

Inhoud

Inleiding	2
Doel vroegsignalering door inzet VPS	2
Voordelen vroegsignalering	2
Beoogde “outcome”	3
Beleidskeuze schulddienstverlening	3
Uitgangspunten	3
Hoofdlijn proces	4
Rol deelnemende partijen	4
Terugmelding aanpak signaal vroegsignalering	5
Informatie voorziening	5
Evaluatie	5
Bijlage(n)	
Bijlage 1 Processchema	6
Bijlage deelnemende partijen	7
Bijlage Terugkoppeling schuldeisers	8



Inleiding

Vindplaats Schulden (VPS) is een instrument wat ingezet kan worden bij de vroegsignalering van schulden. Met als doel om mensen met betalingsachterstanden zo vroeg mogelijk te kunnen helpen. Een belangrijke pijler van vroegsignalering zijn de signalen van betalingsachterstanden op basis waarvan hulp bij financiële problemen kan worden aangeboden. Signalen, zoals een achterstand in de huurbetaling, hebben een zo direct mogelijke relatie en een grote voorspellende waarde voor het ontstaan van financiële problemen.

Een andere belangrijke pijler van vroegsignalering is outreachende hulpverlening. Dat houdt in dat je in contact probeert te komen met de inwoner die zelf nog geen hulpvraag heeft geformuleerd. Voor mensen met schulden is de drempel om hulp te vragen en/of zoeken nog steeds hoog. Daarbij is het aanbod van hulp bij financiële problemen de laatste jaren veel en divers. Voor mensen is het daardoor lastig om te weten waar je waarvoor voor hulp bij financiën moet zijn.

Bij de Gemeente Zwolle komen nu al meerdere signalen binnen. Signalen zoals achterstanden in de huurbetaling, betaling premie zorgverzekering, betaling termijnen energiebedrijven en Vitens. Deze signalen, die dus al binnenkomen bij de gemeente, bieden de mogelijkheid om vroegsignalering verder door te ontwikkelen en ook om outreachend hulp te bieden. Door de inzet van de Sociale Wijkteams kunnen wij deze outreachende werkwijze ook in de praktijk brengen.

Binnen de pilot VPS gaan we de beschikbare signalen verzamelen en selecteren per adres. Door het inschakelen van de medewerker van het Sociale Wijkteam, probeer je samen met de inwoner zo snel mogelijk de lopende verplichtingen op te pakken. Door deze vroegtijdige aanpak probeer je ergere schulden te voorkomen.

Doel vroegsignalering door inzet VPS

In een vroeg stadium herkennen en signaleren van schuldenproblematiek en hierop al actie ondernemen ter voorkoming van zwaardere schuldenproblematiek.

Voordelen vroegsignalering

- Het vroegtijdig herkennen van financiële problemen maakt de aanpak vaak makkelijker. De impact voor de schuldenaar en de maatschappelijke schade blijven vaak kleiner." (Nibud). Schulden in een vroeg stadium regelen.
- Het voorkomen van huisuitzettingen, afsluiting energie, water en andere problematische schulden.
- Inperken toestroom naar schulddienstverlening/beschermingsbewind. Door in een vroeg stadium de inwoners in beeld te krijgen, die financiële problemen hebben, kan de toeleiding naar schulddienstverlening/beschermingsbewind worden ingeperkt. Door in een vroeg stadium die problemen op te pakken voorkom je dat ze in een minnelijke of wettelijke schuldregeling terecht komen.
- Voor de inwoner is het vaak onduidelijk waar je je kunt melden voor hulp bij schulden. Er zijn diverse partijen en organisaties op de markt die pretenderen voor financiële problemen een oplossing te hebben. Als inwoners zoeken op internet, komen ze al die verschillende partijen tegen. Kom je eerder in gesprek met de inwoner dan heb je de kans om uit te leggen wat welke partij wel of niet doet en kan je ook maatwerk leveren: adviseren hoe en door wie deze inwoner het beste geholpen kan worden.



Beoogde "outcome"

- 1) Zwollenaren krijgen eerder ondersteuning bij dreigende financiële problemen;
- 2) Zwollenaren krijgen eerder ondersteuning bij (dreigende) problematiek op andere levensgebieden;
- 3) Zwollenaren zijn beter in staat hun eigen problemen tijdig aan te pakken (gedragsverandering);
- 4) De kosten voor de maatschappij worden dankzij vroegsignalering verminderd;
- 5) Minder uitstaande betalingsachterstanden bij de overheid en de marktpartijen.

Beleidskeuze schulddienstverlening

Voor het komende jaar zijn de ambities vanuit Schulddienstverlening als volgt:

1. **Investeren in preventie:** we werken preventief en voorkomen zo onnodig inzet van (dure) ondersteuning. We zien hierin een belangrijke rol voor het Sociaal Wijkteam (SWT)
2. **Ondersteunen van kwetsbare inwoners:** voor een deel van de inwoners is zelfredzaamheid (nog) niet bereikbaar, dit geldt bijvoorbeeld voor inwoners die te maken hebben met ziekte, een licht verstandelijke beperking of bijzondere omstandigheden. We signaleren problemen tijdig en bieden waar nodig snelle en effectieve ondersteuning, waarbij we gaan voor een integrale aanpak voor kwetsbare inwoners.
3. **Bestaanszekerheid voor huishoudens:** we beperken de (maatschappelijke en individuele) schadelast van schulden en bieden bestaanszekerheid voor huishoudens.
4. **Gedeeld eigenaarschap met de stad:** we bouwen aan wijk- of stadsgerichte netwerken ter bestrijding van financiële problemen van onze inwoners. Voorbeeld hiervan is de samenwerking met Sociaal Raadslieden en 'Op orde' (ondersteuning bij Thuisadministratie).

Uitgangspunten

Belangrijke uitgangspunten zijn:

1. De toegang tot schulddienstverlening ligt bij de Sociale Wijkteams. De specifieke schulddienstverlening wordt uitgevoerd door de afdeling Inkomensondersteuning, team Schulddienstverlening.
2. Het Sociale Wijkteam schakelt voor de ondersteuning van de burger op het gebied van financiën de Sociale Raadslieden/Op Orde in. Regie blijft in handen van de Sociale Wijkteams.
3. Preventief werken vinden we belangrijk. Eén onderdeel van preventief werken is vroegsignalering.
4. Vindplaats Schulden (VPS) is een instrument wat wordt ingezet in het kader van vroegsignalering.
5. Bereidheid van meerdere schuldeisers om mee te willen werken aan het proces Vindplaats Schulden.
6. Duidelijke rollen voor de betrokken partijen, zoals BKR, Schuldeisers en de gemeente (Schulddienstverlening en Sociale Wijkteams).
7. Per schuldeiser wordt een convenant opgesteld.
8. De duur van de pilot geldt voor de looptijd van één jaar.
9. In eerste instantie wordt uitgegaan van 50 casussen per maand (10 per SWT)
10. Maximaal één jaar na operationalisering van de gegevensuitwisseling vindt de evaluatie plaats.



Hoofdlijn proces

Burgers met betalingsproblemen worden door de partijen aangemeld bij het BKR (Bureau Krediet Registratie). De BKR selecteert de juiste casussen op basis van het profiel wat door de gemeente Zwolle is vastgesteld en geeft die door aan de gemeente Zwolle. De gemeente bekijkt de casussen en doet een check binnen de eigen systemen over wat er al bekend is over de burger. Is hij bijvoorbeeld al bekend bij Schulddienstverlening? Is er al sprake van een aanvraag of traject Schulddienstverlening? Indien de burger niet bekend is bij Schulddienstverlening, wordt de casus doorgezet naar het Sociale Wijkteam (SWT).

Rollen deelnemende partijen

Rol schuldeisers

De schuldeisers selecteren ieder voor zich de kandidaten met betalingsachterstanden. Hiervoor zijn criteria afgesproken. Partijen bevrozen de trajecten met betrekking tot betalingsachterstanden als de casus via het BKR wordt gemeld bij de gemeente Zwolle.

De partijen melden zelf aan de burger dat ingeval van betalingsachterstand, dit wordt gemeld aan de BKR en de gemeente Zwolle.

Rol BKR

Het BKR vormt de verbinding tussen de aanmelders van de signalen en de gemeente Zwolle. BKR maakt met de partijen operationele afspraken over het aanleveren van casussen waarop vroegsignalering van toepassing is. BKR selecteert op basis van de afgesproken selectiecriteria welke bewoners worden aangemeld voor vroegsignalering. De geselecteerde casussen worden doorgegeven aan de gemeente Zwolle en aan de aanmeldende partijen van de casussen. Casussen die niet worden aangemeld bij de gemeente Zwolle voor vroegsignalering, worden door BKR zelf teruggemeld aan de aanmeldende partij.

Rol Team Schulddienstverlening gemeente Zwolle

Het team Schulddienstverlening (SDV) zal een eerste check doen binnen het eigen systeem of de burger bekend is. Het signaal van vroegsignalering kan leiden tot oppakken van de casus binnen de reguliere werkzaamheden van schulddienstverlening. Hierover vindt terugkoppeling plaats aan de betrokken schuldeisers.

Als het signaal niet bekend is bij SDV, zullen de gegevens worden doorgegeven aan de Sociale Wijkteams.

Rol Sociale Wijkteam (SWT)

Op basis van de ontvangen signalen wordt eerst bekeken of de inwoner al bekend is bij de SWT's. Is de inwoner nog niet bekend bij de SWT's, dan zal het SWT op alle mogelijke manieren proberen contact te zoeken met de inwoner door middel van een outreachende benadering.

Het eerste gesprek is gericht op vraagverheldering op alle leefdomeinen, waarbij vooral aandacht is voor de financiële situatie. Voor de financiële ondersteuning zal zo snel mogelijk contact worden gelegd met de Sociale Raadslieden/Op Orde. De regie blijft in handen van het SWT. Vanuit het SWT vindt terugkoppeling plaats aan de betrokken schuldeisers.

Indien nodig ondersteunt de Sociaal Raadslieden de inwoner bij het indienen van een aanvraag voor Schulddienstverlening.



Terugmelding aanpak signaal vroegsignalering

Op signalen die worden aangeleverd via het BKR aan de gemeente Zwolle worden terugmeldingen gedaan naar de schuldeisers. Hiervoor is een vaste termijn van 1 maand afgesproken. Vindt binnen 1 maand geen terugkoppeling plaats aan de schuldeisers, dan gaan zij verder met hun incassoproces. De gemeente Zwolle, team Schulddienstverlening, koppelt terug naar de schuldeisers over eigen casussen die al bekend zijn bij schulddienstverlening.

Over de meldingen die zijn doorgezet naar de SWT's, koppelt het SWT terug aan de schuldeisers. Er wordt gemeld dat er een actie is uitgezet en welke actie dit is. Een actie kan zijn, toeleiding naar Schulddienstverlening.

De partijen die signalen aanleveren aan het BKR hebben voor deze casussen hun (incasso-) processen tijdelijk bevroren. Dit in afwachting van de verdere aanpak in de afhandeling van het signaal. Wordt binnen de afgesproken termijn geen resultaat geboekt en/of niet binnen de afgesproken termijnen teruggekoppeld, dan starten zij het incasso-traject weer op.

Informatievoorziening

Voor een goede uitvoering van het proces VPS is het van belang dat de informatie op een goede en juiste wijze wordt bewerkt en gedeeld. Dit wordt geborgd in een drietal overeenkomsten:

Bewerkersovereenkomst tussen de BKR en de gemeente

Security Agreement Infodeling

Overeenkomst Infodeling gemeente/BKR/schuldeiser of Infodeling gemeente/schuldeiser.

Partijen die signalen afgegeven via het BKR bevriezen hun incasso-trajecten. Dit is aan een tijdsperiode gebonden. Het snel kunnen intaken, beoordelen van de signalen en tijdig terugkoppelen over de signalen is hierdoor noodzakelijk.

Evaluatie

Een belangrijke vraag in deze pilot is: Wanneer is de pilot geslaagd? Wanneer is de pilot een succes? Mensen met financiële problemen wil je eerder bereiken. Je wilt voorkomen dat de schuldsituatie zo uit de hand loopt dat een minnelijk of wettelijk traject ingezet moet worden. Hoe meet je dit en welke succesfactoren wil je dan bereiken?

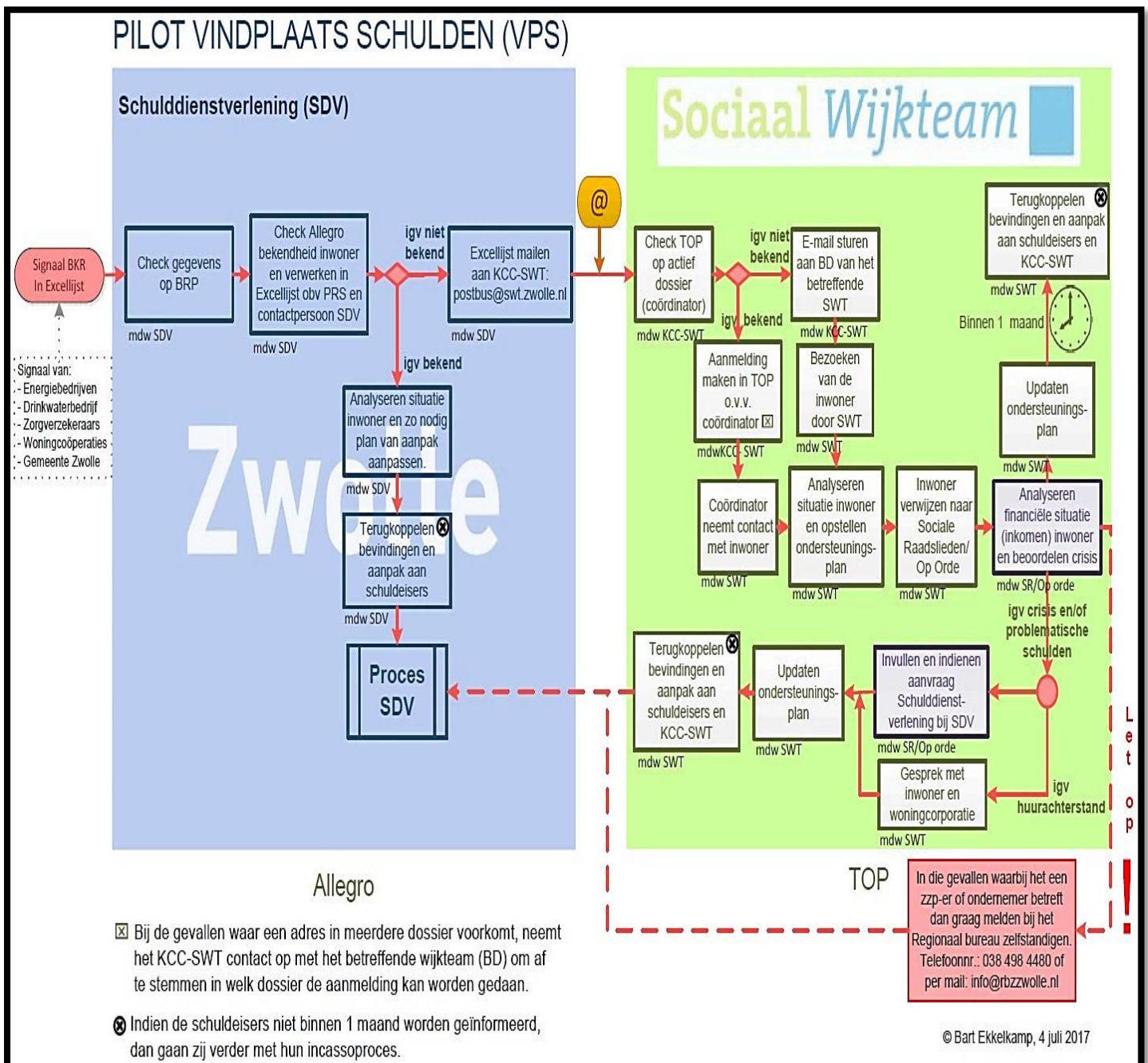
Vragen die we graag beantwoord willen zien aan het einde van de pilot?

- Bereiken we via deze werkwijze meer mensen dan via onze huidige manier van werken? Nu ontvangen we maandelijks ook veel signalen. Deze signalen komen op verschillende momenten binnen bij de Gemeente. Aan de hand van deze signalen schrijven we de burger een brief waarin wordt aangegeven dat zij voor advies contact op kunnen nemen met de Gemeente.
- Van de meldingen die wij gaan ontvangen; Hoeveel daarvan zijn er bij SDV al bekend en hoeveel niet?
- Van de meldingen die wij gaan ontvangen; Hoeveel daarvan waren voor andere problematiek al bekend bij de SWT's? Maar niet voor de financiële problematiek.
- Hoeveel nieuwe meldingen ontstaan er door deze pilot bij de SWT's? Door deze pilot is de ingang bij de burger nu de financiën. Problemen in de financiën staan nooit op zichzelf. Zij raken ook veel andere leefgebieden. Hoeveel nieuwe aanmeldingen levert dit op voor die andere leefgebieden? Aanmeldingen die je op een andere wijze niet hebt ontvangen.
- Hoe vaak is sprake van een meervoudige schuldsituatie? Hoe vaak leidt de melding tot een traject voor schulddienstverlening?
- Hoe vaak kan worden volstaan met advies?
- Hoe vaak is sprake van meervoudige problematiek op andere leefgebieden?
- Hoeveel mensen heb je bereikt?
- Neemt het aantal vorderingen dat doorgezet wordt naar de Bronheffing af?
- Zijn er minder afsluitingen voor water en energie?
- Neemt het aantal trajecten voor uithuiszettingen af?



Bijlage 1

Processchema





Deelnemende partijen

SCHULDEISERS DIE MEEDOEN

- Zilveren Kruis
 - Zilveren Kruis Zorgverzekeringen N.V.
 - OZF Zorgverzekeringen N.V.
 - Interpolis Zorgverzekeringen N.V.
 - FBTO Zorgverzekeringen N.V.
 - Avéro Zilveren Kruis verzekeringen N.V.
- Vitens
- Nuon
- Essent
 - Energiedirect.nl
- Eneco
 - Eneco Consumenten B.V.
 - Oxxio Nederland B.V.
 - Woonenergie Consumenten B.V.
- Openbaar Belang
- DeltaWonen
- Woningstichting SWZ
- Gemeente Zwolle invordering
 - Afdeling Inkomensondersteuning



Terugkoppeling aan schuldeisers

Geachte heer, mevrouw,

In het kader van de Pilot Vindplaats schulden heeft u een betalingsachterstand doorgegeven aan de BKR. Hierbij reageren wij op dit signaal:

Betreft

Naam Client: _____

Postcode en huisnummer: _____

Onze referentie/PRS: _____

Uw referentie: _____

Schulddienstverlening:

- Cliënt is bekend bij schulddienstverlening ja/nee
 - Fase/aard van de dienstverlening
 - Aanmelding schulddienstverlening ja/nee
 - Intake schulddienstverlening afgrond ja/nee
 - Plan van aanpak schulddienstverlening ondertekend ja/nee
 - Ingezette diensten/producten:
 - Informatie en advies
 - Budgetbeheer
 - Schuldregeling
- Actie m.b.t. uw vordering
 - Achterstand was al bekend ja/nee
 - Voorstel:
 - Betalingsregeling door cliënt zelf en wel € ----- per maand
 - Betalingsregeling via budgetbeheer en wel € ----- per maand
 - Betalingsregeling niet mogelijk, vordering gaat mij in de schuldregeling.
 -
- Anders:

Sociale Wijkteam Zwolle:

- Cliënt is bekend bij Sociaal Wijkteam ja/nee
- Indien **niet** bekend bij het Sociale Wijkteam:
 - Cliënt gesproken ja/nee
 - Cliënt heeft aangegeven geen hulp te willen. ja/nee
 - Incasso traject gaat verder ja/nee
 - Cliënt wil hulp ja/nee
 - Hulp geboden, lopende betalingen hervat ja/nee
 - Voor ondersteuning bij financiën doorgezet naar Sociale Raadslieden/Op Orde
 - Voor een aanvraag voor een schuldregeling doorgezet naar Sociale Raadslieden/Op Orde
 - Verzoek stopzetten incasso procedure i.a.v.
 - Volgende terugkoppeling vanuit SWT vindt plaats op
 - Cliënt niet gesproken
 - Team VIA? Speciale doelgroepen? ja/nee
 - Geen hulp, incasso hervatten ja/nee