Werkwijze aanpak Vroeg Eropaf Arnhem

De werkwijze binnen de aanpak is verdeeld in een aantal fases. Hieronder is per fase beschreven op welke wijze wordt gewerkt.

Fase Melding
Crediteuren melden de data met gegevens over achterstanden iedere 25e van de maand, voor 11 uur 's morgens, op het klantportal van het BKR. Het BKR zal een dataverrijking uitvoeren, op basis van de criteria die daarvoor zijn afgesproken. Binnen twee werkdagen koppelt het BKR terug welke adressen doorgaan voor de proeftuin. De lijst met adressen wordt opgehaald door het meldpunt proeftuin Vroegsignalering Schulden en in het CVS-systeem ingelezen. De adressen worden gecheckt op een aantal kenmerken, zoals of er al sprake is van schulddienstverlening, of iemand een uitkering heeft etc. Indien hierbij adressen uitvallen, dan worden deze teruggekoppeld naar de desbetreffende crediteur. Voor de adressen die overblijven, wordt een planning gemaakt om op huisbezoek te gaan.

In principe worden achterstanden tussen 30 - 100 dagen aangeleverd. Er zijn uitzonderingen mogelijk. Dit behoort tot de beleidsvrijheid van de crediteur. In de eerste proeftuin gaan we starten met 30 meldingen per maand, 10 per wijk.

3. Filters
Voor het bepalen van de lijst met adressen die naar het meldpunt gaan, worden de volgende afspraken gemaakt:

- Er moeten minimaal 2 achterstanden zijn, of twee opvolgende achterstanden;
- Het gaat uitsluitend om particuliere achterstanden;
- Er wordt geen wegingsfactor toegepast;
- Als er keuzes moeten worden gemaakt omdat er te veel meldingen zouden zijn, dan kan eventueel naar de hoogte van het bedrag gekeken worden als dat bekend is;

Binnen 5 werkdagen wordt de melding door de procesondersteuner AVI gecontroleerd (hij doet dit nu ook al voor MPO, TBS en meldpunt voorkoming Drinkwaterafsluiting). Is de klant al bekend of niet? Indien de klant 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 crediteur wordt op de hoogte gesteld van go/ no go via een e-mailnotificatie. Bij een ‘no go’ wordt de reden hiervan vermeld. Rijnstad ontvangt de definitieve meldingen in en plant een huisbezoek in.

Fase Huisbezoek
Binnen 14 (kalender)dagen na melding wordt een eerste huisbezoek gedaan. Het doel van het huisbezoek is: kennismaken en motiveren en het uitvoeren van een budgetscan en voorzieningencheck.
Indien de inwoner niet thuis is, volgt een tweede aanbelpoging. Bij de eerste keer niet thuis wordt een flyer achtergelaten met het verzoek contact op te nemen. Het team doet eventueel ook een derde poging. Als de klant dat wil, dan mag de afspraak ook bij Rijnstad of het Sociale wijkteam plaatsvinden. Eventueel kan na het huisbezoek een tweede afspraak worden ingepland waarin een plan van aanpak wordt opgesteld.

Rijnstad gaat op huisbezoek. Het doel is een brede integrale benadering van de klant. Er wordt gekeken naar de financiële situatie, maar ook naar mogelijke hulpvragen op andere leefgebieden.

Indien blijkt dat de inwoner financiële en/of andere hulp nodig heeft, dan kan ook direct contact gelegd met een wijkcoach, liefst nog dezelfde dag, om zo direct de juiste ondersteuning te kunnen bieden.

Verwijzing bij problematische schulden
Indien tijdens het huisbezoek duidelijk blijkt dat er sprake is van problematische schulden, dan is snelle actie geboden. Omdat tijdens het huisbezoek al veel informatie is opghaald, wordt er niet ook nog een volledige aanmelding en intake gedaan door het wijkteam. Dat voorkomt dubbelingen en vertraging. In zo'n geval wordt door het wijkteam direct contact gelegd met de inwoner en een dossier aangemaakt. Aansluitend wordt een doorverwijzing naar Rijnstad gedaan (beschiking afgegeven), die dan onmiddellijk met de schulddienstverlening aan de slag kan. Het wijkteam houdt ook in deze gevallen de regie zoals in de reguliere dienstverlening van de gemeente Arnhem is vastgelegd.

Hulp bij betalingsregelingen
Indien een inwoner (een) betalingsregeling(en) wil treffen, maar daar hulp bij nodig heeft, dan kan de inwoner daarbij ondersteuning krijgen. De inwoner maakt altijd zelf de afspraken met de desbetreffende crediteur, maar krijgt hulp bij en advies over hoe hij dit kan doen.

Fase Terugkoppeling
Rijnstad communiceert via het meldingssysteem met de crediteur binnen 28 werkdagen over de uitkomsten, dan wel afspraken met de klant.
Dit betreft uitsluitend het deel gericht op de achterstand. Er worden geen andere details rondom psychisch-sociale problematiek of andere persoonlijke zaken teruggekoppeld.

De terugkoppeling bevat in ieder geval:
1. De oorzaak (globaal!);
2. Welke afspraak is er gemaakt rondom de lopende betaling van de vaste lasten;
3. Wat is langetermijnaanpak, het perspectief, ten aanzien van de schulden. Gaat het alleen om achterstanden, of zijn er problematische schulden.

Fase Nazorg
De medewerkers van Rijnstad vragen bij de huisbezoeken of de inwoner ermee instemt dat het wijkteam na ongeveer twee maanden nog eens contact opneemt met de inwoner om te horen hoe het gaat en of er nog hulp nodig is. Rijnstad stelt het wijkteam op de hoogte welke inwoners het betreft en zorgt ervoor dat zij de daarvoor benodigde gegevens krijgen. Door deze nazorg ligt er direct ook een relatie met het wijkteam en houden we de inwoner in beeld, zodat we direct kunnen schakelen als er toch nog extra hulp nodig is.

Evaluatie
De crediteuren houden in het ‘maandmonitoringsbestand’ per aangemelde klant bij wat er met lopende kosten (per maand) gebeurt en wat de hoogte is van de achterstand bij aanmelding, na 3 maanden en na 6 maanden. Dit doen de crediteuren ook voor klanten bij wie uiteindelijk geen huisbezoek plaatsvindt (controlegroep).
Het team van Rijnstad/wijkcoach Sociaal Wijkteam legt vast welke afspraken per klant zijn gemaakt, welke opvolgingsafspraken worden gemaakt en monitoren het succes van alle financiële interventies.