5)

Randvoorwaarden:

### *Bedrijfsvoering*

Inrichting van een meldings- en registratiesysteem en inrichten van werkprocessen die voldoen aan de eisen van de AVG. (voor een nadere toelichting zie startnotitie)  
De deskundigheid is aanwezig binnen de eigen organisatie. Uitzondering vormt een beroep op externe ondersteuning in de voorbereidings- en implementatiefase. Deze ondersteuning is noodzakelijk voor het aansluiten op de Vindplaats Schulden van de BKR en voor het juridisch en operationeel borgen van de samenwerkingsafspraken met ketenpartners.

### *Menskracht*

#### *Vorbereidingsfase:*

De werkzaamheden voor het project Vroegsignalering kunnen in de voorbereidingsfase worden uitgevoerd door de teams beleid, bedrijfsvoering en schulddienstverlening (SDV). Daarvoor zullen (deels) extra middelen en menskracht moeten worden vrijgemaakt, zodat in december 2018 de werkzaamheden van start kunnen gaan.

Het betreft hier de werkzaamheden:

- Opstellen werkprocessen vroegsignalering (kwaliteitsmedewerker SDV), inclusief warme overdracht
- Borging werkprocessen op AVG (privacy officer/functionaris gegevensbescherming)
- Applicaties/aansluiting VPS op gemeentelijke systemen. (applicatiebeheer)
- Applicatie m.b.t. screenen van signalen gekoppeld aan de gemeentelijke informatiesysteem (Werk Inkomen (Pink), Schulddienstverlening (Stratech) en Toegang (zaaksysteem en MO-guide). (kwaliteitsmedewerker en applicatiebeheer)
- Adviseren over werkprocessen en concept overeenkomsten om te beoordelen of voldaan wordt aan richtlijnen AVG (privacy officer/functionaris gegevensbescherming)
- Interne en externe communicatie (medewerker team communicatie)
- Projectleiding en projectondersteuning (beleidsadviseur team beleid en extra ondersteuning)

#### *Uitvoeringsfase*

In 2019 (uitvoeringsfase) zal de uitvoering grotendeels plaats vinden in de sociale gebiedsteams, met ondersteuning van de andere drie teams.

- Signaallijsten van VPS te screenen en te matchen met gemeentelijke datasystemen (administratief medewerker SDV; in de implementatie fase ondersteund door projectleider)
- Uitvoeren huisbezoeken; uitvoeren voorzieningencheck; Quick Fix eenvoudige en eenvoudige maatregelen; opstellen plannen van aanpak voor lichte ondersteuning (Humanitas, SHM) of specialistische hulp (SGT, gebiedsteam); overdracht naar schuldhulpverlening of casemanagement SGT; afhandeling terugmeldingen aan signaalpartners (preventiemedewerker SGT vroegsignalering)
- Capaciteit specialist SDV (Huisbezoek; PvA Budgetbeheer of Schuldhulpverlening)
- Capaciteit consulent gebiedsteams (Huisbezoek; opvolging PvA specialistische hulp)
- Invoeren data in systemen en generen management informatie (admin medew)
- Inhouding vast lasten bij samenloop met periodieke bijstand (admin medew)
- Projectleiding en projectondersteuning (beleidsadviseur plus externe ondersteuning)



### *Middelen*

#### *Vorbereidingsfase:*

- Voor 2019 en 2020 zijn extra middelen beschikbaar voor bedrijfsvoering vanuit beleidsinitiatieven schulddienstverlening. (Beleidsinitiatief communicatie en beleidsinitiatief kwaliteitsmedewerker.) Deze middelen worden deels naar voren gehaald.
- Tijdens de voorbereidingsfase 0,2 fte (€ 3.000) vrijmaken voor administratieve ondersteuning en applicatiebeheer en 0,2 fte tbv projectondersteuning.
- Budget aanvullende scholing. (€ 1.000)
- Adviseren AVG: reguliere taak medewerkers gegevensbescherming.
- Projectleiding: Projectleiding (50 uur team beleid) valt binnen de reguliere middelen. Additioneel 200 uur externe ondersteuning door specialist VPS (€18.000)

Totale additionele kosten: € 25.000

#### *Uitvoeringsfase*

- 1,4 formatie preventie ten behoeve van huisbezoeken en afhandeling meldingen en PvA's.
  - 0,4 fte inzet vanuit de reguliere formaties van SDV en gebiedsteams.  
Geen additionele middelen gevraagd, omdat deze werkzaamheden (huisbezoeken en opvolging van huisbezoeken) binnen reguliere taken vallen.
  - 1 fte inzet preventiemedewerkers schulddienstverlening tbv vroegsignalering.  
Deze functie valt al binnen reguliere taak van de preventiemedewerker. Ten behoeve van dit project wordt 50% van de benodigde uren ingevuld vanuit de bestaande functie en wordt 50% (€ 30.000/per jaar) ten laste gebracht van dit project.
- Deelname aan het systeem VPS kost € 550/per maand € 7.000/jaar.
- Administratieve ondersteuning en applicatiebeheer tbv project 0,2 fte € 10.000)
- Projectleiding. Regulier (70 uur) team beleid en 100 uur extern (€ 9.000) in eerste half jaar project (implementatiefase).
- Scholing en organisatiekosten €4.000.

Totale additionele kosten: 2019 € 60.000 en 2020 € 51.000

## **8. BETROKKEN PARTIJEN**

### *Wie zijn de belangrijkste stakeholders?*

De belangrijkste stakeholders zijn de signaalpartners (leveranciers van zogenaamde "nutsvoorzieningen" zoals Vivare, Nuon, Menzis, Vitens, en Connectie als uitvoerder van onze eigen gemeentelijke heffingen en belastingen) en de BKR. Daarnaast zijn belangrijke partners de verschillende teams binnen onze eigen organisatie, zoals de gebiedsteams, team schulddienstverlening en team bedrijfsvoering)

## **9. PROJECTORGANISATIE OP HOOFDLIJNEN**

Binnen het project is er een projectgroep gestart met interne medewerkers van de afdeling Schuld Dienst Verlening van de gemeente Rheden. Deze projectgroep zal in verschillende fases aangevuld worden met en medewerkers van de signaalpartners en BKR. De daadwerkelijke invulling en taken van de projectgroep kan per fase van het project wisselen.

Na afronding van de projectvoorbereiding en het sluiten van het convenant met stakeholders zal een stuurgroep worden ingericht. De stuurgroep beoordeelt de resultaten van het project en neemt besluiten over het starten van de verschillende projectfasen.



De uitwerking van de organisatiestructuur en de organisatie van de projectgroep ligt bij de projectleider in overleg met de opdrachtgever. Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen tweewekelijks af over de voortgang. De opdrachtgever informeert het DT en college over de ontwikkelingen.

In de uitvoeringsfase (vanaf april 2019) zal er een werkgroep worden ingericht bestaande uit de signaalpartners en de gemeente. Het doel van deze werkgroep is het monitoren van de resultaten en het optimaliseren van de samenwerking. Deze werkgroep zal in juni voor het eerst bij elkaar komen en op de agenda zal onder andere komen te staan of de gekozen prioritering (zie bijlage 2) in de matches gehandhaafd blijft. Uitgangspunt is dat we het met elkaar doen voor onze inwoners.

## **10. PLANNING**

De fasering van het project valt uiteen in drie fases. Aan het einde van elke fase vindt besluitvorming plaats over start volgende fase.

1. Initiatiefase
2. Voorbereidingsfase (vier maanden)
3. Uitvoeringsfase (2 jaar)

Inmiddels is fase 1 afgerond en is er een planning gemaakt voor fase 2 en 3.

## **11. PROJECTRISICO'S**

### *Onvoldoende capaciteit ondersteunende functies projectvoorbereidingsfase*

Cruciaal voor vroegsignalering is een doelmatige data-uitwisseling tussen betrokkenen partners en monitoring van de voortgang. Dit vraagt om implementatie van een nieuwe aanpak binnen bestaande systemen, beleid en menskracht. Knelpunten die intern vaak terug komen bij de uitvoering van projecten in toegang is de personele capaciteit (van gebiedsteams en specialisten) en onvoldoende ondersteuning vanuit de ICT. Daarnaast moeten afspraken worden gemaakt met (deels) nieuwe externe samenwerkingspartners (BKR, Signaalpartners). Dit vraagt om heldere afspraken en een duidelijke organisatiestructuur.

### *Onvoldoende capaciteit of draagvlak voor opvolging van signalen*

Cruciaal voor het succes van vroegsignalering is een snelle opvolging van signalen. Vanuit het grote belang dat de snelheid van afhandeling van signalen wordt toegekend en de krappe doorlooptijden.

Uitgangspunt binnen de beschreven aanpak van het project is dat het plan van aanpak dat de preventiemedewerker opstelt en waarmee het traject vroegsignalering wordt afgesloten de status heeft van en voldoet aan de eisen van een intake voor gespecialiseerde dienstverlening. Het risico bestaat dat interne en externe samenwerkingspartners niet instemmen met een dergelijk "mandaat" aan de preventiemedewerkers en de consultants vroegsignalering. In de werkafspraken met de SWT's zal hier aandacht aan worden besteed zodat er commitment is voor het tijdig oppakken en dat casussen niet "over de schutting" worden gegooid.

Vervolgens is het van belang dat de cliënt, zonder wachttijden gebruik kan maken van gespecialiseerde dienstverlening zoals budgetbeheer, schuldhulpverlening, inhoudingen/betalingen vaste lasten op bijstand en/of gespecialiseerde begeleiding op grond van de Wmo. Het risico bestaat dat er onvoldoende draagvlak blijkt bij medewerkers om een dergelijke "voorrangsregeling" uit te voeren.

Aanvulling risico's na bespreking in stuurgroep:



## **12. VERHOUDING TOT ANDERE INITIATIEVEN**

- Doorontwikkeling gebiedsgericht werken (Regie in de toegang)
- Project bewindvoering (gelijktijdige communicatie)
- Visie ontwikkeling op preventiefuncties
- Evaluatie uitvoering schulddienstverlening