

Projectvoorstel Vroegsignalering van Schulden Gemeenten Harlingen, Terschelling, Waadhoeke en Vlieland.

Inleiding

De komende periode gaat het Beleidsteam NWF een werkwijze ontwikkelen voor 'Vroegsignalering van schulden' voor de vier Gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland, en Waadhoeke. De reeds gestarte pilot in Harlingen blijft vooralsnog voortgang vinden. Vroegsignalering van schulden past binnen de Brede Schuldenaanpak, een initiatief van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, waarmee het kabinet wil bereiken dat meer mensen uit een uitzichtloze schuldensituatie blijven of komen via de drie actielijnen, te weten:

- a. Problematische schulden voorkomen: preventie en vroegsignalering
- b. Ontzorgen en ondersteunen
- c. Zorgvuldige en maatschappelijke verantwoorde incasso.

Om als gemeente beter vroegtijdig te kunnen signaleren of een inwoner schulden heeft, wordt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) per 1 januari 2021 gewijzigd. In de gewijzigde wet staat dat gemeenten en gemandateerden persoonsgegevens mogen uitwisselen voor vroegsignalering van schulden. Meer concreet regelt de wetswijziging dat gemeenteraden in hun gemeentelijk plan voor schuldhulpverlening opnemen welke hulp zij uit eigen beweging aanbieden en welke afspraken zij daartoe beogen te maken met schuldeisers over uitwisseling van persoonsgegevens. Hiermee heeft de gemeente per 1 januari 2021 een wettelijk kader waarbinnen afspraken gemaakt kunnen worden met woningcorporaties, energieleveranciers, waterbedrijven en zorgverzekeraars over het uitwisselen van gegevens. In de wet is tevens opgenomen dat gemeenten verplicht worden om alle signalen die zij ontvangen vanuit bovenstaande partners moeten opvolgen. De wijze waarop zij dit gaan doen is vrij in te vullen. Meer informatie over de wetswijziging is te vinden in bijlage 1.

In dit projectvoorstel wordt uiteengezet welke stappen er moeten worden genomen om vroegsignalering van schulden in te richten en uit te voeren.

Wat wordt bedoeld met vroegsignalering

Vroegsignalering is het handelen op een signaal van een partner, zoals de woningcorporatie, de zorgverzekeraar, de energieleverancier of het waterbedrijf. Met handelen wordt bedoeld dat iemand er op af gaat. Daadwerkelijk er op af, bij de schuldenaar op de stoep, aanbellen en het gesprek aangaan of telefonisch contact zoeken wanneer persoonlijk contact niet mogelijk of wenselijk is. In het gesprek kan aandacht worden besteed aan de financiële situatie, kan worden beoordeeld of voldoende gebruik gemaakt is van voorliggende voorzieningen, kan gekeken worden naar iemands bestedingspatroon of er kan een betalingsregeling worden getroffen. Het doel van het eerste gesprek met inwoners die door schuldeisers aan de gemeente zijn aangemeld is om erger te voorkomen, om verdere achterstanden of problematische schulden te voorkomen. Landelijke ervaringen geven aan dat "er daadwerkelijk op af gaan en bij de inwoner thuis het gesprek aangaan", outreachend werken, het meeste resultaat oplevert.

Signalen vroegsignalering

De gemeenten Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke gaan zich richten op betalingsachterstanden die diep ingrijpen in de primaire leefomstandigheden van burgers. Het gaat dan om betalingsachterstanden bij:

- Woningcorporaties
- Zorgverzekeraars
- Energieleveranciers
- Waterbedrijven
- Gemeentelijke belastingen

Inmiddels is dit dus ook in de wet verankerd voor de meeste partijen. Voor gemeentelijke belastingen is dit niet in de Wgs verankerd, samen met de privacy-functionaris zal gekeken moeten worden in hoeverre betalingsachterstanden vanuit deze afdeling aangeleverd kunnen worden voor het vroegtijdig kunnen signaleren van financiële problemen bij inwoners.

In de komende periode zullen er afspraken gemaakt moeten worden met al deze partners over de wijze waarop wij het project 'vroegsignalering van schulden' in willen gaan richten. Er dienen afspraken gemaakt te worden over wanneer partners betalingsachterstanden bij de gemeente melden, hoe deze signalen bij de gemeente binnen komen, welke gegevens van inwoners er gedeeld worden en ook is het nodig om afspraken te maken wanneer de gemeente er op af gaat en wie vanuit de gemeente er op af gaat. Bij het maken van de afspraken is het belangrijk dat wordt voldaan aan de AVG richtlijnen voor het uitwisselen van informatie. Alle afspraken zullen in een convenant worden vastgelegd.

Het is van belang om op het juiste moment met een inwoner in gesprek te gaan.

Uit ervaringen van andere gemeenten die al langer inzetten op vroegsignalering van schulden blijkt dat het het meest effectief is om er op af te gaan wanneer er sprake is van achterstanden bij twee partners van minimaal 30 en maximaal 100 dagen.

Wanneer er bij 1 schuldeiser een betalingsachterstand van 1 maand is, dan is het te vroeg om er op af te gaan vanuit de gemeente, omdat dan vaak de noodzaak tot aanvaarding van hulp nog niet wordt gevoeld. Een telefonisch contact of een aanbod per brief zou dan wel mogelijk kunnen zijn. Ook kan een schuldeiser in dit geval haar eigen incassoprocedure blijven volgen.

Wel is het raadzaam om er op af te gaan wanneer er sprake is van "gaten dichten". Dit is het geval wanneer er de ene maand een achterstand bij bijvoorbeeld de zorgverzekeraar is, de volgende maand is die achterstand opgelost, maar is er een achterstand bij de woningcorporatie.

Uitwisseling klantgegevens

Om de gegevensstromen tussen alle melders van achterstanden en de gemeente in goede banen te lijnen, dient een zoveel mogelijk geautomatiseerde oplossing ingezet te worden waarbij de meldingen van achterstanden gefilterd en verwerkt kunnen worden en waar over de afhandeling van meldingen direct een terugkoppeling richting de melders kan worden gegeven. Door een geautomatiseerde oplossing in te zetten is ook direct de mogelijkheid tot het oproepen van managementinformatie aanwezig.

Het is van groot belang dat een dergelijke geautomatiseerde oplossing goed beveiligd is en voldoet aan de technische eisen vanuit de AVG. Ook moet het systeem gebruiksvriendelijk zijn.

Op dit moment zijn er twee systemen die veel gebruikt worden bij vroegsignalering. Dit zijn Vindplaats van Schulden (VPS) van BKR en RIS van Inforing. Beide systemen voldoen aan de wettelijke voorwaarden en uit beide systemen is managementinformatie te halen. Bij beide systemen kunnen dataleveranciers middels een excel-bestand informatie aanleveren over betalingsachterstanden. Binnen de Pilot in Harlingen wordt gebruik gemaakt van het VPS systeem van de BKR. Mogelijk wordt later overgestapt naar RIS op grond van uitkomsten van de evaluatie. Dit dient nader te worden uitgezocht. Er ligt een offerte van RIS, inclusief korting, vanwege (collectieve) aansluiting bij dit systeem door meerdere Friese Gemeenten.

Er dient opnieuw een verwerkersovereenkomst afgesloten te worden tussen de gemeenten (Dienst) en BKR (of RIS). In deze verwerkersovereenkomst wordt geregeld dat ofwel BKR ofwel Inforing wordt aangemerkt als verwerker van de door de leveranciers aangeleverde signalen ten behoeve van de uitvoering door de verwerkingsverantwoordelijke.

In bijlage 2 is een vergelijking te vinden van beide systemen, incl. kosten.

Aantal meldingen

Het inwoneraantal binnen de vier Gemeenten is als volgt;

Gemeente Harlingen: 15.793

Gemeente Terschelling: 4.807

Gemeente Vlieland: 1.190

Gemeente Waadhoeke: 46.098

(bron CBS augustus 2020)

Om te weten te komen hoeveel meldingen van betalingsachterstanden we als gemeenten kunnen verwachten van bovengenoemde partners, is er door Inforing onderzoek gedaan onder gemeenten waarbij voor elke groep met signaalpartners (zorg, wonen, water, energie) vrijwel alle landelijke of lokale signaalpartners al zijn aangesloten op een systeem voor vroegsignalering. Voor deze gemeenten is er vastgesteld voor welk percentage van de inwoners (zorg), huishoudens (water, energie) of huurwoningen (wonen) er een melding is afgegeven door de signaalpartners.

Op basis van dit percentage en de gegevens van het CBS over het aantal inwoners, huishoudens en huurwoningen is een boven- en ondergrens vastgesteld van het aantal signalen dat elke gemeente in Nederland kan gaan verwachten.

Meldingen per maand van alle partners samen (prognose)

Gemeente Harlingen: 54 - 152

Gemeente Terschelling: 17 - 45

Gemeente Vlieland: 5 - 13

Gemeente Waadhoeke: 143 - 394

Het gaat hier om eenvoudige meldingen van achterstanden van 1 maand. Er zal overlap tussen deze meldingen zitten en via VPS of RIS zal gefilterd worden welke signalen bij de gemeente binnenkomen om te worden opgepakt. Dit is afhankelijk van de afspraken die hierover met de leveranciers worden gemaakt.

Wat is de verwachting? Uitgaan onder- of bovengrens? Is er bij de Gemeenten inzet van bijv. Ping loket waarbij al veel signalen aan de voorkant worden opgepakt?

Een aantal van de meldingen die binnen zullen komen betreft inwoners die momenteel al bekend zijn bij de gemeente. Met bekend wordt bedoeld dat er een recente hulpvraag ligt. Als er al een recente hulpvraag ligt, kan de professional die al contact heeft met de inwoner in een volgend gesprek het bestaan van achterstanden aankaarten. Heeft de inwoner nog geen hulpvraag, dan zal de gemeente er vroegtijdig op af moeten gaan. Het is lastig in te schatten hoeveel inwoners dit zal betreffen, maar er is wel een schatting gedaan door het Ministerie van SZW.

Het ministerie van SZW gaat in de memorie van Toelichting bij de nieuwe Wgs uit van een extra bereik van 85 meldingen per 10.000 inwoners per jaar.

Aantal extra meldingen jaarlijks per Gemeente om op te pakken

Extra meldingen nieuw	per jaar	gem. per week
Gemeente Harlingen	134	3
Gemeente Terschelling	43	1
Gemeente Vlieland	9	0,2
Gemeente Waadhoeke	392	8

Het betreft hier meldingen van inwoners/ huishoudens die nu nog niet bekend zijn bij de gemeenten. Als gemeente zullen we een hulpaanbod moeten doen aan deze inwoners door ofwel een brief te sturen, een telefonisch gesprek te voeren of op huisbezoek te gaan.

Impact op de uitvoering

Het inregelen van deze nieuwe taak zal impact hebben voor de gemeentelijke organisaties. Allereerst is het van belang dat er 1 punt is bij de gemeente waar alle signalen vanuit VPS of RIS binnenkomen. De eerste stap die dan gezet moet worden is dat er een selectie gemaakt wordt of een inwoner al een recente hulpvraag heeft en al ondersteuning ontvangt.

Wanneer dit het geval is, zal het signaal van betalingsachterstanden aan deze contactpersoon doorgezet moeten worden, zodat deze contactpersoon hierover in gesprek kan gaan met de inwoner. Hierbij is het van belang dat alle professionals die inwoners ondersteunen een basiskennis hebben van schuldenproblematiek en weten waar inwoners terecht kunnen voor ondersteuning. In verband met privacywetgeving dient de gemeente zeer terughoudend om te gaan met het verrijken van de bestanden en het uitwisselen van inhoudelijke informatie.

Nadat deze eerste selectie plaats heeft gevonden blijven de inwoners over die momenteel nog niet in beeld zijn. Op basis van vooraf gemaakte afspraken zullen deze meldingen gecategoriseerd aangeleverd worden door RIS of BKR. Minder urgente meldingen kunnen per post, sms, WhatsApp of e-mail met een concreet hulpaanbod worden benaderd. De meest urgente gevallen zullen zo snel mogelijk actief moeten worden benaderd om ofwel samen te komen tot een snelle oplossing van de betalingsachterstanden of om een plan van aanpak op te stellen hoe de betalingsachterstanden structureel opgelost kunnen worden. Het outreachend werken, dus er op af gaan terwijl er nog geen hulpvraag van de inwoner zelf ligt, vraagt speciale kennis en kunde van medewerkers.

De professional die op basis van signalen er op af gaat naar inwoners die momenteel nog niet bekend zijn bij de gemeenten, moet allereerst vertrouwen wekken en de vaardigheden bezitten om bij inwoners binnen te komen en ze in de juiste stand te krijgen om hulp of

ondersteuning te aanvaarden wanneer dit nodig is. Daarnaast is het van belang dat de medewerker snel een inschatting kan maken van de grootte van de financiële problemen die inwoners hebben en dat ze de sociale kaart goed kennen, zodat er een warme overdracht plaats kan vinden wanneer inzet van ofwel Schuldhulpverlening ofwel vrijwilligersorganisaties als o.a. Humanitas, Schuldhulpmaatje, Schuldhulp IDO nodig is.

Het is dus van belang om deze taak te beleggen bij medewerkers die deze vaardigheden bezitten of die bereid zijn om scholing te volgen. De komende periode zal er gekeken worden waar deze taak het beste belegd kan worden. Ook zal in overleg met alle betrokken partijen besloten worden of huisbezoeken met 1 of 2 personen worden afgelegd en in welke gevallen huisbezoeken door de gemeente nodig zijn.

Het proces vanaf het moment dat alle partijen achterstanden melden in het gekozen geautomatiseerde systeem is als volgt:

- De betalingsachterstanden worden door VPS of RIS gefilterd, zodat we weten waar sprake is van 1 betalingsachterstand en waar sprake is van meerdere achterstanden of opeenvolgende achterstanden.
- Voor de gefilterde lijst die de gemeente krijgt: Binnen een nader te bepalen aantal dagen (2 dagen is wenselijk) wordt gecontroleerd of het gezin al bekend is of niet en wordt de melding naar de juiste persoon doorgezet om er op af te gaan/ een hulpaanbod te doen in een andere vorm, zoals een brief of sms.
- Binnen maximaal 14 kalenderdagen na melding wordt een huisbezoek of telefoongesprek gevoerd of wordt op een andere manier een hulpaanbod gedaan. Dit is tevens het terugkoppelmoment richting de leverancier die een achterstand had gemeld. (soms zijn meerdere pogingen nodig om binnen te komen)
- Binnen 28 kalenderdagen is er in samenspraak met het gezin een plan van aanpak opgesteld of is er een quick-fix geregeld. Eindrapportage richting de leverancier vindt nu plaats.
- Taak van de medewerker 'vroeg er op af' eindigt. Wanneer schuldenprobleem nog niet is opgelost, wordt dit verder binnen het reguliere traject opgepakt, dus via SHV of ondersteuning door vrijwilligersorganisaties. Medewerker 'vroeg er op af' zorgt voor de warme overdracht. Van belang is dat het reguliere traject direct start en dat er geen wachttijden zijn.

Verwachte tijdsbesteding:

Uit diverse pilots die in het land zijn gedraaid, blijkt dat het oppakken van signalen gemiddeld 8 uur per signaal kost. Daar waar inwoners geen hulp aanvaarden is er veel minder tijd nodig en daar waar hulp wel aanvaardt wordt, kan de tijdsinvestering meer zijn dan deze 8 uur. Dit ligt aan de omvang van de hulpvraag van inwoners. Uitgaande van het aantal nieuwe aanvragen per week, kan een gemiddelde tijdsinvestering worden berekend, incl. benodigde aantal fte.

Extra meldingen nieuw per Gemeente	gem. aantal signalen per week	aantal uren tijdsinvestering per week	benodigde fte
Gemeente Harlingen	3	24	0,7
Gemeente Terschelling	1	8	0,3
Gemeente Vlieland	0,2	-	-
Gemeente Waadhoeke	8	64	1,8

Evaluatie

Na 12 maanden gaan we evalueren wat de opbrengsten zijn van 'vroeg er op af' en waar nog verbeteringen te behalen zijn. We willen dan in ieder geval antwoord op de volgende vragen uit VPS of RIS kunnen halen:

- Hoeveel signalen zijn er maandelijks daadwerkelijk binnen gekomen, strookt dit met de gedane schatting?
- In hoeveel gevallen blijft de deur dicht en/of medewerking wordt geweigerd;
- In hoeveel gevallen wordt hulp geaccepteerd?
- Eventuele koppeling met aantal aanmeldingen shv. Loopt dit terug?
- Inzet van deurwaarders door de leveranciers, loopt dit aantal terug?
- In hoeveel gevallen komen er door het gesprek meerdere vragen boven water en kan hierdoor ook vroegtijdig hulp op andere terreinen worden ingezet?
- Loopt het aantal inwoners dat in de bronheffing terecht komt ook terug?

Door de werkwijze na 12 maanden te evalueren, kan bijgestuurd worden. Er kan dan een reële uitspraak gedaan worden over de benodigde personele inzet en de benodigde vaardigheden van de outreachende medewerkers. Ook kan na een jaar gemeten worden wat de opbrengsten zijn van de vroegsignalering. Op basis daarvan kan voor de daaropvolgende jaren een structurele werkwijze gekozen worden. Ook kunnen de uitkomsten uit de evaluatie gebruikt worden om andere leveranciers, zoals hypotheekverstrekkers en postorderbedrijven de meerwaarde van deze werkwijze te laten zien. Andere leveranciers kunnen wellicht in een later stadium aanhaken als uit de evaluatie blijkt dat de resultaten van de werkwijze positief zijn.

Workshop en training

Nadat helder is waar vroegsignalering belegd zal worden en nadat helder is welke personen dit uit zullen gaan voeren, kan een uitspraak gedaan worden of er nog scholing of training nodig is.

Randvoorwaarden en vervolg

- er moeten voldoende partners (minimaal vier) zijn waar een convenant mee kan worden afgesloten;
- er is voldoende capaciteit voor de uitvoering van vroegsignalering;
- Er is voldoende capaciteit voor verwerking van de lijsten uit beveiligde klantportal;
- De kosten voor de gekozen klantportal moeten kunnen worden gedekt.

Bijlage 1

Wijziging wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft in vervolg op de Brede Schuldenaanpak van mei 2018 recent een wijziging gepubliceerd van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening. Op 23 juni 2020 is deze wijziging van de Wgs door de Eerste Kamer aangenomen.

De Wgs dateert van juli 2012 en regelt dat mensen met schulden terecht kunnen voor advies, schuldbemiddeling of schuldsanering. De gemeente is verantwoordelijk en stelt een plan vast dat richting geeft aan een integrale schuldhulpverlening.

Met een aanpassing van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) wil staatssecretaris Van Ark het voor gemeenten gemakkelijker maken om inwoners met schulden sneller te helpen. De Wgs biedt woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven een wettelijke basis om gemeenten een seintje te geven wanneer mensen betalingsachterstanden hebben. Het wetsvoorstel dat Van Ark helpt gemeenten ook om sneller een compleet overzicht van schulden en bezittingen maken.

Hieronder staan de belangrijkste wijzigingen uit de wet opgesomd:

- Vroegsignalering wordt een verplichting. Gemeenten moeten dus signalen oppakken van genoemde meldende partijen. En de partijen moeten straks gaan melden zonder toestemming van de klant.
- Gemeenten moeten actief afspraken maken met de signaalpartners. De wijze waarop de samenwerking wordt vormgegeven moet worden vastgelegd in het beleidsplan.
- De gemeenten moeten bij alle signalen een aanbod doen tot een eerste gesprek. Dat hoeft niet middels een huisbezoek, maar kan ook per mail of telefonisch. Voor de termijn waarbinnen dit moet gebeuren wordt dezelfde termijn als de reguliere schuldhulpverlening gehanteerd. Binnen 4 weken na melding moet in een gesprek de hulpvraag worden vastgesteld.
- De meldende partijen moeten zelf aantoonbaar hun best hebben gedaan om hun klanten te bereiken en een betalingsregeling aan te bieden.
- Er komt in de wet (of de MvT of AMvB) niet te staan na hoeveel maanden achterstand er gemeld moet worden. Dat kun je als gemeente dus zelf nog overeenkomen met de betreffende partijen.
- Je mag bij een vroegsignaleringsmelding niet checken of de klant al bekend is i.k.v. bijvoorbeeld Wmo, Jeugd, Participatiewet, schuldhulpverlening of wijkteam. De bepaling in art. 7c lid 2 geeft alleen een grondslag om dat te checken als de klant al een hulpvraag heeft geformuleerd.
- Binnen 4 weken na melding moet je in een gesprek de hulpvraag vaststellen, zo stond al in de wet. In art. 4a staat nu dat je na het eerste gesprek waarin de hulpvraag is vastgesteld een beschikking moet afgeven met een plan van aanpak. De melding dient dus opgevat te worden als een 'aanvraag' zoals bedoeld in de Awb. Dus vanaf dat moment moet je binnen 8 weken een beschikking afgeven.

Bijlage 2 Vergelijking VPS en RIS

Ondersteuning van het proces van vroegsignalering door het automatiseringssysteem is een belangrijke voorwaarde voor succes.

Voor de keuze van een systeem zijn een aantal punten van belang.

1. Kunnen dataleveranciers gemakkelijk melden en kunnen zij ook monitoren hoe het proces rond hun melding verder verloopt?
2. Kan het systeem verschillende signalen met elkaar combineren?
3. Kan de bezoekende organisatie eenvoudig toegang krijgen tot hetzelfde systeem?
4. Kan het systeem managementinformatie generen die gebruikt kan worden voor de monitoring en evaluatie?
5. Voldoet het systeem aan de technische eisen die gesteld worden vanuit de AVG?

Op dit moment zijn er twee systemen die veel gebruikt worden bij vroegsignalering. Daarnaast gebruiken sommigen gemeenten een eigen gebouwd systeem of hebben nog geen systeem.

Vindplaats Schulden (VPS), BKR

VPS is een digitaal platform, waarbinnen iedere gemeente gegevens van huishoudens met betalingsachterstanden kan ophalen. De gemeente geeft hierbij zelf aan welke achterstanden zichtbaar moeten zijn en hoe deze gerubriceerd moeten worden (bij voorbeeld op wijk, dataleverancier of bedrag). Aan de kant van de gemeente is er op technisch vlak doorgaans geen actie noodzakelijk voor het inrichten en werkend krijgen van dit digitale platform.

Iedere gemeente heeft haar eigen digitale platform. Er vindt dus geen vermenging van data tussen de verschillende gemeentes plaats. Ook is VPS gescheiden van de andere databases die BKR beheert zoals het CKI (Centraal Krediet Informatiesysteem) .

Een klant komt bij de gemeente in beeld als er in een maand of meerdere maanden bij verschillende typen leveranciers een gelijktijdige betalingsachterstand is. Daarnaast komt een klant ook in beeld als er in drie opeenvolgende maanden bij verschillende typen leveranciers betalingsachterstanden zijn geweest. Op verzoek kan BKR ook informatie aan de gemeente aanleveren in geval van enkelvoudige betalingsachterstanden.

De dataleveranciers met wie een gemeente een verwerkersovereenkomst heeft gesloten kunnen aansluiten. BKR zorgt ervoor dat er geautomatiseerde bestandsuitwisseling met de leveranciers plaats kan vinden. BKR heeft handleidingen ontwikkeld over het moment van data uitwisseling, de manier van data uitwisseling en het benodigde bestandsformaat.

Monitoring

Naast de gegevens over de klanten die ze aan een gemeente verstrekken, koppelt BKR aan de dataleveranciers terug welke klanten aan de desbetreffende gemeente is overgedragen, zodat de dataleveranciers weten voor welke klanten zij hun incassoprocedure op moeten schorten (en bij welke huishoudens ze door kunnen gaan met incasseren). Als een klant al eerder aan die gemeente gemeld is dan geeft BKR dat ook aan die gemeente door.

De gemeente ontvangt iedere maand management informatie, waarbij de gemeente kan analyseren hoe de verschillende schulden zich over de wijken heen verdelen, zodat er gericht per wijk hulpverlening aangeboden kan worden. De management informatie bevat bijvoorbeeld per wijk en per leverancier hoeveel signalen ze hebben aangeleverd in die wijk en hoeveel huishoudens uiteindelijk meerdere gelijktijdige achterstanden hebben gehad. Ook informatie over de resultaten van afgelegde huisbezoeken, de wijze waarop inwoners zijn benaderd, het aantal contactmomenten en de doorlooptijd kan uit het systeem worden gehaald. De gemeente kan hiermee eenvoudig vaststellen hoeveel signalen er maandelijks per leverancier aangeleverd worden, welke wijken extra aandacht nodig hebben en welke combinaties van leveranciers voor veel gematchte huishoudens zorgen. Ook kwalitatieve informatie is uit het systeem te verkrijgen. Het gaat dan om informatie over de resultaten van afgelegde huisbezoeken, de wijze waarop inwoners zijn benaderd, het aantal contactmomenten en de doorlooptijden.

Kosten

BKR is een stichting zonder winstoogmerk. Zij geven aan dat ze het belangrijk vinden dat alle gemeenten gebruik kunnen maken van VPS, daarom hebben ze gekozen voor een tarief wat gebaseerd is op grootte van de gemeente. Voor gemeenten met meer dan 50.000, maar minder dan 75.000 inwoners is het tarief per maand € 749,- ex. BTW. Hier komen geen andere kosten meer bij (opleidingskosten, trainingskosten, aansluitkosten e.d.), dus dit is het tarief voor de hele dienstverlening. BKR factureert pas op het moment dat gemeenten en leveranciers echt data gaan uitwisselen, dus niet in het voortraject. Hierbij wordt de gemeente volledig ontzorgd, zijn er geen aanvullende kosten voor het gebruik van VPS en zijn toekomstige doorontwikkelingen in de Vindplaats van Schulden inbegrepen.

Afname VPS voor de pilot vroegsignalering in Harlingen kost € 749,- ex. BTW per maand. De overige drie gemeenten kunnen hierbij kosteloos aansluiten. Er dient nader te worden gekeken naar de wijze van facturering en aanlevering gegevens (splitsing) van de vier Gemeenten (AVG).

Wanneer iedere gemeente zelfstandig aan zou (moeten) sluiten (en een eigen account zou krijgen, met alleen de informatie van die gemeente), is het tarief voor:

Harlingen, € 349,- ex. BTW per maand

Vlieland, € 349,- ex. BTW per maand

Terschelling, € 349,- ex. BTW per maand

Waadhoeke, € 549,- ex. BTW per maand

RIS van Inforing

Inforing heeft twee systemen ontwikkeld die toegepast worden bij vroegsignalering.

a. RIS Vroeg Eropaf

RIS Vroeg Eropaf is samen met de gemeente Amsterdam ontwikkeld. De webapplicatie wordt doorgaans gebruikt voor het doorgeven van enkelvoudige achterstandsmeldingen vanuit bijvoorbeeld een woningbouwcorporatie of zorgverzekeraar. Deze enkelvoudige meldingen worden op basis van postcode automatisch verdeeld aan de uitvoerende team. Er worden geen gegevens gematched en iedere melding die wordt doorgegeven wordt één op één opgepakt en afgehandeld. De melder krijgt vervolgens direct een terugkoppeling

vanuit de applicatie als er door de uitvoerende teams resultaten zijn vastgelegd. In RIS Vroeg Eropaf is standaard een rapportagegedeelte opgenomen.

b. RIS Matching

RIS Matching is de webapplicatie voor het verzamelen en “matchen” van signalen die door verschillende dataleveranciers worden doorgegeven. Deze webapplicatie wordt gebruikt ter ondersteuning van het werkproces voor het project vroegsignalering van schulden.

RIS Matching is begin 2018 samen met de gemeente Breda ontwikkeld en wordt inmiddels door verschillende gemeenten gebruikt. Belangrijkste functionaliteiten binnen deze applicatie zijn als volgt op te sommen:

- ☐ Het ontvangen van de signalen gebeurt middels Excel of CSV bestanden in een online webapplicatie (op verzoek zijn ook koppelingen of andere bestandsformaten bespreekbaar);
- ☐ Binnen de applicatie wordt visueel zichtbaar welke dataleveranciers hun signalen hebben doorgegeven en hoeveel signalen in het bestand aanwezig zijn; Vanuit de applicatie kunnen reminders naar de dataleveranciers verstuurd worden; Per gemeente kan bepaald worden hoe er exact gematched dient te worden. Standaard gebeurt dit op basis van postcode en huisnummer combinaties;
- ☐ RIS Matching sorteert de lijst op basis van de door de gemeente bepaalde prioriteiten (aantal dataleveranciers, soort achterstand, hoogte achterstanden); De projectleider of de medewerker van de gemeente die de matches controleert, kan zelf "aan de knoppen zitten". Hiermee heeft deze medewerker de mogelijkheid om een aantal filters toe te passen op de matches die zijn ontstaan om zo een definitieve lijst van matches zelf op te stellen.;
- ☐ Er kunnen management rapportages worden uitgedraaid uit het systeem. Standaard wordt er binnen RIS Matching gematched op basis van postcode / huisnummer combinatie. Hierbij wordt dus enkel gekeken of er op dezelfde postcode en huisnummer combinatie een signaal vanuit minimaal twee verschillende dataleveranciers is gekomen. Op verzoek kan RIS Matching ook per gemeente aangepast worden, zodat er op een andere manier wordt gematched. Een voorbeeld hiervan: standaard matchen op postcode en huisnummer combinatie voor alle dataleveranciers en aanvullend alle meldingen van woningcorporaties altijd zien als een match, ondanks dat er maar één signaal hierover is binnengekomen.

Tijdens het implementatieproces wordt dit nader uitgewerkt per gemeente. Daarbij wordt ook bekeken met welke gegevens gewerkt gaat worden. De dataleveranciers maken samen met de gemeente afspraken over de hoogte van de achterstanden.

Beide applicaties zijn webapplicaties. Aan de kant van de gemeente is er op technisch vlak doorgaans geen actie noodzakelijk voor het inrichten en werkend krijgen van de applicatie. Wel dient er tijdens het implementatieproces samen met de accountmanager van Inforing afgestemd te worden wat de registratie- en rapportagebehoefte is. Inforing zorgt vervolgens voor de volledige inrichting en het technisch beheer van de applicatie.

Alle dataleveranciers die de nodige afspraken gemaakt hebben met de gemeente waarvoor ze de gegevens moeten aan leveren, kunnen zich aansluiten. Afhankelijk van de afspraken die zijn gemaakt (welke informatie dient de dataleverancier door te geven), wordt er een bestandsformat afgesproken. Aan de dataleveranciers wordt gevraagd om de data

vervolgens volgens dit format via RIS Matching digitaal door te geven. Indien gewenst kunnen er ook koppelingen met andere systemen worden opgezet om dataoverdracht automatisch plaats te laten vinden.

Wat er exact aangeleverd moet worden, hangt af van de afspraken die de gemeente zelf heeft gemaakt met de dataleverancier. Bij landelijke dataleveranciers, zoals bijvoorbeeld zorgverzekeraars of energiebedrijven, is er vaak behoefte aan een standaard gegevensset. Hiervoor is een format beschikbaar bij Inforing.

Monitoring

Naast dat de melder/dataleverancier direct online kan zien wat de stand van zaken is rondom het signaal die zij hebben doorgegeven, zijn er binnen beide applicaties enkele standaard rapportages aanwezig waarmee aantallen uitgedraaid kunnen worden. RIS Vroeg Eropaf wordt op maat ingericht en kan per gemeente andere registratievelden bevatten. Hierdoor is ook per gemeente de rapportagebehoefte anders. Tijdens het implementatieproces bepaalt men samen met de accountmanager welke rapportagebehoefte er ligt en worden hier eventueel kant en klaar rapportages voor ingericht zodat deze met enkele klikken over verschillende perioden uitgedraaid kunnen worden.

Een aantal voorbeelden van rapportage onderdelen:

- aantal signalen per melder
- aantal matches per gemeente / wijk / postcodegebied
- uitsplitsing van wijze van contact (huisbezoek, telefonisch, schriftelijk, etc)
- aantal succesvolle huisbezoeken
- aantal resultaten binnen de tussen- en eindmeldingen (bereikt, niet bereikt, doorverwezen, resultaat contactmoment, etc)
- gemiddelde doorlooptijden van de meldingen / matches

Kosten

De applicatie RIS Matching en de applicatie RIS Vroeg Eropaf worden aangeboden op een zogenaamde huurbasis. De maandelijkse kosten worden bepaald door het aantal inwoners van de gemeente.

De maandelijkse abonnementskosten worden tijdens de looptijd van het contract niet verhoogd als het inwoneraantal van de gemeente stijgt. In eerste instantie wordt er een contract voor 2 jaren afgesloten. Over deze periode staat het te bepalen bedrag dus vast. Voor de volledige implementatie van zowel RIS matching (t.b.v de meldingen en matches) als RIS Vroeg er op af (t.b.v. regievoering) zijn de kosten per maand € 976,64 exclusief btw. Hierop wordt een korting gegeven van 10% ad. € 97,66 per maand. Totale maandkosten komen daarmee op € 878,98 excl. Btw. per maand.

Om de gebruikers te trainen kunnen gebruikerstrainingen worden afgenomen voor € 565,- per dagdeel voor maximaal 15 deelnemers.

Bijlage 3 Begrippen

Geen vervolghulp

Een inwoner staat het ten allen tijde vrij om hulp te weigeren. Hier stopt de vroegsignalering in dat geval. Wel kan worden afgesproken op een later moment nog eens contact op te nemen, mits de inwoner daarvoor open staat.

Quick Fix

Bij een Quick Fix accepteert een inwoner hulp en wordt binnen 28 dagen een oplossing voor het financiële probleem gerealiseerd. Tijdens deze 28 dagen stopt de signaalpartner met verdere invorderingsmaatregelen. Er wordt een oplossing gerealiseerd waardoor de achterstand wordt ingehaald én de doorlopende vaste lasten ook betaald worden. Dit kan bestaan uit het aanvragen van aanvullende regelingen/toeslagen etc. of het beëindigen van onnodige structurele kosten, waardoor er ruimte ontstaat voor aflossing. Daarnaast is het noodzakelijk/voorwaardelijk dat het reguliere betaalritme van de vaste lasten doorloopt.

Vervolghulp / Schuldhulpverleningstraject

Wanneer tijdens de vroegsignaleringsperiode blijkt dat het noodzakelijk is om langduriger hulp in te zetten, dan verzorgt de vroegsignaleerder de vervolghulp met een warme overdracht naar de passende vervolghulp. Denk hierbij aan vrijwilligersorganisaties / juridische ondersteuning / vrijwillig budgetbeheer / aanmelding schuldsanering of aanmelding bewindvoering.