

Aan: de leden van de raad

Onderwerp: vroegsignalering van schulden

Geachte leden van de raad,

Op 25 april 2019 heeft u de Strategie voor het brede sociaal domein 2019-2022 "Samen bouwen aan samen leven" vastgesteld.

Deze strategie is onze basis. Van hieruit wordt gewerkt met vijf themaplannen die onze ambities omvatten: 1) Participatie, 2) Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden, 3) Gezonde leefstijl, 4) Leefbaarheid en veiligheid en 5) Opvoeden en opgroeien.

Graag willen wij u informeren over een project met betrekking tot het resultaat "minder inwoners met financiële problemen (themaplan Zelfredzaamheid en eigen mogelijkheden)".

Wetsvoorstel Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs)

De gemeente heeft de verplichting om inwoners met schulden te helpen. Deze zorgplicht is vastgelegd in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs).

Op dit moment ligt er een wetsvoorstel gemeentelijke schuldhelpverlening waarbij het zwaartepunt ligt bij de uitwisseling van persoonsgegevens voor vroegsignalering¹.

De taak van de gemeente wordt uitgebreid. Naast het geven van hulp bij problematische schulden, als een inwoner daar zelf om komt vragen, moet de gemeente ook hulp bieden bij signalen van bepaalde schuldeisers over betalingsachterstand.

Naar verwachting treden deze wijzigingen in werking op 1 januari 2021.

Project "Vroegsignalering van schulden"

De gemeente Dronten wil een vroege signalering van schulden en samenwerking in de keten bij het aanpakken van schulden. Om deze ambitie vorm te geven wordt in het eerste kwartaal 2020 gestart met het project "Vroegsignalering van schulden".

¹ Het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken.

Bijlage(n): 1

Het idee hierbij is dat inwoners van de gemeente Dronten op basis van signalen van betaalachterstanden worden bezocht met als doel deze inwoners vroegtijdige hulp aan te bieden. Dit kan financiële hulp zijn, maar ook hulp op andere leefgebieden.

Om ons voor te bereiden op de taakuitbreiding van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening en het inbedden van de processen in de organisatie, laat de gemeente Dronten zich ondersteunen door PLANgroep.

PLANgroep heeft dit project voor veel gemeenten al uitgevoerd. Zij hebben een stappenplan ontwikkeld om het project goed op te kunnen starten met alle betrokken partners in de gemeente. Voor meer informatie over het stappenplan verwijzen wij u naar de bijlage.

Het streven is om in het 2^e halfjaar 2020 het project af te ronden en te starten met de daadwerkelijke uitvoering van vroegsignalering van schulden.

Verbinding met andere themaplannen

In twee andere themaplannen komen resultaten terug met betrekking tot de financiële zelfredzaamheid van de inwoners van de gemeente Dronten. Het gaat om de volgende resultaten:

- meer huishoudens met een minimuminkomen zijn in beeld en maken gebruik van voorzieningen (themaplan Participatie);
- minder kinderen groeien in armoede op (themaplan Opvoeden en opgroeien)

Bij de uitvoering van het project "Vroegsignalering van schulden" zal de verbinding gelegd worden met de andere themaplannen.

Evaluatie themaplannen Sociaal Domein

In 2021 worden de effecten van de themaplannen geëvalueerd. Op basis van die evaluatie wordt bepaald of en zo ja wat er nodig en mogelijk is voor 2023 en verder.

"Vroegsignalering van schulden" wordt uiteraard in deze evaluatie meegenomen.

Hoogachtend,

het college van Dronten

drs. T. van Lenthe
secretaris

drs. J.P. Gebben
burgemeester

BIJLAGE: stappenplan project “Vroegsignalering van schulden”

Stap 1: Startbijeenkomst

Start met een bijeenkomst van alle mogelijk bij vroegsignalering te betrekken partijen. Tijdens deze bijeenkomst wordt gedetailleerd besproken hoe de uitvoering er uit zou moeten zien. Onderwerpen die onder andere besproken worden zijn:

- uitgangspunten en doelstellingen;
- gewenste situatie;
- stappenplan naar de gewenste situatie;
- doelgroepen en reële aantallen;
- crediteuren die aansluiten;
- automatisering;
- werkprocessen;
- planning;
- financiering.

Op basis van de uitkomsten van deze bijeenkomst wordt een projectplan opgesteld. Op basis van dit projectplan wordt vervolgens toegewerkt naar de start van Vroegsignalering in Dronten.

Stap 2: Inrichten werkprocessen, formuleren doelstellingen en te realiseren resultaten (voortgangsrapportages), inrichten automatisering.

Deze stap in het proces is de praktische uitwerking van het projectplan en de uitkomsten van de startbijeenkomst.

Met de beoogde uitvoerende partners worden afspraken gemaakt over doelstellingen, producten, te realiseren resultaten en financiering. De werkprocessen worden concreet beschreven, ingericht en geïmplementeerd en bepaald wordt wie verantwoordelijk wordt voor de uitvoering. Dit alles wordt vastgelegd in een werkprotocol.

Privacy vraagt bij vroegsignalering bijzondere aandacht. We werken conform de landelijke Handreiking Vroegsignalering en Bescherming Persoonsgegevens van het PBLQ. De werkzaamheden betreffen onder meer het opstellen van een Privacy Impact Assessment (PIA), overleg met de FG (functionaris gegevensbescherming) of privacy jurist, het maken van diverse beschrijvingen en een privacy protocol.

Met de crediteuren worden heldere afspraken gemaakt over wanneer inwoners met betaalachterstanden worden aangemeld, het opschorten van invorderingsmaatregelen tijdens de aanpak en binnen welke termijn zij rapportage kunnen verwachten. Deze afspraken worden vastgelegd en geïmplementeerd. Wij hebben uitstekende relaties met alle landelijke crediteuren zoals energieleveranciers en zorgverzekeraars en met de waterleveranciers. Zij kennen onze werkwijze en sluiten graag aan in gemeenten waar zij voldoende klanten hebben omdat zij weten dat wordt uitgegaan van een werkwijze die past in hun incassoproces. Met de woningcorporatie (in Dronten Oost Flevoland Woondiensten) maken we separaat afspraken. Zij zijn lokaal georiënteerd. Vaak is er al een specifieke samenwerking tussen de gemeente en de woningcorporatie.

De aanpak vroegsignalering sluit altijd aan bij dat wat goed werkt. Daarom worden met woningcorporaties altijd maatwerk afspraken gemaakt, die passen in het proces van vroegsignalering.

In deze fase zal ook de keuze voor een automatiseringsprogramma om signalen van betaalachterstanden te matchen moeten worden gekozen, evenals de wijze waarop de opvolging van de meldingen wordt vastgelegd. Er zijn hiervoor twee aanbieders, het BKR met Vindplaats van Schulden en Inforing met Registratie Informatie Systeem (RIS). Op basis van de wensen en eisen van de gemeente Dronten worden bij beide leveranciers offertes opgevraagd. We maken een analyse van het aanbod, zodat de gemeente een weloverwogen keuze kan maken voor de beste aanbieder. De werkzaamheden betreffen o.a. het uitzetten van de offertevraag en het maken van een analyse van het aanbod. Na de keuze gaat het om de inrichting van het systeem, instructie van medewerkers, het opstellen van een format voor de rapportage en aansturing van de leverancier. Informatie over Vindplaats van schulden is te vinden op: www.vindplaatsvanschulden.nl en informatie over RIS is te vinden op www.inforing.nl.

Stap 3: Organiseren werkconferentie 'Vroegsignalering'

Stap 3 is het organiseren van een werkconferentie. Voor deze conferentie worden alle betrokken organisaties (breed) uitgenodigd. Dit betekent dat ook organisaties uit de tweede lijn hierbij kunnen worden uitgenodigd. In de werkconferentie wordt iedereen geïnformeerd over de aanpak van vroegsignalering. Doel van de werkconferentie is commitment op de aanpak en het maken van werkafspraken. De werkafspraken kunnen onder andere betreffen:

- Inhoud plan van aanpak
- In te zetten interventies
- Wanneer is de interventie geslaagd?
- Wat wordt er teruggekoppeld en aan wie?
- Huur- en of overige betalingen van vaste lasten vanuit de bijstand
- Hoe werken we aan de financiële zelfredzaamheid van de klant?
- Hoe borgen we de bescherming van persoonsgegevens, AVG?

De gemaakte werkafspraken worden vastgelegd en met alle betrokken organisaties gedeeld. De werkzaamheden van de projectleider betreffen het voorbereiden van de werkconferentie, het organiseren en leiden van de bijeenkomst en het verwerken van de afspraken in protocol.

Stap 4: Opstellen en ondertekenen convenant

De werkafspraken die zijn gemaakt en de doelstellingen en resultaten die zijn geformuleerd worden vastgelegd in een convenant. Het convenant wordt tijdens een bijzondere bijeenkomst door alle betrokkenen ondertekend. De werkzaamheden betreffen o.a. het opstellen van het convenant, verwerken en bespreken van feedback op 1e en 2e concept, het mede organiseren van een feestelijke bijeenkomst voor de ondertekening en het voorbereiden persbericht in samenwerking met de teams Communicatie van de gemeente en convenantpartners.

Stap 5: Start van de implementatie en uitvoering

Als de stappen 1 tot en met 4 zorgvuldig doorlopen zijn, dan kan succesvol worden gestart met vroegsignalering. We organiseren al eerste een startbijeenkomst voor alle uitvoerenden. Na de ondertekening van het convenant gaan we hier direct mee aan de slag. Daarna start een intensieve fase van implementatie en uitvoering. Er wordt instructie gegeven over het gebruik van het automatiseringsprogramma, het ophalen van de signalen en matches en het terugkoppelen van informatie aan de crediteuren. Crediteuren die nog niet in andere gemeenten bij een vroegsignaleringsproject zijn aangehaakt, worden hier ook bij betrokken. We vertalen het werkprotocol naar de praktijk en ondersteunen de medewerkers. De projectleider begeleidt dit hele proces en stuurt de uitvoering aan. Ook onderhoudt de projectleider in deze fase intensief contact met de gemeente, crediteuren, leverancier van de automatisering en zorgt ervoor dat de maandrapportage wordt ingericht. De projectleider is deels beschikbaar op locatie in Dronten en de hele week telefonisch en per mail.

Stap 6: Overdracht aan de gemeente Dronten

PLANgroep draagt zorg voor een goede overdracht. Alle van belang zijnde zaken worden in een overdrachtsdocument vastgelegd. Nadat de werkzaamheden zijn overgedragen blijft PLANgroep beschikbaar voor vragen en advies als vorm van nazorg. Optioneel is het uiteraard altijd mogelijk het projectleiderschap te verlengen als dat nodig is, bijvoorbeeld voor maximaal 4 per week.

Planning

Indien we in januari 2020 kunnen starten, dan kunnen we uitgaan van de onderstaande planning.

Stap 1: Februari 2020

Stap 2: april - juni 2020

Stap 3 en 4: juni - augustus 2020

Stap 5: 1 september, gedurende 1 maand

Stap 6: 1 oktober 2020

Borging en verankering

De basis voor een goed functionerende aanpak van vroegsignalering bij schulden is goede borging en verankering in de gemeente Dronten, bij alle betrokken organisaties (politiek, gemeentelijke organisaties), en op alle niveaus. Gedurende het gehele proces is het van belang alle stappen steeds te verankeren binnen de gemeentelijke organisatie. Binnen het projectplan zal hier bij iedere stap aandacht voor zijn.