



voor Van c
bellen op ALLEDR

Versterking vroegsignalering schulden Capelle aan den IJssel

Plan van aanpak



Inhoud

Samenvatting	4
1. Inleiding	7
1.1 Aanleiding en opdracht.....	7
1.2 Waarom vroegsignalering	8
1.3 Leeswijzer.....	9
2. Relevante signalen.....	10
2.1 Inleiding.....	10
2.2 Huurachterstand.....	10
2.3 Afsluiting water	11
2.4 Afsluiting energie.....	11
2.5 Beslag op bijstand	12
2.6 Achterstand zorgpremie.....	12
2.7 Achterstand gemeentelijke belastingen	14
2.8 Beslag op salaris	14
2.9 Beslag op pensioen	14
2.10 Beslag op WW of WIA	14
2.11 Selectie en verrijking van signalen	15
2.12 Conclusie	17
3. Werkwijze.....	18
3.1 Inleiding.....	18
3.2 Positionering Meldpunt Betalingsachterstanden	18
3.3 Het werkproces.....	18
3.4 Benaderingswijze.....	20
3.5 Opschorten incasso	21
3.6 Hulpaanbod	21
3.7 Profiel lopers.....	22
4. Registratie en monitoring	22
4.1 Inleiding.....	22
4.3 Registratie en matching.....	22
4.2 Prestatie-indicatoren	23
5. Privacy en gegevensuitwisseling	25
5.1 Inleiding.....	25
5.2 AVG en Wet gemeentelijke schuldhelpverlening	25
5.2 Overeenkomst per melder	27

6.	Begroting	27
6.1	Inleiding	27
6.2	Cofinanciering	27
6.2	Formatie	28
6.3	Begroting	28
7.	Uitvoering en organisatie	29
7.1	Inleiding	29
7.2	Projectstructuur	29
7.2	Implementatieplanning	29
7.3	Evaluatie	30
	Bijlagen	31
1.	Literatuur	32
2.	Melding huurachterstand	33
3.	Melding waterafsluiting	36
4.	Landelijke registratie van schulden	37



Samenvatting

De gemeente Capelle aan den IJssel wil schulden vroegtijdig signaleren en oplossen. Jaarlijks melden ongeveer 500 huishoudens zich voor Schuldhulpverlening bij de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken. De ervaring is dat huishoudens zich nu pas melden voor schuldhulpverlening als de schuld is opgelopen tot meer dan € 40.000 en er 15 schuldeisers in het geding zijn.¹ Het is dan heel lastig en tijdrovend om een regeling te treffen met schuldeisers. Het doel is daarom om huishoudens met schulden eerder in beeld te krijgen door vroegsignalering van betalingsachterstanden en om hen daardoor eerder te kunnen helpen en zo hogere kosten op een later moment te voorkomen. Mede aan de hand van in de praktijk beproefde werkwijzen in andere gemeenten en interviews met betrokken lokale partijen is dit Plan van aanpak Versterken vroegsignalering schulden opgesteld.

Vroegsignalering is een gerichte vorm van schuldpreventie waarbij een bedrijf, organisatie of gemeentelijke afdeling aan een centraal gemeentelijk meldpunt doorgeeft dat een klant een *betalingsachterstand* heeft of dat er *beslag* is gelegd op het inkomen. De klanten worden vervolgens thuis bezocht en krijgen hulp aangeboden. Die hulp is er in de eerste plaats op gericht om betaling van de lopende termijnen te hervatten. Vervolgens wordt geprobeerd een regeling te treffen voor het betalen van de achterstanden en worden ook de oorzaken van de financiële problematiek aangepakt.

De gemeente heeft met Havensteder en Evides al werkafspraken over het melden van betalingsachterstanden en het hulpaanbod op basis daarvan richting de huishoudens. De regie op de werkafspraken gebeurt door de procesregisseur van de Meldpunten voor dreigende waterafsluiting en woningontuiming, die gepositioneerd zijn binnen de unit Frontlijn van de afdeling Samenleving. Het voorstel is om de vroegsignalering van schuldenproblematiek te versterken door met meer partijen afspraken te maken over het melden van betalingsachterstanden van vaste lasten of beslag op inkomen: Sociale Verzekeringsbank (beslag op pensioen), zorgverzekeraar VGZ, diverse energieleveranciers, de gemeentelijke belastingen en de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken (beslag op bijstand).

Deze meldingen worden verzameld bij een Meldpunt Betalingsachterstanden (werktitel), dat eveneens ondergebracht wordt bij de unit Frontlijn. Een procesregisseur van dit Meldpunt kijkt of er meerdere meldingen van betalingsachterstanden zijn op één adres en verrijkt de meldingen met andere signalen over sociale- of multiproblematiek. De meest waardevolle meldingen gaan vervolgens naar de aanmeldconsulent van Welzijn Capelle, waarna hulpverleners van Welzijn Capelle (de zogenaamde lopers) op huisbezoek gaan. Het Meldpunt informeert de melders binnen twee werkdagen na melding over welke meldingen wel/niet worden opgepakt. De lopers sturen binnen 28 dagen een integraal Plan van Aanpak (PvA) naar het Meldpunt, met een analyse van de situatie en een diagnose voor het eventuele vervolgtraject. Het Meldpunt monitort de tijdige oplevering van het PvA en informeert tevens de melders over de voor hen relevante onderdelen van het PvA (met name het betaalplan). De lopers dragen het huishouden in principe uiterlijk na 28 dagen warm over aan (gespecialiseerde) hulpverleners of vrijwillige Budgetmaatjes.

¹ Dit is het landelijke gemiddelde. Bron: [NVVK](#). Cijfers Capelle aan den IJssel zijn niet bekend, maar er is geen aanleiding om te veronderstellen dat de situatie in Capelle sterk afwijkt.

Het uitgangspunt is om jaarlijks om basis van de signalen van betalingsachterstanden bij 300 huishoudens op huisbezoek te gaan. Uit ervaringen met vroegsignalering van betalingsachterstanden van andere gemeenten blijkt dat deze aanpak lonend is en een groot deel van de huishoudens nog niet bekend is bij de hulpverlening.

De jaarlijkse begrote kosten van de voorgestelde aanpak bedragen in het eerste jaar € 133.000. De 'baten' voor de gemeente, gebaseerd op ervaringen in andere gemeenten, zijn naar schatting € 220.000 en voor de maatschappij € 327.000. Bij baten gaat het vooral om besparingen op: incassokosten, ontruimingskosten, inkomstenderving, maatschappelijke opvang, uitkering Participatiewet, gespecialiseerde (schuld)hulpverlening, etc.²

Implementatie

Voor de uitvoering van het Plan van aanpak Versterken vroegsignalering wordt uitgegaan van een groeimodel, waarbij het aantal meldende partijen stapsgewijs wordt uitgebreid. De bestaande samenwerking met Havensteder en Evides wordt voortgezet. De eerstvolgende nieuwe partijen om samenwerkingsafspraken mee te maken zijn VGZ en SVB, vervolgens één of meer energieleveranciers, GR IJsselgemeenten Sociale Zaken (beslag op inkomen) en Gemeentelijke Belastingen. Als zich andere relevante partijen aandienen om samenwerkingsafspraken mee te maken (bijvoorbeeld het UWV) in het kader van vroegsignalering, worden deze meegenomen in het vervolgtraject. Door de stapsgewijze uitbreiding kan ook de werkwijze van het Meldpunt betalingsachterstanden fasegewijs worden uitgebouwd. Eerst is een proefperiode in de tweede helft van 2019 waarin ervaring wordt opgedaan met de aanlevering en verwerking van de meldingen van de nieuwe meldende partijen, het matchen van de betalingsachterstanden en verrijken van de signalen, alsmede met de afstemming met Welzijn Capelle en terugkoppeling naar de meldende partijen. Ook wordt deze periode benut voor het inregelen van de registratie en monitoring van de vroegsignalering. Al werkenderwijs is te bepalen hoe de aanpak vroegsignalering verder kan worden uitgebreid.

Een projectgroep is verantwoordelijk voor het nader uitwerken en uitvoeren van het implementatieplan dat onderdeel uitmaakt van het Plan van aanpak. In de projectgroep zijn, in wisselende samenstelling, de volgende partijen vertegenwoordigd: afdeling Samenleving (unit Maatschappelijke Zorg en Participatie en unit Frontlijn), Juridische Zaken en Welzijn Capelle, waar nodig aangevuld met één of meer meldende partijen.

Mede op basis van de ervaringen in de tweede helft van 2019 zullen de vervolgstappen worden bepaald. In 2021 is een tussenevaluatie om de balans op te maken en het vervolg te bepalen.

De versterking van de vroegsignalering door scholing van professionals en vrijwilligers (over kennis van de doelgroep, instrumenten en gesprekstechnieken) maakt geen onderdeel uit van dit Plan van Aanpak. Dit maakt onderdeel uit van het gemeentebrede traject rondom de toegang tot het sociaal domein en van de brede schuldenaanpak.

Privacywetgeving

In het kader van vroegsignalering worden persoonsgegevens uitgewisseld tussen melders, gemeente en hulpverleners. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geven aan onder welke voorwaarden dit is toegestaan. De AVG geeft echter ruimte

² Uit onderzoek in Amsterdam en Alphen aan de Rijn blijkt dat de baten van vroegsignalering groter zijn dan de kosten. De verhouding tussen kosten en baten is als volgt: voor gemeente 1 : 1,65, voor Woningcorporatie 1 : 1,24 en voor de maatschappij 1 : 2,46 ([Amsterdam: Vroeg Eropaf - Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden](#), Panteia, april 2014).



voor interpretatie en in de Wgs wordt op zijn vroegst in 2020 expliciet opgenomen wanneer welke gegevens mogen worden uitgewisseld. De in dit Plan van Aanpak voorgestelde werkwijze is gebaseerd op in andere gemeenten getoetste protocollen voor uitwisseling van persoonsgegevens. We gaan ervan uit dat de voorgestelde werkwijze zorgvuldig is en voldoet aan de uitgangspunten van de AVG en Wgs. Dit zal echter na vaststelling van dit Plan van Aanpak nog worden getoetst met de in het kader van de AVG verplichte [Data Protection Impact Assessment](#) (DPIA). De DPIA geldt daarom als voorbehoud voor alle voorstellen voor uitwisseling van persoonsgegevens in dit Plan van Aanpak. Uiteindelijk kan alleen de Autoriteit Persoonsgegevens definitief uitsluitsel geven over de vraag of onze aanpak AVG-proof is.

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en opdracht

De gemeente Capelle aan den IJssel wil schulden vroegtijdig signaleren en oplossen. Jaarlijks melden ongeveer 500 inwoners zich voor Schuldhulpverlening bij de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken. De ervaring is dat inwoners zich nu pas melden voor schuldhulpverlening als de schuld is opgelopen tot meer dan € 40.000 met 15 schuldeisers in het geding.³ Het is dan heel lastig en tijdrovend om een regeling te treffen met schuldeisers. Het doel is daarom om inwoners met schulden eerder in beeld te krijgen en te helpen.

De inwoners die zich melden voor schuldhulpverlening vormen waarschijnlijk het topje van de ijsberg. Volgens het rapport [Huishoudens in de rode cijfers](#) (Panteia 2015) behoort 15,7% van alle Nederlandse huishoudens tot de 'onzichtbare huishoudens': zij hebben risicovolle schulden of problematische schulden zonder dat zij schuldhulpverlening ontvangen. Uitgaande van dat percentage, zou het in Capelle gaan om 4.850 huishoudens.

Een schuld komt bijna nooit alleen. Vaak spelen er meerdere problemen in het huishouden. Huishoudens kunnen in korte tijd in een neerwaartse spiraal terechtkomen als er niet op tijd hulp wordt geboden. Uit onderzoek blijkt bovendien dat financiële problemen eerst moeten worden aangepakt alvorens hulpverlening op andere leefgebieden doeltreffend is. Dat is ook de ervaring in de Capelse wijkteams waar 80%-90% van de hulpvragen een financiële component heeft. In het kader van de Capelse *brede schuldenaanpak*⁴ werkt de gemeente aan een brede en laagdrempelige toegang tot de schuldhulpverlening. Bij de schuldhulpverlening worden ook de oorzaken van de problematiek aangepakt. Vroegsignalering is een belangrijk onderdeel van de nieuwe brede schuldenaanpak.

Ook vanuit het kabinet is er aandacht voor vroegsignalering. In het voorjaar van 2018 presenteerde het kabinet het [Actieplan Brede Schuldenaanpak](#). Schuldpreventie is daarin een belangrijke pijler. Het ministerie van SZW heeft een subsidie verstrekt voor een landelijke aanpak vroegsignalering schulden. Binnen dit project worden gemeenten ondersteund bij het komen tot een effectieve aanpak voor vroegsignalering en preventie.⁵ Ruim 140 gemeenten zijn momenteel bezig met – het opzetten van – vroegsignalering. Amsterdam was met de [Vroeg Eropaf](#)-methodiek één van de eerste gemeenten. Andere voorbeelden van gemeenten die vroegsignalering grootschalig oppakken zijn: [Almere](#), [Arnhem](#), [Breda](#), [Leiden](#), [Nijmegen](#), [Tiel](#), [Utrecht](#) en de gemeenten op [Walcheren](#). De evaluaties van gemeenten die al wat langer aan de slag zijn, laten positieve resultaten zien.

In bijlage 5 worden enkele landelijke initiatieven beschreven die tot doel hebben het koppelen en uitwisselen van gegevens over betalingsachterstanden, zoals het Beslagregister, het Bureau Kredietregistratie (BKR), Vindplaats voor Schulden en de Verwijsindex Schulden. In de toekomst ontstaan hierbij wellicht mogelijkheden om de lokale aanpak rond vroegsignalering uit te breiden en te verbeteren.

In Capelle aan den IJssel zijn met woningcorporatie Havensteder en waterleverancier Evides al afspraken met de gemeente rondom de vroegsignalering van betalingsachterstanden in uitvoering. De gemeente wil het

³ Dit is het landelijke gemiddelde. Bron: [NVVK](#). Cijfers Capelle aan den IJssel zijn niet bekend, maar er is geen aanleiding om te veronderstellen dat de situatie in Capelle sterk afwijkt.

⁴ In november 2018 heeft [Schut Advies](#) een voorstel aan de gemeente gedaan voor versterking van de brede schuldenaanpak.

⁵ Het is voor de gemeente Capelle aan den IJssel niet meer mogelijk om hierbij aan te sluiten.

aantal partijen met afspraken over vroegsignalering van betalingsachterstanden uitbreiden om de schuldenproblematiek verder te beteugelen. Schut Advies is gevraagd dit Plan van Aanpak op te stellen waarin staat hoe in Capelle aan den IJssel de vroegsignalering van betalingsachterstanden een vervolg moet krijgen.

Vroegsignalering kan op verschillende manieren worden gedaan. We schetsen in dit Plan van Aanpak verschillende scenario's en lichten toe welke wij aanbevelen. We geven onder meer aan *welke meldingen* worden opgepakt, hoe het *werkproces* eruit ziet, hoe het zit met *privacywetgeving*, hoe en door wie er *ondersteuning* wordt geboden en wat de kosten en baten zijn. Bij het schetsen van de scenario's maken we gebruik van de [Leidraad Vroegsignalering](#) (NVVK, 2018) en presenteren we voorbeelden van vroegsignalering in andere gemeenten.

Het onderliggende Plan van Aanpak is tot stand gekomen op basis van literatuuronderzoek en gesprekken met diverse (potentiële) samenwerkingspartners en medewerkers van de gemeente Capelle aan den IJssel, de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken en Welzijn Capelle.

De versterking van de vroegsignalering door scholing van professionals en vrijwilligers (over kennis van de doelgroep, instrumenten en gesprekstechnieken) maakt geen onderdeel uit van dit Plan van Aanpak. Dit maakt onderdeel uit van het gemeentebrede traject rondom de toegang tot het sociaal domein en van de brede schuldenaanpak.

1.2 Waarom vroegsignalering

Financiële problemen ontwrichten het functioneren van een huishouden enorm. Of het nu gaat om een eenpersoonshuishouden, of een gezin met kinderen. Vaste lasten, zoals huur en energie, kunnen niet meer of niet op tijd worden betaald. Uit landelijke cijfers blijkt dat tussen de eerste betalingsachterstand en aanmelding bij de gemeentelijke schuldhulpverlening gemiddeld zo'n vijf jaar ligt.

Als inwoners sneller worden bereikt, zijn de financiële problemen nog relatief beheersbaar. De achterstanden zijn dan nog te overzien en de contacten met de crediteuren zijn nog niet vertroebeld door toezeggingen, die uiteindelijk niet nagekomen konden worden. Ook hebben mensen dan nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole. Het water is mogelijk al wel aan het stijgen, maar staat nog niet tot aan de lippen. Dat is wél het geval tegen de tijd dat schuldenaren zich, soms na vele jaren van ellende, melden bij schuldhulpverlening. Tegen die tijd zijn ze vaak het overzicht volledig kwijt en murw geworden en is ieder geloof in eigen kunnen verdwenen. Succesvolle hulpverlening is dan beduidend moeilijker en vele malen duurder.

Schulden komen vrijwel nooit alleen.⁶ Vaak is er meer aan de hand. Andere problemen kunnen de oorzaak of het gevolg zijn van schulden. Door schulden vroeg te signaleren komen ook aanpalende problemen in beeld.

⁶ Zo blijkt bijvoorbeeld uit onderzoek van de Ombudsman: [Schulden komen nooit alleen - Aandachtspunten voor behoorlijke schuldhulpverlening](#), Ombudsman 2012.

Investeren in vroegsignalering loont

Uit landelijke onderzoeken en onderzoeken in andere gemeenten blijkt stevast dat vroegsignalering loont.⁷ Het loont voor de gemeente, de schuldeiser, de maatschappij en de schuldenaar. Bij de *kosten* gaat het vooral over de kosten van hulpverlening. Bij *baten* gaat het vooral om besparingen op incassokosten, inschakeling deurwaarder, ontruimingskosten, inkomstenderving, herhuisvesting, maatschappelijke opvang, bijstand, etc.

Vroegsignalering levert daarnaast nog verschillende niet of moeilijk te kwantificeren baten op, zoals een betere eigenwaarde, het voorkomen van een generatie-effect, een beter toekomstperspectief en meer sociale en maatschappelijke participatie (mantelzorg, vrijwilligerswerk). Op langere termijn zijn bovendien nog andere baten te verwachten. Zo leidt een stabilisering van de schuldensituatie van huishoudens tot verminderde criminaliteit, en is ook een daling in ziekteverzuim te verwachten. Op lange termijn zullen de maatschappelijke baten van het project daarom nog groter zijn dan hier gepresenteerd.

Uit [onderzoek](#) in Amsterdam en Alphen aan de Rijn blijkt dat de baten van vroegsignalering groter zijn dan de kosten. De verhouding tussen kosten en baten is als volgt:

- Voor gemeente:⁸ 1 : 1,65
- Voor Woningcorporatie:⁹ 1 : 1,24
- Voor de maatschappij: 1 : 2,46.

Dat betekent dat elke euro die de gemeente investeert voor de gemeente € 1,65 oplevert.

Een groot voordeel van vroegsignaleringsprojecten is dat hiermee een klantengroep wordt bereikt die nog niet bekend was bij de schuldhulpverlening. In Deventer was 85% van de klanten nog niet bekend bij de schuldhulpverlening, bij het project Vroeg Eropaf in Amsterdam was dit 70%. Van de 70% bereikte klanten in Amsterdam heeft 39% bovendien een hulpverleningstraject geaccepteerd. Daarmee wordt duidelijk dat een groot deel van de doelgroep die bereikt werd, ook daadwerkelijk hulp nodig had.

1.3 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een overzicht van signalen van schuldenproblematiek die door de gemeente kunnen worden opgepakt. In het aansluitende hoofdstuk wordt beschreven *hoe* de signalen kunnen worden verwerkt via een nieuw centraal Meldpunt Betalingsachterstanden. Hoofdstuk 4 behandelt de registratie en monitoring. In hoofdstuk 5 komt de privacywetgeving aan de orde. De laatste hoofdstukken gaan over begroting en implementatie.

⁷ Diverse onderzoeken worden aangehaald in de [Leidraad Vroegsignalering 2018](#) en de bijlage bij dit Plan van Aanpak.

⁸ In Amsterdam is het rendement voor de gemeente vastgesteld op €2,20 per geïnvesteerde euro. Voor gemeenten die de methodiek overnemen gaat men uit van een rendement van ten minste € 1,65 op elke geïnvesteerde euro.

⁹ Kosten: organisatie van het project (projectleiding, onderlinge afstemming), Cofinanciering, Verwerken meldingen. Baten: Besparing ontruiming, Voorkomen huurdering.

2. Relevante signalen

2.1 Inleiding

In deze paragraaf presenteren we een overzicht van potentiële signalen van schuldenproblematiek. Het hoofdstuk sluit af met een advies over de op te pakken signalen ter versterking van de vroegsignalering van schulden.

In dit hoofdstuk staan uitsluitend vaste lastenleveranciers en overheidsinstanties. Dat heeft onder meer te maken met het feit, dat voor een aantal partijen een wettelijke grondslag bestaat om gegevens uit te kunnen wisselen. Bovendien is het iets eenvoudiger om voor deze partijen te beargumenteren dat er sprake is van een *verenigbaar doel*: het tegengaan van betalingsachterstanden op de vaste lasten voor wonen, zorg en nutsvoorzieningen die diep ingrijpen in de primaire leefomstandigheden van burgers. Er zijn in Nederland nog geen gemeenten die in het kader van vroegsignalering samenwerken met meer commerciële partijen zoals telecombedrijven, banken of postorderbedrijven, omdat het zeer lastig is om hierover afspraken te maken die voldoen aan de [Algemene Verordening Gegevensbescherming](#) (AVG). Ook in dit Plan van Aanpak zijn deze partijen daarom niet opgenomen. Afhankelijk van hoe de privacywetgeving zich ontwikkelt, kan de vroegsignalering in de toekomst mogelijk wel verder worden uitgebreid.¹¹



2.2 Huurachterstand

Het Meldpunt Woningontruimingen is in 2014 opgezet door Havensteder en de gemeente met als doel om woningontruimingen van huurders met minderjarige kinderen te voorkomen en wanneer voorkomen niet haalbaar blijkt, deze woningen gecontroleerd te ontruimen. Met behulp van Stichting Buurkracht, later Stichting Welzijn Capelle, wordt hulpaanbod georganiseerd rondom deze huishoudens met kinderen met een huurachterstand. Op die manier kan een ontruiming zoveel mogelijk worden voorkomen. De aanpak bleek zo'n succes, dat in 2016 werd besloten om de aanpak uit te breiden naar 'kwetsbare' huurders, zoals personen met verward gedrag, (ex-)psychiatrisch patiënten, ouderen (55-plussers), zorgmijders en licht verstandelijk beperkten. Het uitgebreide Meldpunt Woningontruimingen startte op 1 januari 2017 en wordt 'Meldpunt Woningontruimingen XL' genoemd. In het eerste kwartaal van 2018 is het Meldpunt Woningontruimingen XL geëvalueerd. De aanpak van het Meldpunt Woningontruimingen blijkt ook effectief te zijn voor kwetsbare huurders. Naar aanleiding van de positieve evaluatie is besloten het Meldpunt Woningontruimingen XL structureel voort te zetten vanaf 2019 en de aanpak uit te breiden naar alle hulpbehoevende huurders.

Het werkproces voor opvolging van de meldingen is opgenomen in bijlage 3. Havensteder probeert in de eerste maand na het ontstaan van de achterstand eerst zelf met de huurder afspraken te maken over betaling. Als de incassomedewerker van Havensteder vermoedt dat er sociale en/of multiproblematiek speelt in het huishouden, kan een melding worden gedaan bij Welzijn Capelle en de procesregisseur van het Meldpunt

¹⁰ Dit hoofdstuk sluit af met het voorstel om vroegsignalering te starten met de [blauwe](#) melders in dit overzicht.

¹¹ Op p. 5 van de [Handreiking Vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens](#) (PBLQ 2018) wordt verder toegelicht waarom met name vaste lasten-leveranciers en overheidsinstanties worden betrokken bij vroegsignalering. In hoofdstuk 5 van dit Plan van Aanpak wordt verder ingegaan op de privacywetgeving.



Woningontuimingen, mits de huurder door ondertekening van een toestemmingsverklaring akkoord heeft gegeven. Havensteder doet op jaarbasis ongeveer 400 meldingen van 1 maand huurachterstand.

Daarnaast is afgesproken dat alle dossiers die zijn overgedragen aan de deurwaarder, ook worden gemeld bij Welzijn Capelle en de procesregisseur.

We adviseren de met Havensteder overeengekomen werkwijze te behouden en deze af te stemmen met een breder gemeentelijk Meldpunt Betalingsachterstanden. Dit wordt verder uitgewerkt in § 3.1.

2.3 Afsluiting water

Waterbedrijven hebben sinds 1 juli 2018 op basis van de [Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater](#) de wettelijke plicht om wanbetalers voor eventuele afsluiting eerst aan te melden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening.

Waterbedrijf Evides had al afspraken met de gemeente over melding van betalingsachterstanden. In bijlage 4 is het huidige werkproces beschreven.

Ongeveer 2 maanden na het ontstaan van de achterstand, meldt Evides dit bij de gemeente. Het gaat om ongeveer 500 meldingen per jaar. Deze meldingen worden in Capelle aan den IJssel verwerkt via het Meldpunt Waterafsluiting dat is ondergebracht bij de Unit Frontlijn. Alleen wanneer er sprake is van gezinnen met kinderen wordt het signaal opgepakt: het gezin krijgt een brief met een ondersteuningsaanbod. Het signaal wordt bovendien doorgegeven aan het CJG en Welzijn Capelle. Zij ondernemen actie. Wanneer de actie niet leidt tot betaling, wordt een afsluiting voorbereid. Evides geeft aan CJG en Welzijn Capelle opnieuw door bij welke klanten een 'Afsluitbezoek' (zie schema) is ingepland. Het CJG gebruikt dit signaal voor de monitoring. Welzijn Capelle pleegt inzet gericht op heraansluiting.

In andere gemeenten wordt dit signaal bijna nooit als enkelvoudig signaal opgepakt. Dit heeft er mee te maken dat de kwartaal/maandbedragen voor water vaak laag zijn. Een achterstand bij alleen het waterbedrijf is daardoor vaak een te vroeg signaal. Gecombineerd met andere achterstanden is dit signaal echter goed bruikbaar. Het advies is om niet alle (500) meldingen op te pakken, maar conform de huidige werkwijze te focussen op gezinnen met kinderen en huishoudens waar meerdere betalingsachterstanden en/of problemen bekend zijn.

We adviseren de huidige werkwijze rond dreigende waterafsluiting te integreren in een breder meldpunt voor betalingsachterstanden.

2.4 Afsluiting energie

Ook voor energieleveranciers geldt (per 1 april 2018) op basis van de [Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas](#) en de [Warmteregeling](#) de wettelijke plicht om eerst een melding te doen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening voordat de energie wordt afgesloten.

In de huidige situatie stuurt Schuldhulpverlening van GR IJsselgemeenten Sociale Zaken op basis van de meldingen de betreffende huishoudens een brief, waarin men gewezen wordt op het hulpaanbod. De meldingen worden momenteel niet systematisch geregistreerd waardoor niet precies bekend is om welke

aantallen het gaat in totaal en per energieleverancier. Op basis van ervaringen in andere gemeenten en de meldingen voor waterafsluiting (500 per jaar) gaan we uit van 500 meldingen per jaar.

We adviseren na te gaan of het gewenst is de meldingen van dreigende energieafsluiting te laten ontvangen, registreren en af te handelen door de unit Frontlijn.

We adviseren de met Evides overeengekomen werkwijze te behouden en deze af te stemmen met een breder gemeentelijk Meldpunt Betalingsachterstanden. Dit wordt verder uitgewerkt in § 3.1.

2.5 Beslag op bijstand

Deurwaarders nemen in verband met inkomensbeslag¹² contact op met de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken met vragen over onder meer de hoogte van de bijstandsuitkering. Het feit dat de deurwaarder contact zoekt, is uiteraard een belangrijk signaal dat er financiële problemen zijn. De GR IJsselgemeenten Sociale Zaken borgt voor haar klanten goed de beslagvrije voet, maar grijpt het signaal niet aan om met de klant in gesprek te gaan en ondersteuning te bieden. Het advies is om de signalen door te geven aan het nieuwe centrale Meldpunt Betalingsachterstanden. Ongeveer 1/5 van de bijstandsgerechtigden heeft op enig moment in het jaar te maken met beslag. Gemiddeld gaat het om ongeveer 35 meldingen per maand.

2.6 Achterstand zorgpremie

Sinds 2009 bestaat de wettelijke wanbetalersregeling zorgverzekering.¹³ De wanbetalersregeling kent drie fasen. Als de verzekeringnemer niets doet, dan wordt hij bij een achterstand van zes maandpremies aangemeld bij het CAK.

- Fase 1: Een betalingsachterstand van twee maanden. Bij een betalingsachterstand van twee maanden ontvangt de verzekeringnemer een brief van de zorgverzekeraar met het aanbod om een betalingsregeling te treffen.
- Fase 2: Een betalingsachterstand van vier maanden. Als de betalingsachterstand is opgelopen tot vier maanden, verstuurt de zorgverzekeraar weer een brief naar de verzekeringnemer. De zorgverzekeraar wijst op de gevolgen van het niet betalen van de zorgpremie. Daarnaast wijst de zorgverzekeraar de verzekeringnemer op de mogelijkheden van schuldhulpverlening.
- Fase 3: Een betalingsachterstand van zes maanden. Bij een betalingsachterstand van zes maanden meldt de zorgverzekeraar de verzekeringnemer aan bij het CAK. Vanaf dat moment betaalt de verzekeringnemer een bestuursrechtelijke premie aan het CAK. De premie bedroeg in 2018 €136,67 per maand. Het CAK is bevoegd om de premie via de werkgever of uitkeringsinstantie op het loon of de uitkering in te houden. Met de betaling van deze hogere premie lost de verzekeringsnemer zijn schuld bij de zorgverzekeraar *niet* af.

In 2016 is een ministeriële regeling¹⁴ in werking getreden met daarin de voorwaarden waaronder een bijstandsgerechtigde kan uitstromen uit de wanbetalersregeling. Naast de regeling is door gemeenten en zorgverzekeraars een modelovereenkomst¹⁵ ontworpen waarin is opgenomen hoe zorgverzekeraars en

¹² Na een uitspraak van de rechter mag de deurwaarder namens de schuldeiser beslag leggen op een deel van de bijstandsuitkering. De uitkeringsverstrekker (GR IJsselgemeenten Sociale Zaken) houdt dat deel in op de uitkering en maakt het over naar de deurwaarder.

¹³ De formele benaming is: [Wet structurele maatregelen wanbetalers zorgverzekering](#).

¹⁴ [Regeling zorgverzekering ter vaststelling van de voorwaarden voor uitstroom uit het bestuursrechtelijk premieregime](#).

¹⁵ [Modelovereenkomst](#) houdende afspraken ter bevordering van uitstroom van bijstandsgerechtigden uit het bestuursrechtelijk premieregime van de Zorgverzekeringswet - 12 juli 2016.

gemeenten deze uitstroom kunnen organiseren. Alle zorgverzekeraars hebben toegezegd zich hieraan te houden. Belangrijk onderdeel is dat gemeenten de zorgpremie en een bedrag ter aflossing van de schuld inhouden op de uitkering en doorbetalen aan de zorgverzekeraar. Als de regeling succesvol ten einde komt, wordt de restschuld door de zorgverzekeraar kwijtgescholden.

Volgens het [CBS](#) zaten in Capelle aan den IJssel in 2017 ruim 1.500 personen in de Wanbetalersregeling. Uit wat [oudere cijfers](#) van het CBS blijkt het volgende:

Wel of Geen uitkering	2012	2013	2014	2015
Geen uitkering	1.250	1.160	1.260	1.170
Wel uitkering	650	740	800	720
Totaal	1.900	1.900	2.060	1.890

Type uitkering	2012	2013	2014	2015
Bijstand	390	440	520	450
WAO	140	150	160	130
WW	130	160	140	140
IOAW/Z	-	0	-	10
Totaal	650	740	800	720

Wanbetalers met Bijstand ten opzichte van totaal Bijstandsgerechtigden in 2015: 19,5%.

Wanbetalers met Bijstand ten opzichte van totaal Wanbetalers in 2015: 23,8%.

Capelle aan den IJssel biedt huishoudens met een laag inkomen per 1 januari 2019 het [Rotterdampakket](#) van VGZ. Voor bijstandsgerechtigden wordt de zorgpremie in principe ingehouden op de uitkering en direct overgemaakt naar VGZ. Hiermee worden betalingsachterstanden voorkomen.

We stellen voor om met VGZ afspraken te maken over melding van betalingsachterstanden van 2-3 maanden op de zorgpremie. VGZ is in principe bereid tot samenwerking. VGZ is bereid de meldingen aan te leveren volgens een standaard Excel-format dat ook wordt gebruikt in andere gemeenten. Naar verwachting gaat het om ongeveer 600 meldingen per jaar. We adviseren de aanpak te integreren in het gemeentelijk Meldpunt Betalingsachterstanden.

Als de capaciteit het toelaat, kunnen in een later stadium eventueel ook verzekerden in de wanbetalersregeling worden opgepakt. Er is dan niet echt sprake van *vroege*signalering en het hulpaanbod moet verder worden toegespitst.

Eventueel kan in een later stadium ook samenwerking worden gezocht met de tweede grote zorgverzekeraar: Zilveren Kruis. Het is nog niet bekend of Zilveren Kruis bereid is om samen te werken rond vroege signalering. We adviseren om in het eerste jaar eerst de samenwerking met andere melders goed vorm te geven en daarna te beoordelen of uitbreiding van de aanpak zinvol is.

2.7 Achterstand gemeentelijke belastingen

Het niet-betalen van gemeentelijke belastingen kan een signaal zijn dat er financiële problemen zijn. In 2018 waren er 1.518 natuurlijke personen met een betalingsachterstand gemeentelijke belastingen.

Belastingplichtigen met een openstaand saldo worden door medewerkers van de unit Belastingen al actief benaderd. Dit met als doel de invorderingskosten te minimaliseren en te achterhalen wat de oorzaak van de achterstandssituatie is. Tegelijkertijd wordt de belastingplichtige deelname aan de automatische incasso en / of een betalingsregeling aangeboden. In sommige gevallen kan dit ook leiden tot een verzoek om kwijtschelding.

Nader onderzocht dient te worden op basis van welke wettelijke regeling het mogelijk is om belastinggegevens te verstrekken ten behoeven van de vroegsignalering en dient onderzocht te worden vanuit welke fase van het invorderingstraject belastingen een melding een effectieve bijdrage levert aan de doelstelling van de vroegsignalering schulden.

2.8 Beslag op salaris

Beslaglegging op het salaris is een signaal dat er financiële problemen zijn in het huishouden. Verder geldt dat in bedrijven met relatief lage salarissen de kans op financiële problemen bij werknemers extra groot is. Denk bijvoorbeeld aan SW-bedrijf, schoonmaak- en afvalverwerkingsbedrijven, etc. Uit onderzoek¹⁶ van het Nibud blijkt dat een werknemer met schulden de werkgever €13.000 kost.

We adviseren om na het eerste pilotjaar te beoordelen of het zinvol en haalbaar is om de vroegsignaleringsaanpak uit te breiden met beslagmeldingen. Als dat het geval blijkt te zijn, kan de gemeente in gesprek gaan met grote, regionale werkgevers.

2.9 Beslag op pensioen

De Sociale Verzekeringsbank (SVB) is verantwoordelijk voor uitkering van onder meer de AOW, ANW-uitkering en de AIO-aanvulling. Wanneer op deze uitkering beslag wordt gelegd, is dat een signaal dat er financiële problemen zijn in het huishouden. In Amsterdam, Tilburg en Leiden is de ervaring dat dit zeer bruikbare signalen zijn, en dat de SVB een partij is die hierin graag samenwerkt. De SVB is bovendien bereid voor andere samenwerkingspartners derdenbetalingen¹⁷ te doen. We adviseren daarom om signalen van de SVB op te pakken. Naar verwachting gaat het om ongeveer 3 tot 8 meldingen per maand. De SVB zal voorafgaand aan de melding eerst zelf ondersteuning aanbieden aan haar klanten. Voor het doorgeven van het signaal heeft de SVB altijd toestemming nodig van de klant.

We adviseren de aanpak te integreren in het gemeentelijk Meldpunt Betalingsachterstanden.

2.10 Beslag op WW of WIA

Het UWV is verantwoordelijk voor onder meer uitkeringen in het kader van de WW en WIA. Aanvraag van een dergelijke uitkering - of beslaglegging daarop - kan een signaal zijn dat er financiële problemen zijn of dreigen. Het UWV benadert zelf de klanten en biedt ondersteuning. Het UWV is mede daarom voor zover bekend (nog) niet betrokken bij vroegsignaleringsprojecten van gemeenten. Het UWV is ook niet geraadpleegd voor de

¹⁶ [Personeel met schulden](#), Nibud mei 2017.

¹⁷ Dat betekent dat de SVB de termijnbedragen voor bijvoorbeeld de huur, energie en zorgpremie inhoudt op het pensioen en direct overmaakt naar de verhuurder, energieleverancier of zorgverzekeraar.

totstandkoming van dit Plan van Aanpak. We adviseren om met het UWV in een later stadium te verkennen of en hoe er kan worden samengewerkt rond vroegsignalering en/of andere vormen van schuldpreventie.

2.11 Selectie en verrijking van signalen

Het moment waarop het signaal betrekking heeft, heeft invloed op het succes van vroegsignalering. Te vroeg benaderen van inwoners kan gezien worden als bemoeizucht en mogelijk bewegingen op eigen kracht in de weg staan. Een ander probleem is dat bij te vroeg benaderen vaak sprake is van grote aantallen. Het oppakken van alle meldingen brengt hoge uitvoeringskosten met zich mee en is onvoldoende effectief en efficiënt. Bovendien is er bij een te vroege interventie mogelijk onvoldoende sprake van de volgens de AVG vereiste *proportionaliteit* en *subsidiariteit*. Het **moment** waarop vroegsignalering zich het beste kan richten is het moment waarop met redelijke zekerheid gezegd kan worden dat er financiële problemen zijn en dat deze problemen nog niet geëscaleerd zijn. Niet te laat zijn, maar ook niet te vroeg.

Het ideale moment voor vroegsignalering kan ook gevonden worden door de combinatie van signalen oftewel **matchen van signalen**. Verschillende signalen hebben een verschillende voorspellende waarde voor financiële problemen. Een enkelvoudige betalingsachterstand heeft over het algemeen een kleinere voorspellende waarde dan een betalingsachterstand bij twee of meer schuldeisers. In veel gemeenten blijkt het percentage matches laag, meestal niet meer dan 10%. Uiteraard zullen er meer matches zijn wanneer er meer samenwerkingspartners zijn die meldingen doorgeven. We adviseren om ook enkelvoudige meldingen op te pakken wanneer de capaciteit dat toelaat. Met de melder moet dan wel worden afgesproken dat het moet gaan om waardevolle signalen, dus in een stadium waarbij is te voorzien dat er echt ondersteuning nodig is.

Bij gemeenten die matches wordt meestal gematcht op 2 of 3 achterstanden op 1 adres. Ook wordt vaak gebruik gemaakt van opeenvolgende signalen. Bijvoorbeeld een huurachterstand in maand 1 en een energieachterstand in maand 3. Volgens de eerder aangehaalde Leidraad Vroegsignalering zijn vooral grotere gemeenten op dit moment bezig met matches. Bij gemeenten tot 100.000 inwoners maakt het merendeel gebruik van enkelvoudige signalen. Bij gemeenten groter dan 100.000 inwoners maakt het merendeel gebruik van matching. Om een goede matching te kunnen maken, heeft het de voorkeur dat de meldingen zoveel mogelijk op hetzelfde dag in de maand binnenkomen, bijvoorbeeld de 25^e van de maand.

Daarnaast kunnen de signalen op persoonsniveau worden **verrijkt** met informatie uit de door de gemeente, GR IJsselgemeenten Sociale Zaken of Welzijn Capelle gebruikte systemen zoals SiSa, KEDO, C3, EOS en de Suite. Hierbij wordt bekeken of de inwoner al bekend is bij de hulpverlening of gebruikmaakt van voorzieningen. In verband met privacywetgeving zal hiermee zeer terughoudend moeten worden omgegaan.¹⁸ Een belangrijk uitgangspunt is dat er alleen wordt gekeken of de klant bekend is, en *niet* welke hulpverlening en problemen er aan de orde zijn.

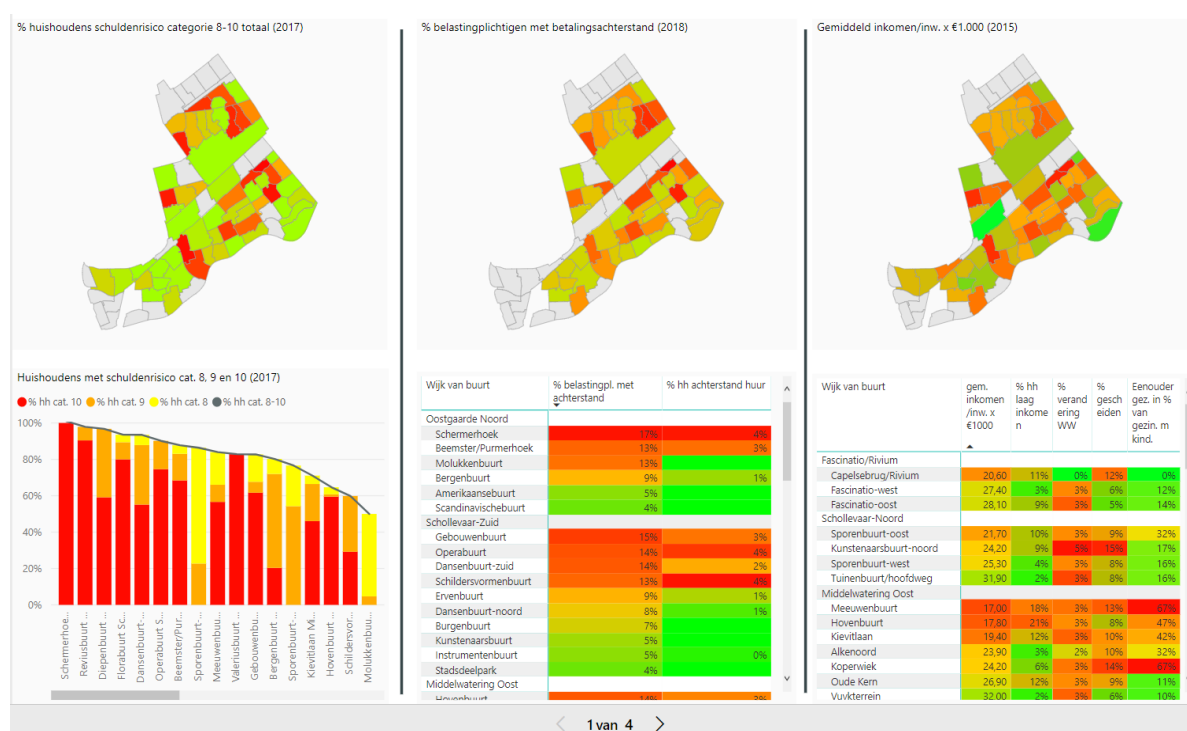
Tot slot, bij het selecteren van signalen kan verder nog worden gekeken naar de **hoogte van de achterstand** en de **kwetsbaarheid** van de groep. Bij het laatste kan gedacht worden aan achterstanden bij de zorgverzekeraar (omdat daarmee ook jongeren worden meegenomen) of achterstanden bij gezinnen met kinderen.

Ook is het een mogelijkheid om objectieve betalingsachterstanden te combineren met **signalen die niet op persoonsniveau** liggen. Een betalingsachterstand gecombineerd met het wonen in een specifieke wijk, kan een grotere voorspellende waarde opleveren. Er is 'big data' beschikbaar waarmee dit in kaart kan worden

¹⁸ Meer over privacywetgeving in hoofdstuk 5.

gebracht.¹⁹ Bij big data koppelen dataleveranciers uiteenlopende signalen over bijvoorbeeld betaalgedrag, schulden, inkomen, inkomensbron, huishoudsamenstelling en vermogen. Op basis daarvan worden profielen gemaakt op buurt- en straatniveau. Er worden nadrukkelijk geen gegevens geleverd over specifieke adressen. Met deze profielen wordt de kans vergroot dat men bij de juiste persoon op het juiste moment op de stoep staat. In Capelle wordt gewerkt aan een Dashboard Schulden op basis van big data.²⁰

Dashboard schuldenrisico in Capelle aan den IJssel (concept)



¹⁹ Lees bijvoorbeeld: [Kaarten met schuldenproblematiek op buurt- en straatniveau](#) en [Leiden gaat data gebruiken om armoede zichtbaar te maken](#).

²⁰ BMC heeft in opdracht van de afdeling Samenleving in het kader van het traject Datagedreven werken in 2018 een opzet gemaakt voor een dashboard vroegsignalering schuldenproblematiek, die in 2019 nader wordt uitgewerkt.

2.12 Conclusie

Het voorstel is om voor de versterking van de vroegsignalering van schuldenproblematiek te kiezen voor een groeimodel en de samenwerking met melders stapsgewijs uit te breiden volgens onderstaande tabel.

Melding	Verwachte aantal meldingen per jaar
1. Water (Evides)	500 (incl. gezinnen met kinderen)
2. Huur (Havensteder)	400
3. Zorgpremie (VGZ)	600
4. Beslag op pensioen (SVB)	50-100
5. Energie (alle)	600
6. Beslag op bijstand (GR IJssel gemeenten Sociale Zaken)	400-450
7. Gemeentelijk belastingen	1.500

Breid het aantal meldende partijen in de hierboven weergegeven volgorde uit. Met Evides en Havensteder (1 en 2) zijn al afspraken gemaakt. De samenwerking met VGZ en SVB (3 en 4) kan relatief snel en eenvoudig worden gerealiseerd op basis van standaard overeenkomsten. Het oppakken van energiemeldingen (5) kan ook snel worden gerealiseerd, maar de meldingen van VGZ en SVB zijn meestal waardevoller. Het oppakken van meldingen van beslag op bijstand en achterstanden bij gemeentelijke belastingen (6 en 7) vereist wat meer voorbereiding. Zo is er mogelijk een raadsbesluit nodig en zal samen met de privacyfunctionaris moeten worden onderzocht onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden uitgewisseld.

In totaal kunnen op deze wijze jaarlijks rond de 3.000 meldingen worden verzameld. We adviseren om hieruit de 300 meest waardevolle meldingen te selecteren. Dit gebeurt op basis van de volgende criteria en in de volgende rangorde:

1. Klant al bekend bij Schuldhulpverlening of overige hulpverlening; ²¹
2. Twee of meer meldingen op één adres; ²²
3. Meerdere (enkelvoudige) meldingen in het afgelopen halfjaar;
4. Gezinnen met kinderen;
5. Hoogte achterstand;
6. Verhoogd risico volgens Dashboard schulden.

Wanneer de na deze selectie nog teveel meldingen overblijven, dan kan op maat een nadere selectie plaatsvinden.

²¹ Wanneer de klant al bekend is, wordt er geen huisbezoek gedaan. Het signaal van betalingsachterstand of beslag wordt doorgegeven aan de betrokken hulpverlener.

²² Bijvoorbeeld huurachterstand in combinatie met zorgpremieachterstand.

Op termijn kan het aantal meldende partijen worden uitgebreid met bijvoorbeeld andere zorgverzekeraars, het UWV en grote werkgevers in de regio.

3. Werkwijze

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk schetst de werkwijze voor de vroegsignalering van schuldenproblematiek en de positionering van het Meldpunt Betalingsachterstanden.

3.2 Positionering Meldpunt Betalingsachterstanden

We stellen voor de meldingen te verzamelen bij een Meldpunt Betalingsachterstanden (werktitel) en dit meldpunt onder te brengen bij de Unit Frontlijn van de afdeling Samenleving. Bij Frontlijn zijn ook al de meldpunten voor dreigende waterafsluiting en woningontruiming ondergebracht. Een ander argument is dat bij Frontlijn de meldingen kunnen worden verrijkt met andere signalen over sociale- of multiproblematiek, onder meer via het registratiesysteem C3. Tot slot geldt, dat Frontlijn snel passende hulpverlening kan inzetten en opschalen indien nodig. We adviseren om huisbezoeken te laten verrichten door medewerkers van Welzijn Capelle. Medewerkers van Welzijn Capelle voldoen het beste aan het profiel zoals beschreven in § 3.7).

3.3 Het werkproces

Met de meldende partijen wordt afgesproken dat zij op een vaste dag in de maand hun meldingen doorgeven volgens een vast format. Alleen wanneer de meldende partijen op (uiterlijk) dezelfde dag aanleveren, kunnen de meldingen worden gematcht. Een *procesregisseur*²³ van het Meldpunt Betalingsachterstanden onderzoekt of de klanten al bekend zijn bij de Schuldhulpverlening of overige hulpverlening. Wanneer klanten al bekend zijn, geeft de procesregisseur deze meldingen door aan de betrokken hulpverlener. Deze meldingen worden niet opgepakt in het kader van vroegsignalering.

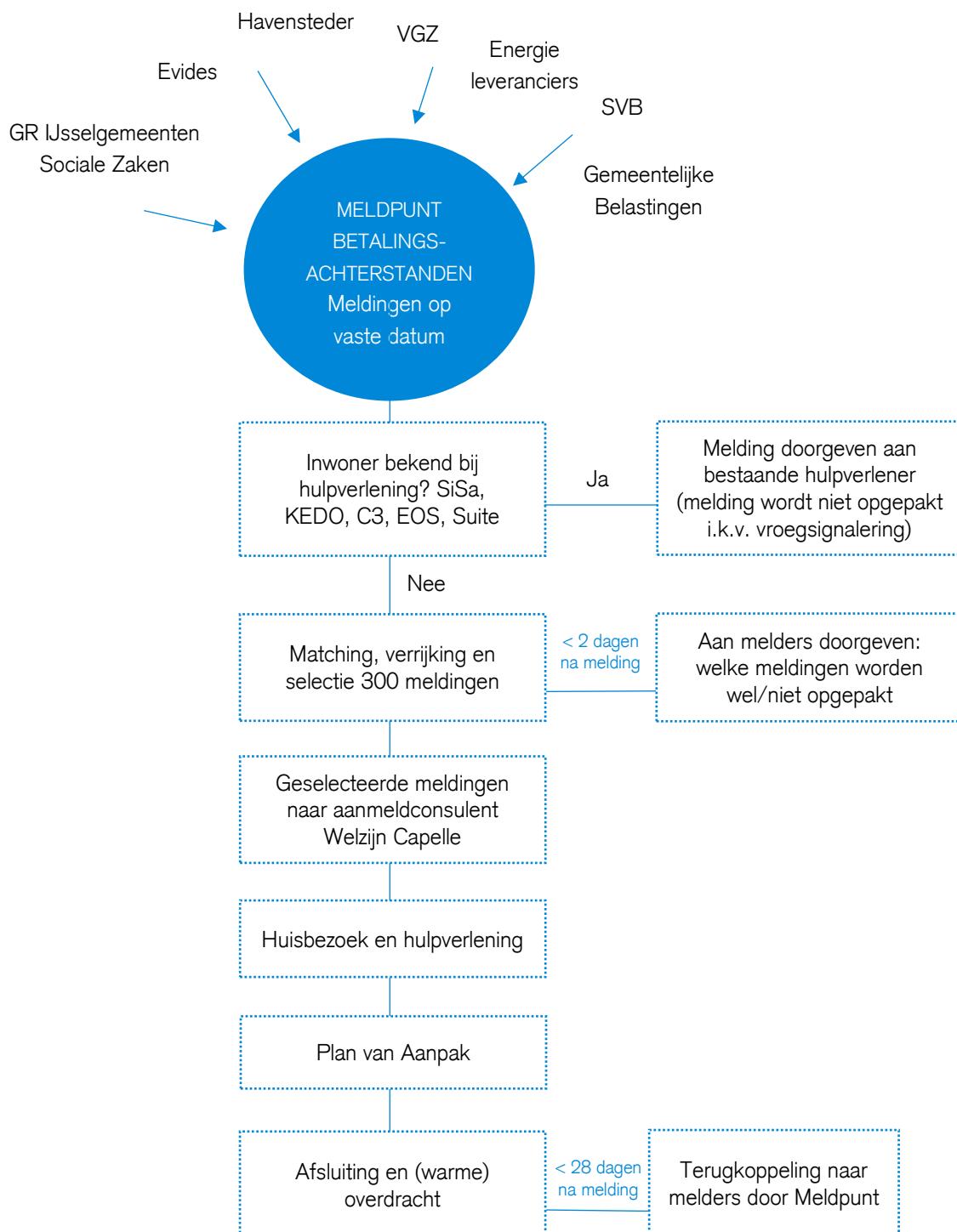
De overige meldingen worden vervolgens door de procesregisseur gematcht en verrijkt. Op basis van de in §2.12 genoemde criteria selecteert de procesregisseur jaarlijks 300 meldingen. De meldingen gaan vervolgens naar de aanmeldconsulent van Welzijn Capelle, waarna hulpverleners van Welzijn Capelle (de zogenaamde lopers) op huisbezoek gaan. De procesregisseur koppelt binnen 2 werkdagen na de melding aan de melders terug welke meldingen wel/niet worden opgepakt.

De lopers stellen binnen 28 dagen een Plan van Aanpak (PvA) op en sturen dit naar de procesregisseur van het Meldpunt Betalingsachterstanden. Indien nodig hebben de lopers binnen die 28 dagen rechtstreeks contact met de melder (bijvoorbeeld om aanvullende informatie op te vragen of de mogelijkheden van een betalingsregeling te bespreken). De procesregisseur monitort de voortgang en koppelt centraal de PvA's terug naar melders. De melders krijgen – in overeenstemming met de AVG – uitsluitend informatie die direct betrekking heeft op het betaalplan. Overige privacygevoelige informatie wordt niet met melders gedeeld.

Hoofdstuk 5 gaat nader in op de privacywetgeving. Voor alle bij het Meldpunt Betalingsachterstanden betrokken partijen wordt een handreiking opgesteld waarin staat wie wanneer welke gegevens met elkaar mag uitwisselen in het kader van de vroegsignalering van schulden.

²³ Deze functie is vergelijkbaar met die van de huidige procesregisseur bij het Meldpunt Woningontruimingen.

Werkproces vroegsignalering



3.4 Benaderingswijze

Gemeenten zoeken op verschillende manieren contact met mensen met betalingsachterstanden: per brief, telefonisch of via huisbezoeken. Uit de Leidraad Vroegsignalering blijkt dat huisbezoeken verreweg het meest effectief zijn.²⁴

Het advies is om eerst twee pogingen tot **huisbezoek** te doen. Daarna kunnen klanten worden benaderd via telefoon (bellen of tekstbericht) en/of e-mail indien beschikbaar. We raden aan om niet te starten met telefonische benadering, omdat mensen per telefoon gemakkelijker de hulp afwijzen. Bovendien kunnen bij een huisbezoek meer signalen over problematiek worden opgepikt (maken de bewoners en de woning een verzorgde indruk, doet de deurbel het, etc.). Huisbezoeken vinden plaats zowel *tijdens* als *buiten* kantooruren. De hulpverlener moet zich kunnen legitimeren met een legitimatiebewijs met daarop het logo van de organisatie of het project. Het eerste huisbezoek wordt altijd gedaan door twee lopers.

We adviseren om met melders af te spreken, dat zij altijd de klant informeren over het feit dat zijn of haar gegevens in geval van betalingsachterstanden worden doorgestuurd naar de gemeente en dat er een huisbezoek kan of zal plaatsvinden. Dit is klantvriendelijk, maar ook in verband met privacywetgeving noodzakelijk.

We adviseren om *niet* vooraf aan te kondigen op welke *dag en tijdstip* het huisbezoek zal plaatsvinden. De ervaring leert dat mensen opener het gesprek ingaan als ze onverwachts benaderd worden. Daarnaast is het voordeel dat gesprekken niet ingepland hoeven te worden. Bij geplande huisbezoeken blijkt de klant vaak niet thuis te zijn. De loper moet dan onverrichter zaken terug naar kantoor. Wanneer er geen tijdstip is gepland en de klant blijkt niet thuis te zijn, kan direct een volgende klant benaderd worden.

Wanneer de deur niet wordt open gedaan, doet de loper een **folder** in de brievenbus. De hulpverlener schrijft met een pen zijn of haar naam en contactgegevens op de folder. Dit maakt de aanpak persoonlijker en laagdrempeliger. Deze persoonlijke aanpak vergroot de effectiviteit, zo blijkt uit ervaringen in o.a. de gemeenten Arnhem en Leiden.

Het advies is om binnen 4 weken na melding een **Plan van Aanpak** gereed te hebben. Deze termijn van 4 weken is gangbaar en haalbaar en wordt gehanteerd in o.a. Nijmegen, Arnhem en Almere. In het Plan van Aanpak staat een analyse van de situatie en wordt een diagnose gesteld voor het eventuele vervolgtraject. Dit hoeft geen uitgebreid plan te zijn, maar is wel 'integraal' en opgesteld op basis van een brede uitvraag. De melder krijgt via de procesregisseur een verkorte versie van het plan. Deze verkorte versie bevat geen privacygevoelige informatie en heeft vooral betrekking op het betaalplan.

Na oplevering van het Plan van Aanpak, wordt de klant in principe overgedragen aan Schuldhulpverlening of andere (gespecialiseerde) hulpverleners, indien nodig. Deze (bij voorkeur *warme*) overdracht gebeurt altijd in overleg met de klant.

²⁴ Alleen schriftelijk benaderen levert een bereik van 0-5% op, alleen telefonisch contact 6% en huisbezoek naar aanleiding van meldingen vanuit de corporaties levert een bereik van 70% op.

We adviseren om de looper wel de ruimte te geven om de klant gedurende langere tijd te kunnen blijven volgen. Een (snelle) **overdracht** is vaak niet mogelijk of wenselijk:

- De lopers hebben vaak veel tijd nodig om het vertrouwen te krijgen van de klant. Sommige klanten zijn 'hulpverleningsmoe' of hebben teleurstellende ervaringen met hulpverleners.
- Voor specialistische trajecten gelden soms wachtlijsten. Als de klant in die periode wordt 'losgelaten', bestaat het gevaar dat de klant afhaakt.
- Bij overdracht kan informatie verloren gaan. De klant moet opnieuw zijn verhaal vertellen of info aanleveren.
- De meeste klanten geven aan het prettig te vinden dat zij één aanspreekpunt hebben.

3.5 Opschorten incasso

We adviseren om per melder afspraken te maken over opschorting van de incasso. Mogelijk willen sommige melders niet samenwerken rond vroegsignalering wanneer opschorting van de incasso een voorwaarde is. De inzet van de gemeente zou kunnen zijn dat melders hun incassotraject standaard opschorten wanneer de lopende termijnen (huur, zorgpremie, etc.) worden betaald. Van de voorgestelde samenwerkingspartners is Evides de enige partij die nu al het incassotraject opschort. Dit is ook voor Havensteder bespreekbaar. Bij beslag op bijstand en beslag op AOW is (opschorting van) een incassotraject niet aan de orde.

We adviseren om betalingsregelingen – zeker in het eerste pilotjaar – altijd eerst te bespreken met Schuldhulpverlening van de GR IJsselgemeenten Sociale Zaken.²⁵

3.6 Hulpaanbod

Bij het huisbezoek stellen de lopers eerst vast wat er bij het huishouden aan de hand is. Wat maakt dat zij niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen? Na de diagnose legt de looper enkele noodverbanden. Dat kan bijvoorbeeld op de volgende manieren:

- Inkomen op orde brengen (aanvragen bijzondere bijstand, toeslagen, kwijtschelding, fondsen, voedselbank, minimaregelingen)
- Beslagvrije voet checken
- Juridische ondersteuning
- Informatie en advies
- Hulp bij thuisadministratie
- Start budgetcoaching
- Betalingsregeling
- Regelen budgetbeheer of automatische doorbetaling vanuit bijstand²⁶

Indien nodig wordt de klant vervolgens door de looper warm overgedragen aan Schuldhulpverlening of andere gespecialiseerde hulpverlening. Het eindproduct van vroegsignalering is dus een noodverband en/of een Plan van Aanpak voor aansluitende hulpverlening inclusief een warme overdracht.

²⁵ Op termijn ontwikkelen de lopers de deskundigheid om zelf betalingsregelingen te treffen.

²⁶ Sluit aan bij Pilot vaste lastenbetaling. BBV: 791983 Eenmalige extra investeringen in het Sociaal Domein, 25 mei 2016.

3.7 Profiel lopers

Een hulpverlener die in het kader van de vroegsignalering een functie als loper heeft, moet bepaalde competenties hebben. De ervaring in het land heeft het volgende profiel opgeleverd voor de medewerker die de vroegsignaleringsgesprekken voert:

- Gemotiveerd zijn om met vroegsignalering aan de slag te gaan.
- In staat zijn om snel te schakelen en meldingen binnen de afgesproken periode op te pakken.
- Beschikken over gespreksvaardigheden, onder andere motiverende gespreksvoering, die het mogelijk maken om in contact te komen met de klant en tot de kern van de problematiek te kunnen doordringen.
- Flexibel zijn met werktijden (ook in de avonduren beschikbaar).
- Kennis hebben van financiële problematiek en inkomensverruimende maatregelen.
- Ervaring hebben met multiproblematiek.
- Een integraal beeld kunnen opbouwen van de situatie op de verschillende leefgebieden met aandacht voor het inzetten van talent van de klant in of buiten de wijk.

Het is vaak moeilijk alle competenties in één persoon te vangen. Mede daarom is het zinvol om met duo's te werken, waarbij de een bijvoorbeeld kennis heeft van de financiële problematiek en de ander van de brede aanpak van andere problematiek. Ook het veiligheidsaspect is een reden om met twee personen op pad te gaan. Het advies is om het eerste huisbezoek altijd met twee personen te doen. Vervolggesprekken kunnen – afhankelijk van de aangetroffen situatie – door één van de lopers worden gedaan.

Het is belangrijk om medewerkers een substantieel deel van hun werktijd beschikbaar zijn voor vroegsignalering. Vroegsignalering kan er niet eenvoudig even bij worden gedaan of geïntegreerd in reguliere werkzaamheden. Vroegsignalering moet bovendien worden uitgevoerd volgens de met de melders overeengekomen afspraken (over doorlooptijden, betalingsregeling, Plan van Aanpak, terugkoppeling, etc.). Bovendien is het voor melders prettig – soms onontbeerlijk – om vaste contactpersonen te hebben.

4. Registratie en monitoring

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft eerst aan hoe de registratie en matching van de meldingen van betalingsachterstanden en de verrijking met signalen van andere problematieken ingericht kan worden. Vervolgens is aangegeven welke informatie gemonitord dient te worden.

4.3 Registratie en matching

Er zijn meerdere webapplicaties beschikbaar die specifiek het proces van vroegsignalering kunnen ondersteunen betreffende de registratie en matching van betalingsachterstanden. In bijlage 5 staat informatie over Vindplaats van Schulden van BKR. Een andere applicatie in gebruik bij verschillende gemeenten is [RIS Vroeg Eropaf](#) van Inforing²⁷:

²⁷ RIS registreert meldingen, matcht signalen, biedt managementinformatie en maakt communicatie tussen melders en hulpverleners mogelijk. Het systeem is AVG-proof.

Ondanks het voordeel van systematische registratie van beide systemen adviseren we om zeker in het eerste jaar nog *geen* speciale webapplicatie voor de vroegsignalering van betalingsachterstanden aan te schaffen, om de volgende redenen:

- Er is al een veelheid aan registratiesystemen in het sociaal domein. Voor medewerkers betekent dit een extra administratieve belasting en dubbel werk;
- Er zijn kosten aan verbonden aan aanschaf en gebruik van de registratiesystemen. Voor koppeling met andere systemen zijn er meerkosten;
- De unit Frontlijn, Welzijn Capelle en andere betrokken partijen hebben eigen systemen waarin medewerkers gewend zijn klantgegevens te registreren en een Plan van Aanpak te maken.
- Het percentage matches (twee of meer meldingen per huishouden) is naar verwachting niet groot. Matching kan – afhankelijk van de wijze waarop meldingen worden aangeleverd – ook handmatig worden gedaan.
- Via de systemen van de unit Frontlijn, Welzijn Capelle, GR IJsselgemeenten Sociale Zaken en andere betrokken organisaties kan worden achterhaald of een klant al bekend is bij hulpverlening. Dit is vaak een minstens zo waardevolle match als de match met een andere betalingsachterstand;
- VGZ biedt zelf al een online platform waarin betalingsachterstanden inzichtelijk zijn en waarmee gecommuniceerd kan worden tussen melder en hulpverlener;
- Grote energiebedrijven hebben landelijk kenbaar gemaakt dat zij voorlopig geen nieuwe convenanten willen sluiten, en geen meldingen willen aanleveren anders dan conform het wettelijk verplichte format. Dit zou betekenen dat de hulpverleners de meldingen van de energiebedrijven zelf in het registratiesysteem moeten zetten;
- Managementinformatie kan worden gegenereerd uit de bestaande systemen, de registraties van de melders en een specifiek voor vroegsignalering te ontwikkelen Excel-format.
- Communicatie via beveiligde mail of telefoon is een alternatief voor communicatie via een registratiesysteem. Het is hierbij wel van belang goede afspraken te maken over momenten waarop (uiterlijk) terugkoppeling plaatsvindt.

Voor het eerste jaar van de aanpak versterking vroegsignalering schulden is het advies de procesregisseur van het Meldpunt Betalingsachterstanden de meldingen, matches en verrijking met andere signalen van problematieken handmatig te laten bijhouden in een Excel-bestand. Op basis van een evaluatie van de aanpak vroegsignalering na het eerste jaar of een later moment, kan worden besloten alsnog een registratiesysteem voor de vroegsignalering van schulden aan te schaffen.

4.2 Prestatie-indicatoren

Om inzicht te krijgen in de effectiviteit en efficiency van het project stellen we voor de volgende gegevens te registreren:

- Het aantal meldingen van betalingsachterstanden of beslag op inkomen, per melder;
- Het aantal meldingen waarop geen actie wordt ondernomen, met reden;
- Het aantal meldingen waarbij wel contact is gezocht maar geen contact gelegd kon worden met reden (niet thuis, weigering, verhuisd/onbekend op adres);
- Het aantal meldingen waarop wel actie is ondernomen, met resultaat: hervatten betaling, doorverwijzing Schuldhulpverlening of andere hulpverlening, anders.
- Het aantal meldingen waarbij een afspraak is gemaakt en de financiële situatie na een half jaar (stabiel, nieuwe schulden, verwezen naar.);
- Geslaagd contact: er is een diagnose, een Plan van Aanpak en waar nodig een overdracht.
- Het aantal klanten dat nog niet bekend was bij Schuldhulpverlening of overige hulpverlening.

- Snelheid waarmee betaling lopende termijnen weer in gang is gezet (gemeten vanaf melding).
- Snelheid waarmee aflossing achterstallige betalingen in gang is gezet (gemeten vanaf melding).
- Aantal overdrachten aan deurwaarder.
- Gemiddeld bedrag dat wordt opgehaald door aanvragen voorzieningen (toeslagen, bijzondere bijstand, kwijtschelding, etc.)
- Percentage cliënten waarvoor (binnen de gestelde termijn) een Plan van Aanpak wordt vastgesteld.
- Aantal cliënten in traject (Budgetbeheer, Beschermingsbewind, Huur inhouden op uitkering, Aanvragen voorzieningen, Hulp thuisadministratie, Betalingsregeling, Schuldhulpverlening, Overige hulpverlening).
- Hoogte betalingsachterstand bij melding, uitgesplitst naar soort schuld (bij melder en overige schulden).
- Aard problematiek (bijv. volgens leefgebieden Zelfredzaamheidsmatrix ²⁸ of een andere in Capelle aan den IJssel gangbare indeling).
- Periodiek overzicht van het aantal en totale *hoogte* van de betalingsachterstanden en *duur* van die achterstand (<1 maand, 1-2 maanden, 2-3 maanden en >3 maanden). Zie voorbeeld:²⁹

	Mei 2016 (0,98)	Juni 2016 (0,93%)	Juli 2016 (0,96)	Augustus 2016 (0,90%)	September 2016 (0,84%)	Oktober 2016 (0,86%)	November 2016 (0,83%)	December 2016 (0,81%)
Omvang totale achterstand in euro's	422.658	398.673	391.463	394.679	363.556	375.502	363.696	353.053
Aantal huurders met achterstand: Tot 1 maand	622 *	255	250	255	209	248	263	254
Aantal huurders met achterstand: 1-2 maanden	80	58	70	60	71	66	67	70
Aantal huurders met achterstand: 2-3 maanden	44	52	40	45	42	45	42	40
Aantal huurders met achterstand: >3 maanden	73	70	70	69	64	66	60	58
Aantal ontruimingen cumulatief (waarvan aantal ontruimingen op basis van overlast)	5 (1)	5 (1)	6 (1)	7 (1)	7 (1)	7 (1)	7 (2)	7 (2)

- Aantal is zo hoog omdat de afrekening servicekosten in deze maand is opgemaakt.

²⁸ Zie www.zelfredzaamheidsmatrix.nl.

²⁹ Bron: woningcorporatie in Middelburg. Melders leveren tenminste jaarlijks ten behoeven van evaluatie een dergelijk overzicht.

5. Privacy en gegevensuitwisseling

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de privacywetgeving.

5.2 AVG en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

In het kader van vroegsignalering worden persoonsgegevens uitgewisseld tussen melders, gemeente en hulpverleners. De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) geven aan onder welke voorwaarden dit is toegestaan. De AVG geeft echter ruimte voor interpretatie (is er sprake van doelbinding, proportionaliteit en subsidiariteit?) en in de Wgs wordt op zijn vroegst in 2020 expliciet opgenomen wanneer welke gegevens mogen worden uitgewisseld. De in dit Plan van Aanpak voorgestelde werkwijze is gebaseerd op in andere gemeenten getoetste protocollen voor uitwisseling van persoonsgegevens. We gaan ervan uit dat de voorgestelde werkwijze zorgvuldig is en voldoet aan de uitgangspunten van de AVG en Wgs. Dit zal echter na vaststelling van dit Plan van Aanpak nog worden getoetst met de in het kader van de AVG verplichte [Data Protection Impact Assessment](#) (DPIA). De DPIA geldt daarom als voorbehoud voor alle voorstellen voor uitwisseling van persoonsgegevens in dit Plan van Aanpak. Uiteindelijk kan alleen de Autoriteit Persoonsgegevens definitief uitsluitsel geven over de vraag of onze aanpak AVG-proof is.

In februari 2018 verscheen de [Handreiking vroegsignalering en bescherming persoonsgegevens](#). Deze handreiking biedt gemeenten handvatten om het proces vroegsignalering van schulden zo in te richten dat wordt voldaan aan de eisen van de AVG. Vroegsignalering van schulden wordt in de handreiking beschouwd als publieke taak in het kader van de Wgs. Vroegsignalering wordt alleen in de Memorie van Toelichting van de Wgs genoemd. Het is daarom belangrijk dat de gemeente vroegsignalering expliciet opneemt in het integrale schuldhulpverleningsplan, zoals dat door de gemeenteraad moet worden vastgesteld.³⁰ In Capelle aan den IJssel is dit al gebeurd.³¹ Dit geeft nadrukkelijk geen grondslag voor de uitwisseling van persoonsgegevens, maar maakt wel transparant en expliciet met welk doel gegevens worden uitgewisseld. Transparantie en doelbinding zijn belangrijke voorwaarden om überhaupt persoonsgegevens te mogen uitwisselen.

Enkele conclusies uit de handreiking:

- Woningcorporaties, zorgverzekeraars, energiebedrijven en waterbedrijven mogen betalingsachterstanden doorgeven aan de gemeente. Zij hoeven daarvoor niet eerst toestemming te vragen aan de huurder of klant. Wel moeten taak, doel en grondslag duidelijk omschreven zijn om vervolgens de gemeente eropaf te kunnen laten gaan.
- Burgers moeten worden geïnformeerd over de gegevens die organisaties over hen opslaan en worden gedeeld met andere partijen. Dit kan via o.a. klantbrieven, huis-aan-huisbladen of de website van gemeente en meldende partijen. Burgers moeten ook bezwaar hiertegen kunnen maken en hun overige rechten op grond van de AVG (inzage, wijzigen en verwijderen gegevens) kunnen uitoefenen.

³⁰ Het kabinet streeft ernaar om de Wgs op het vlak van gegevensuitwisseling aan te passen en deze wijziging in te voeren per 1-1-2020. In de Wgs wordt dan vermeld welke persoonsgegevens onder welke omstandigheden en voorwaarden mogen worden uitgewisseld. Deze wetwijziging maakt het voor gemeenten naar verwachting een stuk eenvoudiger om de vroegsignalering van schulden AVG-proof te organiseren.

³¹ In § 4.1 van [Goed met geld – Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020](#) is vastgelegd dat de gemeente meer aan vroegsignalering wil doen.

- Met de leverancier van een registratiesysteem dient een verwerkersovereenkomst te worden gesloten die voldoet aan de eisen die de AVG aan verwerkersovereenkomsten stelt en is toegesneden op de functie die het meldpunt voor de gemeente vervult. De gemeente stelt de eis dat de dienstverlener er bij het inrichten van de beveiliging rekening mee houdt dat gegevens over schulden door de Autoriteit Persoonsgegevens aangemerkt zijn als gegevens van gevoelige aard die extra zorgvuldig behandeld moeten worden.³²
- Sommige gemeenten onderzoeken bij diverse afdelingen en/of op informele manier of de gemelde schuldenaar al bekend is bij de gemeente. Het is zaak om daar terughoudend mee te zijn, omdat het risico groot is dat er daardoor onrechtmatige gegevensverstrekkingen plaatsvinden. In de handreiking wordt ervan uit gegaan dat er twee checks mogelijk zijn: bij de schuldhelpverlening en, als die aanwezig is, bij een 'regisseur' die overzicht heeft over de hulpverlening in het sociaal domein en belast is met de coördinatie daarvan.
- Het doel van de gemeente is breder dan het doel van de melder. In het gesprek met de burger komen persoonlijke zaken aan de orde, die niet noodzakelijk zijn voor het incasso-doel van de melder. Het is daarom niet toegestaan dat de meldende partij onderdeel uitmaakt van het team dat het gesprek met de burger voert.

Voor sommige betalingsachterstanden bestaat al een wettelijke grondslag om deze te mogen doorgeven aan de gemeente. In het volgende overzicht wordt per meldende partij aangegeven welke grondslag voor gegevensuitwisseling kan worden gehanteerd:

Melding	Grondslag voor meldende partij	Grondslag voor gemeente
1. Waterafsluiting (Evides)	Artikel 6 lid 1 onder c AVG wettelijke verplichting namelijk: de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater	Artikel 6 lid 1 onder e AVG algemeen belang namelijk: Beleid van de gemeente Capelle aan den IJssel dat voorkomen dient te worden dat huishoudens verstoken zijn van water als basisbehoefte voor een veilige woon- en leefsituatie. BBV 866699. Alsmede biedt het <i>Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020 Goed met geld</i> een grondslag voor deze verwerking.
2. Huurachterstand (Havensteder)	• Huurovereenkomst • Toestemming huurder	Artikel 6 lid 1 onder e AVG algemeen belang namelijk: • artikel 3 lid 1 jo. • artikel 2 lid 1 Wet gemeentelijke schuldhelpverlening en het daarop gebaseerde <i>Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020 Goed met geld</i>.
3. Zorgpremie (VGZ)	Artikel 6 lid 1 onder c AVG wettelijke verplichting namelijk: de Wet structurele maatregelen wanbetalers zorgverzekering	Artikel 6 lid 1 onder e AVG algemeen belang namelijk: • artikel 3 lid 1 jo. • artikel 2 lid 1 Wet Schuldhelpverlening gemeenten en het daarop gebaseerde

³² In het kader van de nog uit te voeren DPIA zal worden bekeken of de huidige systemen aan de voorwaarden voldoen.

Melding	Grondslag voor meldende partij	Grondslag voor gemeente
		<i>Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020 Goed met geld.</i>
4. Beslag op pensioen (SVB)	Artikel 6 lid 1 onder a AVG toestemming klant	Artikel 6 lid 1 onder a AVG toestemming klant
5. Energieafsluiting (alle energieleveranciers)	Artikel 6 lid 1 onder c AVG wettelijke verplichting namelijk: de Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas en Warmteregeling .	Artikel 6 lid 1 onder e AVG algemeen belang namelijk: - artikel 3 lid 1 jo. - artikel 2 lid 1 Wet Schuldhulpverlening gemeenten en het daarop gebaseerde <i>Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020 Goed met geld.</i>
6. Beslag op bijstand (GR IJsselgemeenten Sociale Zaken)	Gezien de uitvoerende taak van GR IJsselgemeenten Sociale Zaken hanteert zij dezelfde grondslag als de gemeente voor haar werkzaamheden. De gemeente en de GR zien dit als verenigbaar voortgezet gebruik zoals omschreven in artikel 6 lid 4 van de AVG.	Participatiewet
7. Gemeentelijke belastingen (gemeente)	Dit wordt nagevraagd bij gemeenten die deze meldingen reeds oppakken.	Dit wordt nagevraagd bij gemeenten die deze meldingen reeds oppakken.

5.2 Overeenkomst per melder

Mede in verband met de verschillende wettelijke grondslagen voor gegevensuitwisseling adviseren we om per melder specifieke afspraken te maken over gegevensuitwisseling. Het alternatief – een eenduidig convenant ondertekend door alle samenwerkingspartijen – is tijdrovend, vooral omdat het lastig is om consensus te bereiken over de aanpak. Het maken van aparte overeenkomsten met melders, biedt de gelegenheid om stapsgewijs de aanpak te verbreden. Een ander voordeel van individuele overeenkomsten is, dat per melder afspraken kunnen worden gemaakt over cofinanciering (zie § 6.2). Bij een collectieve overeenkomst zal er weinig begrip zijn voor een voorstel waarbij de ene melder wel betaalt en de andere niet.

6. Begroting

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk komt de financiering van het project en de specificatie van de in te zetten formatie aan de orde.

6.2 Cofinanciering

In steeds meer gemeenten leveren melders een financiële bijdrage aan de uitvoeringskosten van de vroegsignalering. De inzet is immers ook in hun belang. Betalende melders zijn vrijwel zonder uitzondering de

woningcorporaties. Ook in Capelle aan den IJssel is woningcorporatie Havensteder momenteel de enige betalende partij.

Er zijn meerdere mogelijkheden:

- Bijdrage per melding.
- Bijdrage per 'geslaagde' melding, dat wil zeggen er is een diagnose, een Plan van Aanpak en waar nodig een overdracht. Hierbij kan eventueel een termijn worden gesteld.
- Vaste bijdrage naar rato van aantal huurwoningen (WHE).
- Bijdrage in natura (bijvoorbeeld meegaan op huisbezoek of bieden van budgetcoaching of [begrotingsgesprek](#));
- Voor betalende melders geldt een intensievere aanpak (vroeger eropaf, meer uren per cliënt, huisbezoek i.p.v. telefonisch contact, etc.)

We adviseren het project vroegsignalering na één jaar te evalueren en op basis daarvan met de melders in gesprek te gaan over cofinanciering.

6.2 Formatie

We adviseren het project te starten met 2 lopers/hulpverleners van Welzijn Capelle, die elk minimaal 24 uur per week (0,67 fte) zijn vrijgemaakt voor vroegsignalering. Hiermee kunnen op jaarbasis 300 meldingen worden opgepakt en is er daarnaast tijd voor werkoverleg en dergelijke. Gemiddeld is 7 uur per klant beschikbaar.³³

Daarnaast wordt een *procesregisseur* ingezet voor het verrijken en selecteren van de meldingen, het monitoren van de voortgang van de huisbezoeken en het terugkoppelen van de PvA's en resultaten naar de melders. De procesregisseur is 2 dagen per week beschikbaar.

6.3 Begroting

Activiteit	Kosten (1 ^e jaar)
Lopers/hulpverleners 1,34 fte (à € 75.000)	€ 100.000
Procesregisseur 0,44 fte € 75.000)	€ 33.000
Afsprakenbrief / folder / communicatie ³⁴	-
Totaal	€ 133.000

Mogelijk kan de versterkte vroegsignalering worden opgevangen door herschikking van de huidige formatie van Welzijn Capelle en Frontlijn. Zo niet, dan is een aanvullende opdracht voor Welzijn Capelle gewenst.

In het tweede jaar vervallen de kosten van de projectleider. Voor de eventuele aanschaf van een registratiesysteem kan in een volgend jaar € 22.000 worden gereserveerd, waarvan € 3.000 eenmalig.

³³ Deze parameters zijn gebaseerd op de ervaringen in andere gemeenten. Deze ervaringen werden onder meer gedeeld bij landelijke bijeenkomsten in het kader van het project Landelijke Uitrol Vroegsignalering in 2017 en 2018.

³⁴ Uit algemeen communicatie budget.

Dekking

Voor de dekking van de kosten voor de intensivering van de vroegsignalering van schulden wordt een voorstel aangeleverd voor de Voorjaarsnota 2019.

7. Uitvoering en organisatie

7.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft op hoofdlijnen de organisatie en uitvoering van het *Plan van aanpak versterken vroegsignalering schulden*.

7.2 Projectstructuur

In de projectgroep zijn, in wisselende samenstelling, de volgende partijen vertegenwoordigd: afdeling Samenleving (unit Maatschappelijke Zorg en Participatie en unit Frontlijn), Juridische Zaken en Welzijn Capelle, waar nodig aangevuld met één of meer meldende partijen. De taak van de projectgroep is om – na vaststelling van het onderliggende Plan van Aanpak – een implementatieplan nader uit te werken en uit te voeren. Voor het opstarten van het project kan een *projectleider* worden ingezet. Bij het opstarten van vroegsignalering is de inzet van minstens 1,5 dag per week gewenst. Dit kan na circa een half jaar worden afgebouwd naar 1 dag per week of worden overgedragen aan de procesregisseur.

De unit Maatschappelijke Zorg en Participatie levert de projectleider en zorgt voor de coördinatie van de uitvoering, de unit Frontlijn levert de procesregisseur voor het Meldpunt Betalingsachterstanden.

Taken van de projectleider zijn het, in samenspraak met de projectgroep:

- nader uitwerken en uitvoeren van het implementatieplan;
- nader uitwerken van werkprocessen;
- zorgdragen voor een werkwijze die voldoet aan AVG-regelgeving (DPIA);
- zorgdragen, waar nodig, voor AVG-proof overeenkomsten met melders;
- zorgdragen voor afspraken over de te registreren gegevens en monitoring daarvan;
- zorgdragen voor monitoring van de uitvoering en waar nodig tussentijdse aanpassing van de uitvoering. Tevens zorgdragen voor een tussenevaluatie en vervolgplan.

7.2 Implementatieplanning

Voor de uitvoering van het Plan van aanpak Versterken vroegsignalering wordt uitgegaan van een groeimodel, waarbij het aantal meldende partijen stapsgewijs wordt uitgebreid. De bestaande samenwerking met Havensteder en Evides wordt voortgezet. De eerstvolgende nieuwe partijen om samenwerkingsafspraken mee te maken zijn VGZ en SVB, vervolgens één of meer energieleveranciers, GR IJsselgemeenten Sociale Zaken (beslag op inkomen) en Gemeentelijke Belastingen. Als zich andere relevante partijen aandienen om samenwerkingsafspraken mee te maken (bijvoorbeeld het UWV) in het kader van vroegsignalering, worden deze meegenomen in het vervolgtraject. Door de stapsgewijze uitbreiding kan ook de werkwijze van het Meldpunt betalingsachterstanden fasegewijs worden uitgebouwd. Eerst is een proefperiode in de tweede helft van 2019 waarin ervaring wordt opgedaan met de aanlevering en verwerking van de meldingen van de nieuwe meldende partijen, het matchen van de betalingsachterstanden en verrijken van de signalen, alsmede met de afstemming met Welzijn Capelle en terugkoppeling naar de meldende partijen. Ook wordt deze periode benut voor het inregelen van de registratie en monitoring van de vroegsignalering. Al werkenderwijs is te bepalen hoe de aanpak vroegsignalering verder kan worden uitgebreid.

De vervolgstappen na vaststelling van het Plan van aanpak door het college van B&W staan in de tabel hieronder.

wat	Wanneer gereed	Wie
Data Protection Impact Assessment (DPIA)	jun. 2019	Afd. Samenleving (advisering door de FG en de CISO) Juridische Zaken in afstemming met betrokken partijen
Opzet registratieformat voor meldingen, matches en afhandeling	jun. – aug. 2019	Afd. Samenleving in afstemming met betrokken partijen
Nader uitgewerkte werkprocesbeschrijving + kader met beoordelingscriteria voor vervolgacties o.b.v. (combinatie) van signalen en verrijking	jun. – aug. 2019	Afd. Samenleving in afstemming met betrokken partijen
Handreiking gegevensuitwisseling voor alle bij het Meldpunt betrokken partijen	jun. – aug. 2019	Afd. Samenleving, advisering door Juridische Zaken
Nadere werkafspraken tussen gemeente en GR IJsselgemeenten Sociale Zaken over centrale registratie en afhandeling van de meldingen van voorgenomen energieafsluitingen van de energieleveranciers.	sep. 2019	Afd. Samenleving en GR IJsselgemeenten Sociale Zaken
Overeenkomst/ convenant (en bijbehorende documenten m.b.t. AVG zoals registerformulieren) met VGZ en SVB. Vervolgens met andere beoogde crediteuren.	sep. 2019	Afd. Samenleving, advisering door Juridische Zaken en GR IJsselgemeenten Sociale Zaken
Monitoring uitvoering, afstemmingsoverleg (wisselende samenstelling)	juni 2019 e.v.	Afd. Samenleving, advisering door Juridische Zaken en GR IJsselgemeenten Sociale Zaken
Eerste tussenevaluatie en vervolgactieplan	2 ^e kwartaal 2021	Projectgroep, trekker afd. Samenleving

De samenwerking tussen gemeente en GR IJsselgemeenten Sociale Zaken met betrekking tot beslag op bijstand gebeurt in het eerste jaar in de vorm van een pilot. Krimpen aan den IJssel en Zuidplas volgen de ontwikkelingen en kunnen in een later stadium eventueel aanhaken.

7.3 Evaluatie

In het tweede kwartaal 2021 vindt de eerste tussenevaluatie plaats van de implementatie van de versterking van de vroegsignalering van schulden. Op basis van de evaluatie worden vervolgstappen bepaald. De evaluatie beschrijft de scores op de in § 4.3 geformuleerde prestatie-indicatoren. Daarnaast wordt verslag gedaan van ervaringen en opvattingen van de betrokken partijen over het werkproces, de organisatie, de samenwerking en de resultaten.

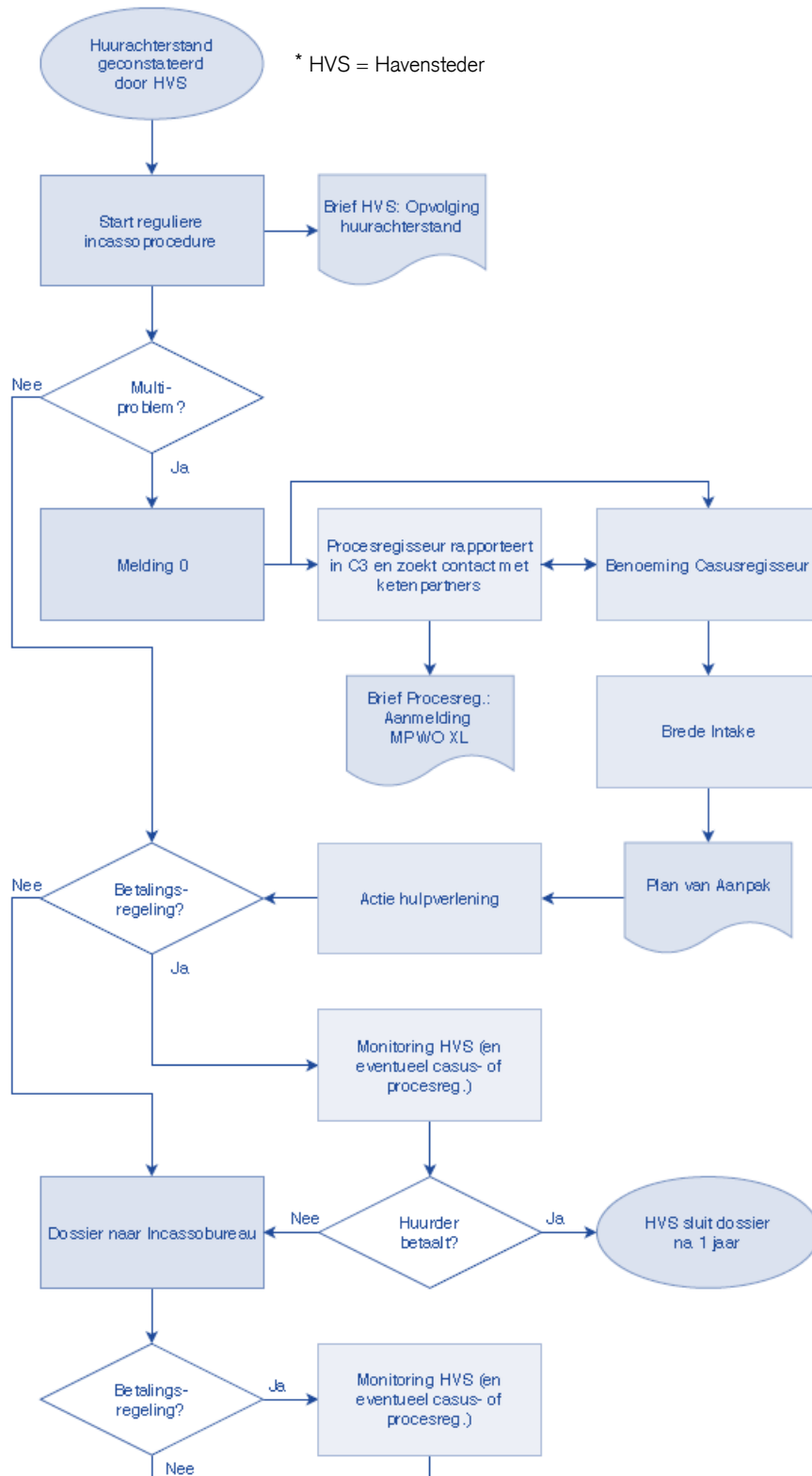


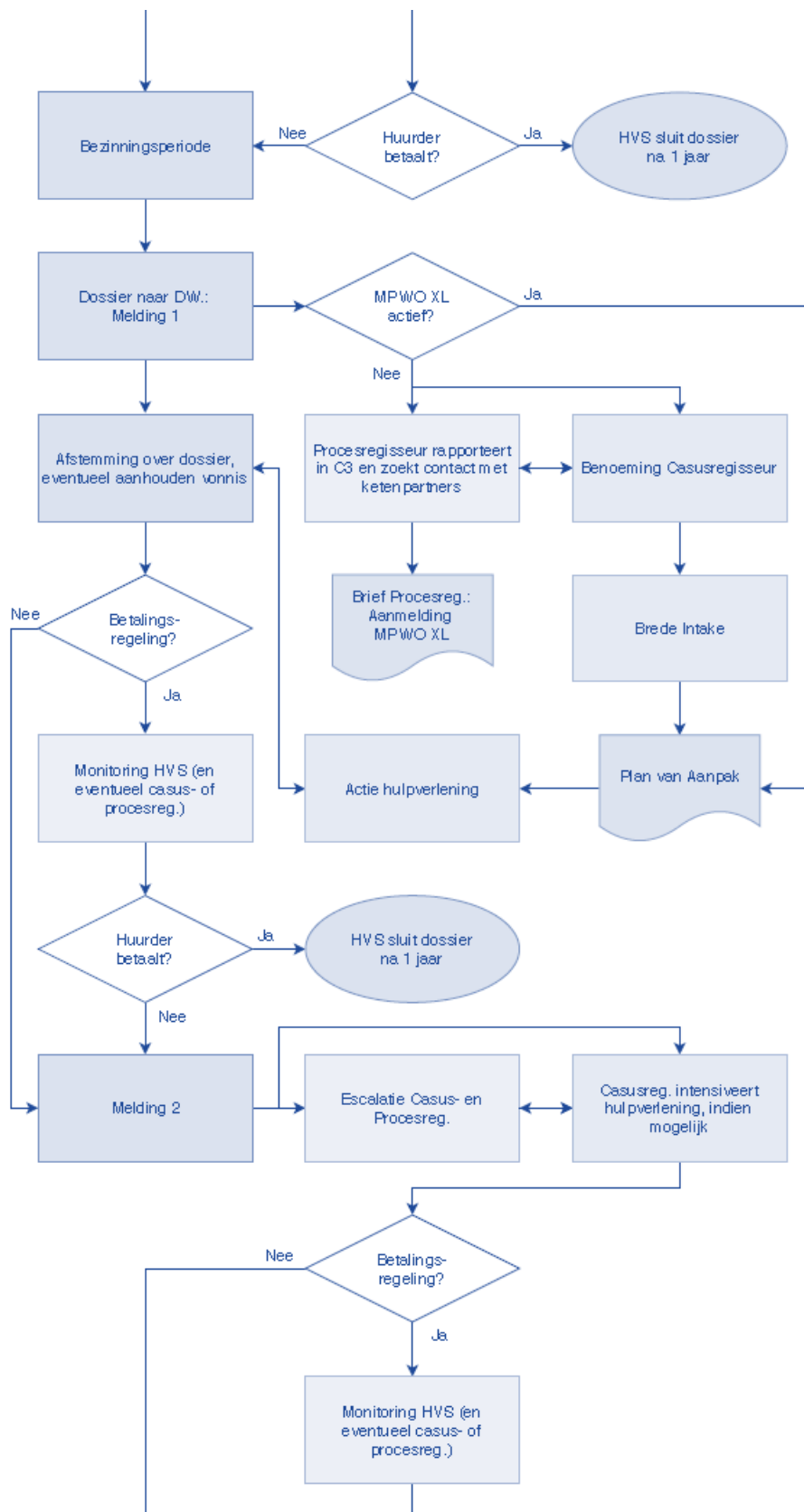
Bijlagen

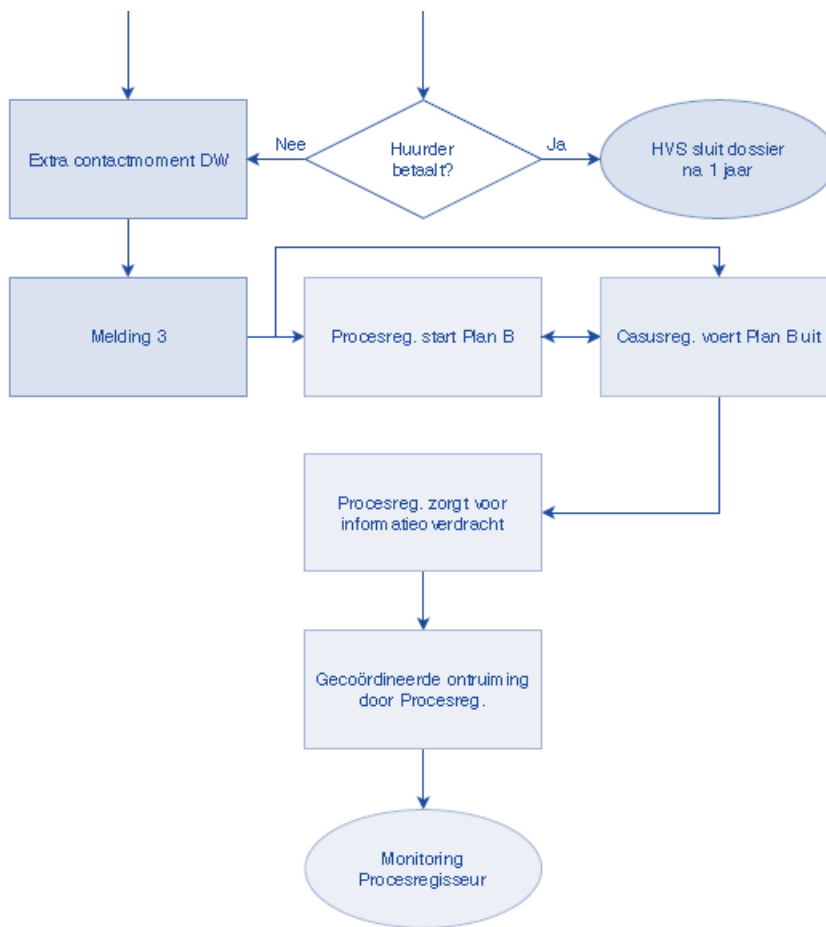
1. Literatuur

- Artikel [Evaluatieonderzoek vroeg eropaf Amsterdam 2010](#)
- [Amsterdam: Vroeg Eropaf - Businesscase vroegsignalering en preventie](#), Panteia 2014
- [Kosten en Baten van Schuldhulpverlening](#), Stimulansz / APE, 2012
- [Schuldhulpverlening loont: een onderzoek naar de kosten en baten van schuldhulpverlening](#), Regioplan / Hogeschool Utrecht, 2012
- Artikel [Eerst schulden oplossen](#), Platform31
- [Handreiking schuldpreventie, voorkomen is beter dan genezen](#), Jungmann, van Geuns, Klaver en Wesdorp, 2012
- [Handreiking Voorkomen Huisuitzettingen](#), Eropaf! 2013
- Handreiking [Vroegsignalering Lessen uit de Praktijk](#), Schouders Eronder, 2018
- [Handreiking vroegsignalering en bescherming persoonsgegevens](#), PBLQ, 2018
- [Leidraad Vroegsignalering](#), NVVK 2018
- [Een steun in de rug: evaluatie van de proef aanpak levensgebeurtenissen](#) in Utrecht, Panteia 2016
- [Evaluatie en projectplan Vroegsignalering](#), Leiden 2016
- [Utrecht – Eindverslag pilot vroegsignalering](#) Utrecht 2018
- [Evaluatie Vroeg Eropaf](#) Arnhem 2018
- [Nijmegen – Evaluatie pilot vroegsignalering](#) november 2017
- [Orionis Walcheren – Evaluatie vroegsignalering](#) Middelburg, maart 2017
- [Schuldvorming en schuldpreventie - Achtergronden van schuldvorming en mogelijkheden van preventie](#), Rotterdam, Verre Bergen, april 2015
- Evaluatie Meldpunt Woningontruimingen + convenant
- Evaluatie Evides/waterafsluitingen + convenant
- Vervolgafspraken Meldpunt Woningontruimingen
- [Goed met geld – Beleidskader aanpak armoede en schulden 2017-2020](#)

2. Melding huurachterstand

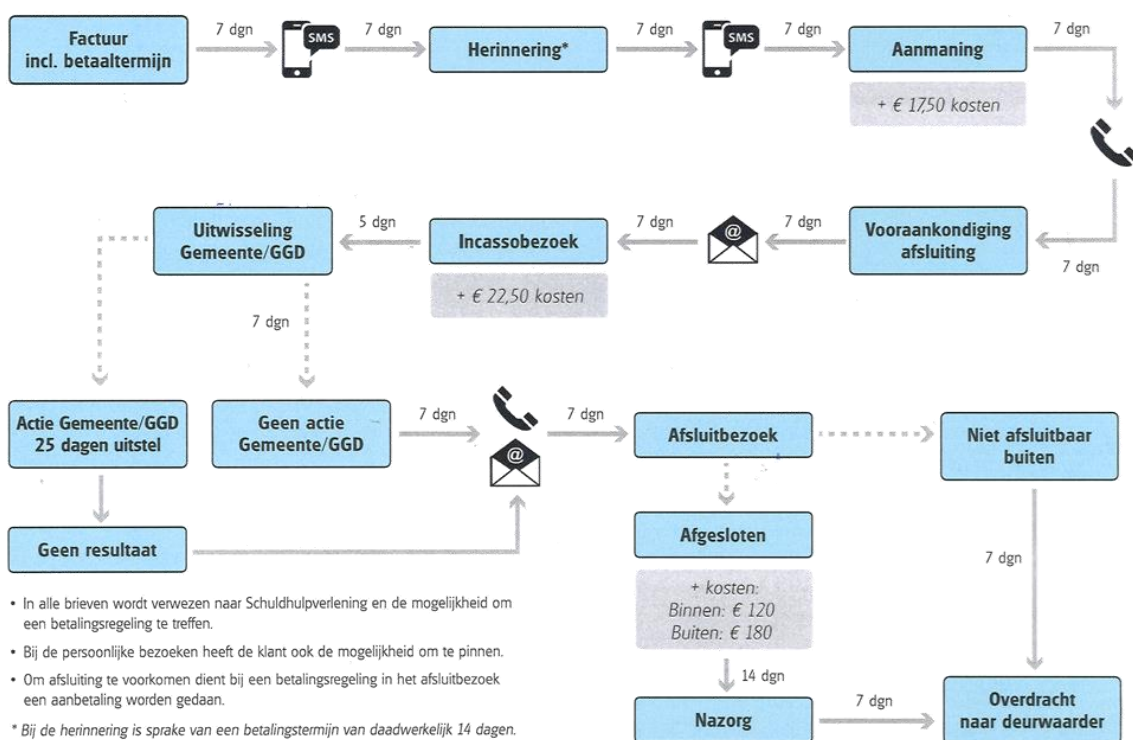






3. Melding waterafsluiting

Incassoprocedure Evides Waterbedrijf



4. Landelijke registratie van schulden

Beslagregister en Schuldenwijzer

Sinds 2016 bestaat het landelijk Centraal Digitaal [Beslagregister](#). Alle gerechtsdeurwaarders moeten zich hierop aansluiten en alle beslagen op periodieke betalingen, inclusief beslagen op toeslagen, aanmelden. Dit register is bedoeld om opgelegde beslagen per debiteur inzichtelijk te maken. Hierdoor kan onnodige stapeling van incassomaatregelen worden voorkomen en wordt bewaakt dat mensen genoeg geld overhouden om rond te kunnen komen (beslagvrije voet).

Mensen met schulden kunnen vanaf begin 2019 in één oogopslag een actueel overzicht van hun schulden krijgen op [Schuldenwijzer.nl](#). Het is een uitbreiding van het Beslagregister. De site is een initiatief van KBvG en SNG, twee brancheorganisaties van gerechtsdeurwaarders. Schuldenwijzer.nl is opgericht om een eind te maken aan de huidige versnipperde situatie. Die situatie 'belemmert een effectieve aanpak van de sanering en inning van schulden', aldus de twee organisaties. Nederland telt 170 gerechtsdeurwaarderskantoren, elk met een eigen administratie. Ook de Belastingdienst en andere (semi)overheidsinstanties voeren hun eigen boekhouding. Het kost schuldenaren nu veel tijd om van al die kanalen informatie te krijgen. Op de Schuldenwijzer hoeven ze alleen maar in te loggen met hun DigiD.

Helaas mogen gemeenten het Beslagregister en Schuldenwijzer.nl (nog) niet raadplegen. We adviseren om de ontwikkelingen te volgen en te beoordelen of het zinvol is deze bronnen te raadplegen in het kader van vroegsignalering, zodra dat mogelijk is.

Verwijsindex schulden

Via de [Verwijsindex Schulden](#) kunnen gerechtsdeurwaarders checken of een cliënt al bekend is bij de schuldhulpverlening. Wanneer de cliënt bekend blijkt te zijn bij schuldhulpverlening, moet de gerechtsdeurwaarder in overleg treden over schuldregeling en beslagvrije voet.

BKR en Vindplaats van Schulden

Het Bureau Krediet Registratie (BKR) houdt van elke persoon met een in Nederland afgesloten krediet een elektronisch dossier bij in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI). Het gaat onder andere om afgesloten kredietcontracten, zoals leningen, creditcards en debetfaciliteiten op betaalrekeningen. Het doel van deze administratie is de kredietwaardigheid te kunnen beoordelen van mensen die een (nieuwe) lening aanvragen. Een betalingsachterstand op een bestaande lening kan voor de geldverstrekker een reden zijn om geen nieuwe lening aan deze persoon te verstrekken, ter voorkoming van overkreditering. Het CKI is niet toegankelijk voor gemeenten en schuldhulpverleners.

Het BKR is in 2016 gestart met het initiatief [Vindplaats van Schulden](#) (VPS) nadat eerdere initiatieven om tot een systeem van vroegsignalering te komen, het [Landelijk Informatiesysteem Schulden](#) (LIS) en de opvolger [Vroegsignalering index Probleemschulden](#) (ViP), zijn beëindigd vooral vanwege privacybezwaren. VPS kan gemeenten voorzien van informatie over betalingsachterstanden bij huur, zorgverzekering en energie. Dit kan hen helpen om beleid gericht op preventie en vroegsignalering invulling te geven.

BKR verzamelt de meldingen van schuldeisers, matcht deze, en geeft deze vervolgens door aan de gemeente. De gemeente moet hiertoe convenanten sluiten met de schuldeisers. Betalingsachterstanden van schuldeisers



die wel geregistreerd zijn bij BKR, maar waarmee de gemeente geen convenant heeft, mag BKR niet doorgeven.

Een belangrijk nadeel van Vindplaats van schulden is dat het voor schuldeisers niet mogelijk is om via het BKR-systeem de voortgang van de hulpverlening te monitoren. Ook levert het systeem geen managementinformatie³⁵ en is het niet mogelijk om via het systeem met de melders te communiceren over bijvoorbeeld de voortgang van de hulpverlening en betalingsvoorstellen. Omdat de samenwerking met BKR onvoldoende meerwaarde heeft, is ons advies niet deel te nemen aan VPS.

³⁵ Voorbeelden van managementinformatie: doorlooptijden, klantkenmerken en hoogte van achterstanden.



er Heijden
IE de RODE bellen

SCHUT

MARTIJN SCHUT

Rijksstraatweg 16
3545 NA Utrecht
06 - 5176 5099
info@martijnschut.eu

BTW: NL1424 35429 B01
IBAN: NL59 INGB 0006 6776 02
KvK: 61734063
www.martijnschut.eu