



PROJECTPLAN

Pilot project Vindplaats schulden (VPS)

Handtekening (gedelegeerd)
ambtelijk opdrachtgever

Gerard Neeleman

<Datum>

Handtekening eigena(a)r(en)

<Naam eigenaar>

<Datum>

Handtekening projectmanager

Marielle Fleuren (deel voortraject)
Per februari '17 Martine Berkhof

<Datum>



1. Projectgegevens

1.1 Basisgegevens

Projectnummer	
Korte omschrijving project	Het doel van de pilot is vroegsignalering van Rotterdammers, die het risico lopen in problematische schulden terecht te komen. Om dit doel te behalen wordt een vindplaats schulden (VPS) ingericht, waarbij de gemeente informatie ontvangt van partners uit verschillende sectoren betreffende achterstallige betalingen van Rotterdammers.
Classificatie project	Middel
Bestuurlijk opdrachtgever	Wethouder Struijvenberg
Ambtelijk opdrachtgever	Gerard Neeleman, afdelingshoofd KBR MT lid MOW portefeuille schulddienstverlening
Gedelegeerd opdrachtgever	
Projectleider	Martine Berkhof per 1 februari 2017 Marielle Fleuren tot aan februari 2017
E-mail projectleider	Mg.berkhof@rotterdam.nl
Telefoon projectleider	06-51006894
Eigenaren/ Samenwerkingspartners	<p>Dataleveranciers Woonbron, Woonstad (beide nog onder voorbehoud), Vestia Evides Eneco, Nuon VGZ, Zilveren Kruis, DSW Gemeente/Gemeentebelastingen (nog onder voorbehoud)</p> <p>Bureau Krediet Registratie</p> <p>Gemeente Beleid schulddienstverlening/PGWZ Afdeling ABV / MOW Bureau Frontlijn /MO Wijkteams/MOW Kredietbank Rotterdam</p> <p><i>Overige ketenpartners wijknetwerk, CVD</i></p>



Huidige fase	voorbereiding
Datum projectplan	21 maart 2017
Onderdeel van een programma	Meerjarenbeleid schuldienstverlening Uitvoeringsplan Samenhang schulddienstverlening

1.2 Versiehistorie projectplan

Nr.	Datum	Status	Auteur(s) projectplan	Aard van de wijziging
01	14-3-17	concept	MB, MF, KM	
02	22-3-17	concept	MB, MF, KM	Verwerken input projectgroep d.d. 16-3-17
03	18-4-17	concept	MB, MF, KM	Verwerken input werkgroepen

1.3 Distributiegegevens projectplan

Nr.	Verstuurd aan	Gevraagde actie*
01	Projectgroep d.d. 14 maart	aanscherpen
02	Opdrachtgever	go voor stuurgroep
03	Stuurgroep op 24 april 2017	besluitvorming

*Ter info, advisering, besluitvorming



2. Projectbeschrijving

2.1. Aanleiding

Circa 27.000 huishoudens in Rotterdam kampt momenteel met problematische schulden. In het kader van de schulddienstverlening van de gemeente Rotterdam worden Rotterdammers met problematische schulden ondersteund. Schuldregelen, budgetbeheer en beschermingsbewind zijn middelen die de gemeente hierbij kan inzetten.

In 2015 hebben ruim 5.200 Rotterdammers zich bij de Kredietbank Rotterdam gemeld. De gemiddelde schuld waarmee Rotterdammers bij de Kredietbank Rotterdam (KBR) komen bedraagt in 2016 € 50.320,00. Dat is hoger dan de gemiddelde landelijke schuld (in 2015 € 42.900,00). Schuldenaren hebben gemiddeld 15 verschillende schuldeisers. Bij circa 80% van de Rotterdammers die ondersteuning krijgen van de Vraagwijzer of het Wijkteam is er sprake van schulden.

Een probleem dat zich voordoet, is dat de schuldenaren voor ondersteuning aankloppen bij de gemeente als er een problematische schuldsituatie is of de huisontruiming en/of afsluiting van gas, water of licht staat ingepland. Dus meestal als de problemen al (te) groot zijn om zelfstandig op te lossen. De ervaring leert dat veel huishoudens op dat moment kampen met forse stress en het overzicht m.b.t. het oplossen van hun problemen verliezen.

Vaak is er dan ook sprake van gestapelde problematiek en heeft een huishouden langdurig ondersteuning nodig van gemeente of partners op meerdere levensgebieden (gezondheid, welzijn, financieel e.d.).

Dit leidt zowel bij de gemeente als bij andere organisaties zoals woningcorporaties, de energieleveranciers, waterbedrijf, zorgverzekeraars etc. tot relatief hoge kosten c.q. verlies van klanten. Vroegsignalering en een preventieve aanpak zijn daarom van belang. Daarbij willen we de problemen bij de bron aanpakken. Vaak vraagt de aanpak van het probleem om een gedragsverandering bij het huishouden.

In deze pilot zal ervaring worden opgedaan met het uitwisselen van gegevens (over betalingsachterstanden) én het bezoeken en coachen van huishoudens, dus met een zogenaamde 'outreaching' aanpak.

Als gemeente hebben we eerder ervaring opgedaan met het uitwisselen van gegevens om zo tot een vindplaats van schuldenproblematiek te komen. Denk bijvoorbeeld aan de samenwerking tussen de woningcorporaties en de Kredietbank Rotterdam die heeft geleid tot het Meldpunt Preventie Huisuitzetting (MPH). Echter, hier is geen sprake van vroegsignalering en een outreaching aanpak. Wanneer een melding bij het MPH wordt gedaan, is er vaak al sprake van een langdurige, dreigende huurschuld met een nabij zijnde ontruiming.

Vroegsignalering kan een belangrijk middel zijn om schuldenaren eerder in beeld te krijgen en het ontstaan van problemen te voorkomen, in de eerste plaats door de huishoudens zelf. Of om de problemen vervolgens in samenwerking met gemeente of wijkpartners, in een vroeg stadium aan te pakken. Het ontwikkelen van een (kosten)effectieve aanpak op basis van gegevens over betalingsachterstanden van vaste lasten (water, zorgverzekering, huur, energie, gemeentebelastingen



) staat centraal in deze pilot. Op basis van het juiste signaal hopen gemeente en partners complexe schuldproblematiek tijdig in beeld te krijgen zodat vroegsignalering en een preventieve aanpak mogelijk is.

2.2. Doelstelling

De **hoofddoelstelling** van VPS wordt als volgt omschreven: *‘Het verkennen van de mogelijkheid om, op basis van betalingsachterstanden vaste lasten, een vindplaats te creëren voor vroegsignalering van dreigende schulden. Met een outreachende aanpak bieden we in een vroeg stadium ondersteuning aan Rotterdammers bij dreigende financiële problemen, waardoor het aantal problematische schuldenaren in Rotterdam verminderd wordt.’*

Met als beoogde “outcome”:

- 1) Rotterdammers krijgen eerder ondersteuning bij dreigende financiële problemen;
- 2) Rotterdammers krijgen eerder ondersteuning bij (dreigende) problematiek op andere levensgebieden;
- 3) Rotterdammers 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.

Om dit hoofddoel te bereiken, wordt de volgende procesdoelstelling geformuleerd:

Proces doelstelling is om gezamenlijk met de diverse betrokken in- en externe partijen - ieder vanuit hun eigen kerntaak - het pilotproject voor te bereiden en uit te voeren.

Gefaseerde aanpak

Deelstellingen voor de aanpak van de pilot:

- het creëren van de randvoorwaarden (juridisch/privacy, beheer data etc) voor uitvoering van de pilot;
- het bepalen van een x aantal combinaties van betalingsachterstanden vaste lasten (vindplaatsen) en eventuele prioritering op basis waarvan vroegsignalering mogelijk is;
- selectie van de huishoudens die nog niet in beeld zijn bij de gemeente;
- het testen van deze combinaties in 3 pilotwijken/4 postcodegebieden (groeimodel) en monitoring van de resultaten;
- het benaderen, bezoeken en coachen van de huishoudens door Bureau Frontlijn, analyse van de situatie en het opstellen van een plan van aanpak door Bureau Frontlijn in aansluiting op de kerntaken van de wijkteams, KBR, eventuele andere partners in het wijknetwerk zoals welzijn, Centrum Voor Dienstverlening¹ etc; hierbij registreren van de samenstelling van het huishouden en de aangetroffen problematiek en eventuele verbetering van betaalgedrag;

¹ De gemeente subsidieert CVD om (basis) budgetbeheer uit te voeren



- het maken van een onderzoeksopzet vooraf; het registreren tijdens de pilot, het evalueren van de verschillende interventies: leiden deze tot de beoogde resultaten? Van tevoren stellen we vast welke resultaten we willen meten en wie registreert en rapporteert;
- selectie van de meest (kosten)effectieve interventie ten behoeve van mogelijke uitrol (uitrol hoort niet bij pilot);
- advies aan stuurgroep en
- besluitvorming over uitrol door stuurgroep; en namens de gemeente, de wethouder.

2.3 Opdracht

Opdrachtgever is afdelingshoofd KBR, MT lid van MOW, portefeuille schulddienstverlening.

2.4 Resultaat

Procesresultaat:

commitment van interne en externe belanghebbenden om het project gezamenlijk voor te bereiden en uit te voeren (inzet en financiering). Tevredenheid bij dataleveranciers en andere partners mbt behaald resultaat na afloop pilot. Klanttevredenheid bij huishoudens die door Bureau Frontlijn, wijkteam of andere ketenpartners zijn bezocht.

Algemeen: wat levert de projectgroep op aan de opdrachtgever?

- Een signaal of een combinatie van signalen (op basis van betalingsachterstanden vaste lasten) op basis waarvan de gemeente en de dataleveranciers dreigende schuldenproblematiek kunnen signaleren (=vroegsignalering).

Verder verwachten we van vroegsignalering dat de financiële problematiek die we aantreffen relatief eenvoudig is op te lossen door het huishouden zelf dan wel met relatief goedkopere instrumenten vanuit gemeente zoals voorlichting over inkomensverruimende maatregelen, herfinanciering, betalingsregelingen in combinatie met herstel reguliere betalingen.

- een advies m.b.t. mogelijke uitrol (inclusief organisatie en financiën). Gedurende de pilot zal duidelijk worden óf en zo ja welke signalen van betalingsachterstanden het beste signaal afgeven voor vroegsignalering. Hoeveel huishoudens hierbij naar boven komen, hoe de samenwerking tussen de partners in het wijknetwerk verloopt, welke kosten en baten optreden bij het bezoeken van een selectie van huishoudens zal moeten blijken tijdens de pilot.

Wat levert de pilot op voor de dataleveranciers/gemeente

Tijdens de pilot

- Voorkomen van klantverlies voor de energie- of water leverancier, de woningcorporatie;
- Voorkomen van zeer dreigende situaties zoals huisuitzettingen, water- en energieafsluitingen, aanmeldingen bij CAK voor de bestuursrechterlijke premie zorgverzekeringen (bronheffing);



- Stijging inzet herfinanciering en betalingsregelingen in plaats van verzoeken om kwijtschelding openstaande schulden.
- Herstel van reguliere betalingen als (dreigende) problematische schuld wordt aangetroffen (dus na een half jaar zijn 6 maandelijksse betalingen gedaan).
- De samenhang en samenwerking tussen de verschillende ketenpartners kan tijdens de pilot goed bekeken worden. Hoe verlopen de overdrachtsmomenten? Wordt een eventuele overdracht voldoende adequaat uitgevoerd? Wordt maatwerk toegepast, passend bij de financiële situatie van het huishouden?

Op langere termijn (inschatting te maken t.b.v. uitrol en grotere aantallen):

- Inschatting kostenbesparing door preventieve maatregelen door verschillende partijen ipv zwaardere maatregelen op gebied van schuldenproblematiek;
- Inschatting financieel voordeel van actieve benadering van huishoudens m.b.t. de schuldsituatie waardoor erger kan voorkomen. De pilot Vroeg erop af uit Amsterdam² laat zien dat de gemeente er 5 jaar eerder bij is, wat zich financieel vertaalt. Elke euro levert er ruim twee op; hoewel de schuldsituatie die men aantreft al problematisch is.

Wat levert de pilot op voor de huishoudens

- De gemeente biedt de mogelijkheid tot een persoonlijk gesprek en coaching aan huis, onder andere gericht op stressreductie, op basis van een signaal betalingsachterstanden;
- Bewustwording bij het huishouden van een dreigende problematische schuldsituatie (probleem perceptie) en mogelijkheden om deze zelf op te lossen;
- Hierdoor kan het huishouden zelf erger voorkomen (door bewustwording en het nemen van inkomensverruimende maatregelen) en weer regulier betalen aan instanties (huur, gas/water/licht, zorg);
- Als een huishouden mee wil werken aan de pilot dan zijn de dataleveranciers bereid hun incassotraject gedurende 30 dagen stop te zetten. Dit in afwachting van het verloop van het hulpverleningstraject dat (hopelijk) wordt ingegaan. Stopzetting van het incassotraject gebeurt dus nadat een huishouden is geselecteerd door BKR voor vroegsignalering. Hierdoor wordt een rustiger periode gecreëerd waarin de burger in staat wordt gesteld om zijn financiële situatie te ordenen.
- Indien gewenst en noodzakelijk: als het huishouden kampt met meervoudige problemen, is er een warme overdracht van de 'casus' door bureau Frontlijn aan het wijkteam c.q. een relevante partner in de wijk om verder geholpen te worden. Hierbij is van belang dat het best passende instrument bij de klantsituatie worden ingezet (De beslisboom 'Slimmer Kiezen' van de gemeente kan hiervoor worden gebruikt).

Algemene waarden gedurende de pilot:

- 1) Bij alle stappen dient de privacy van de huishoudens gewaarborgd te zijn
- 2) We zijn op zoek naar vroegsignalering van problematische schuldsituatie
- 3) Huishoudens willen we kwalitatief goed ondersteunen; en tijdig hulp bieden als dat nodig is, bij voorkeur binnen 2 weken na een huisbezoek, afhankelijk van de aard/ernst van de hulpvraag.

² Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden, Amsterdam vroeg erop af, Panteia2014.



3 Afbakening (scope)

Definitie vroegsignalering

Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening (uit: Leidraad Vroegsignalering, NVVK, 2014).

Schulden

Er is sprake van schulden als er openstaande vorderingen zijn waarvan de betaaltermijn is verstreken. Er is ook sprake van schulden als er rente op een lopende lening wordt betaald. Onder lopende leningen worden ook persoonlijke leningen, doorlopende kredieten, studieschulden, afbetalingsregelingen en geleend geld van familie of vrienden verstaan. Het omvat dus niet de rente die betaald wordt voor een hypotheek. Hypotheken worden buiten beschouwing gelaten.

Financiële problemen

Van financiële problemen is sprake als het huishouden problemen heeft met het betalen van huur of hypotheek en/of problemen heeft met het betalen van gas/water en elektriciteit, en/of schulden moet maken vanwege de financiële situatie.

Problematische schuldsituatie

Een problematische schuldsituatie doet zich voor als een huishouden zowel schulden als financiële problemen heeft. Het gaat om de situatie waarin van een natuurlijke persoon redelijkerwijs is te voorzien dat hij niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden, of waarin hij heeft opgehouden te betalen.

De pilot is mogelijk een manier om tot vroegsignalering te komen. De focus van de pilot ligt op voorkomen van schulden en vergroten van de zelfredzaamheid van huishoudens op dit gebied.

Risicoprofiel schuldenaren; kennis mbt schuldenopbouw

De pilot is een gezamenlijk initiatief van gemeente, zorgverzekeraars, energiebedrijven, het waterbedrijf, woningcorporaties en BKR. De nutsbedrijven, woningcorporaties, zorgverzekeraars, de gemeentebelastingen³ e.d. vertegenwoordigen de zgn. vaste lasten als energiekosten, kosten voor water, zorgverzekeringen, afvalstoffenheffing en huur.

De ervaring leert dat mensen vaak te lang wachten met hulp vragen, dat gedrag proberen we binnen deze pilot te doorbreken. We gebruiken in deze pilot het signaal van betalingsachterstanden bij de vaste lasten en hopen deze huishoudens eerder te bereiken en ze hulp bij hun dreigende schulden aan te bieden. We doen dit met behulp van een outreachende aanpak, dus door zelf actief contact met de burger te leggen in plaats van af te wachten tot iemand zelf hulp komt vragen aan de gemeente.

De projectgroep wenst van start te gaan met een combinatie van signalen, te weten 2 maanden achterstand bij de betaling van zorgverzekering en waterleverancier. De projectgroep kiest ervoor om

³ Gemeentebelastingen zal deelnemen als de ontheffing van de geheimhoudingsplicht door het college is vastgesteld. Dit is eind juni een feit.



te starten met een combinatie van signalen vanuit de veronderstelling dat mensen dan waarschijnlijk eerder de noodzaak voor het accepteren van hulp voelen dan op basis van een enkel signaal. Natuurlijk kan een huishouden zowel bij een als twee signalen van dataleveranciers meerdere schulden kennen.

Wanneer de corporatie zover is en ook aansluit in de pilot⁴ kunnen we een maand huurachterstand aan de combinatie van signalen toevoegen. Een maand huur in combinatie met twee maanden andere vaste lasten zouden moeten duiden op financiële problematiek. De energiebedrijven sluiten aan in de periode van 1 oktober tot 1 april. Gedurende de pilot gaan we op zoek naar de juiste combinatie van signalen om er vroeg bij te zijn, voordat er een problematische schuldsituatie is⁵.

De volgende betalingsachterstanden nemen we in de pilot mee, hierop baseren we de selectie van de huishoudens:

- energie en gas (in de periode van 1 oktober tot 1 april)
- water
- zorgverzekeraar
- huur
- de gemeentebelastingen

De verwachting is dat als bij een huisbezoek sprake is van (dreigende) schuldenproblematiek ook andere betalingsachterstanden dan die van de deelnemende dataleveranciers naar voren zullen komen. In dat geval zal een oplossing worden gezocht voor alle schulden, niet alleen voor de aan de pilot deelnemende dataleveranciers.

Nee-zeggens/probleemperceptie

Ook al is de kwaliteit van het signaal goed, een huishouden kan hulp weigeren. Daarom gaan we tijdens de pilot de nee-zeggens laten volgen door OB&I mbt de ontwikkeling van hun betaalgedrag en probleemperceptie. De huishoudens worden opnieuw bezocht door Bureau Frontlijn. De dataleveranciers leveren maandelijks een actualisatie mbt het betalingsgedrag van de nee-zeggens.

We werken momenteel uit hoe de datawisseling het best kan verlopen. BKR verkent of ze hier een rol in kunnen spelen.

We nemen **niet** mee in de pilot:

- Gemeentelijke vorderingen die Bestuur- en Concern Ondersteuning (BCO) int, omdat de omvang van deze schulden klein blijkt. Voorbeelden van BCO- vorderingen zijn: niet betaalde vergunningen, huur van een sportaccommodatie, kosten voor ongediertebestrijding etc.;
- Adresfraude, omdat dit niet behoort tot de doelen van de pilot. Het is mogelijk dat tijdens de huisbezoeken adresfraude wordt geconstateerd. Zoals gebruikelijk moet de wijkteam- of Frontlijnmedewerker hiervan wel melding maken bij W&I (als er sprake is van een bijstandsuitkering op het adres maar we nemen deze eventuele informatie niet mee in de pilot.

⁴ Op 8 juni 2017 heeft het bestuur van Woonbron besloten tot deelname. Iets andere leveranciers kennen woningcorporaties geen wettelijke grondslag voor verstrekken van gegevens. Energiebedrijven maken gebruik van Energiewet, waterbedrijf van Waterwet.

⁵ De werkgroep Signalen stelt een notitie op mbt selectie criteria en de signalen die we maandelijks willen testen



Geen afwijkende afspraken met schuldeisers

We gebruiken deze pilot niet om afwijkende afspraken met de dataleveranciers (dus de schuldeisers) te maken. De burgers (dus de schuldenaren) krijgen wel ondersteuning aangeboden. We maken gebruik van de reeds bestaande afspraken, werkwijzes en convenanten. Dit ook om goed te kunnen onderzoeken hoe de samenwerking en samenhang tussen de verschillende ketenpartners is geregeld.

Verwachting mbt vroegsignalering

De verwachting is dat we in de geselecteerde wijken relatief veel problematische schuldensituaties tegen gaan komen. Eigenlijk alle deelnemers aan de pilot (dataleveranciers, gemeente, hulpverlening) geven aan dat zij dit verwachten. Echter, de veronderstelling is wel dat we door outreachend te werken de schuldenaren eerder bereiken dan dat zij zich zelf bij de gemeente of ketenpartners zouden melden voor hulp. Uiteindelijk is het rendement voor alle partners en de huishoudens zelf daarom alsnog groot. Dit is echter niet het doel van de pilot.

Betalingsachterstand en beheer gegevens

Er zijn dataleveranciers uit vijf sectoren betrokken bij aanvang deze pilot, namelijk woningcorporaties, energieleveranciers (van 1 oktober tot 1 april), zorgverzekeraars, waterbedrijven en gemeentebealstingen. Deze participeren ook in de project- en stuurgroep.

De dataleveranciers hebben convenanten gesloten of sluiten convenanten met de gemeente Rotterdam. Deze leveranciers bestaan hoogstwaarschijnlijk uit de volgende partijen: Woonstad, Woonbron, Vestia, Eneco, NUON, Evides, DSW, VGZ en Zilveren Kruis. Indien sprake is van een 'niet betaalde factuur' krijgt de klant betalingsherinneringen van deze partijen. Als de betalingsachterstand oploopt naar een of twee maand(-en), stuurt de dataleverancier deze gegevens door de gemeente c.q. het Bureau Krediet Registratie (BKR). In deze pilot wordt gesproken over een 'betalingsachterstand', indien een Rotterdammer een achterstand heeft van meer dan 1 maand (30 dagen) tot 100 dagen vanaf de vervaldatum van de factuur bij de woningbouwverenigingen en nutsbedrijven. Bij zorgverzekeraars van meer dan 1 maand tot 4 maanden. De reden om de termijn te maximaliseren, heeft te maken met het feit dat VPS een vroegsignaleringsproject is. BKR ontvangt vanuit de dataleveranciers de gegevens van alle huishoudens binnen het gegeven postcodegebied die een betalingsachterstand hebben.

De gemeente Rotterdam is de verantwoordelijke voor het beheer van de privacygevoelige informatie. BKR is de bewerker. Waar uiteindelijk maandelijks op wordt geselecteerd in pilotproject VPS wordt afgesproken in de projectgroep. De werkgroep Signalen stemt af met OBI en doet hiertoe voorstellen voor de projectgroep.

Pilot wijk

De pilot wordt uitgevoerd in de wijken IJsselmonde (2 buurten), Bloemhof en Tarwewijk. We zullen starten in een wijk (IJsselmonde) en uitbreiden naar drie wijken (groeimodel). Deze wijken zijn geselecteerd omdat deze wijken een onderdeel vormen van het Nationaal Programma Zuid⁶. Een van

⁶ Het Nationaal Programma Rotterdam Zuid (NPRZ): samen werken aan een nieuw en beter perspectief voor Rotterdam Zuid. Het uitvoeringsprogramma NPRZ 2015-2018 richt zich op het wegwerken van achterstanden bij bewoners en op het verbeteren van het leven op Zuid.



de onderdelen waarop dit programma zich richt, is 'Thuisbasis op orde'. Hierin staat de inzet van de Frontlijnmethode centraal:

- 'de cliënt' is: de persoon én zijn of haar gezin/ huishouden (totaal aanpak);
- problemen zijn vaak niet ingewikkeld, het zijn er vooral véél;
- het huishouden ontbeert vaak bekwame personen die kunnen handelen - die kwaliteit voegt Bureau Frontlijn toe;
- werken met studenten wordt niet als 'bedreigend' ervaren en is ongecompliceerd;
- Bureau Frontlijn benadert álle doelgroepen;
- werken met vindplaatsen waardoor vroeg interveniëren mogelijk is;
- uitgebreide intake voor álle levensvelden, dus ook aandacht voor bijvoorbeeld werk en inkomen;
- goede contacten met tweedelijnszorg

Aantallen en selectie van huishoudens

De dataleveranciers leveren alle klanten in een bepaald postcodegebied met een betalingsachterstand aan. De projectgroep bepaalt op welke signalen moeten worden gefilterd en welke definities daarbij horen⁷. Zoals gezegd, starten we eind april met een combinatie van 2 maanden zorgverzekering en 2 maanden water. Afhankelijk van het aantal adressen dat hier uit komt bepalen we of dat voldoende is om actie te ondernemen. Zo niet, dan moeten we een andere combinatie maken om meer adressen te genereren. Bureau Frontlijn geeft aan hoeveel huishoudens zij kunnen bezoeken en ondersteunen binnen het beschikbare budget. Het rayonmanagement van de wijkteams geeft aan dat capaciteit van de wijkteams vooralsnog geen knelpunt is.

Er wordt gelopen op huishoudens die nog niet of niet meer in een actueel traject door de wijkteams of KBR worden ondersteund.

In de pilot gaan we ervan uit dat de huishoudens die wel bekend zijn via deze kanalen, al voldoende geholpen worden.

We maken wel melding van de aangetroffen betalingsachterstanden bij huishoudens die wel bekend zijn bij het wijkteam resp KBR. Dat gebeurt via ABV.

Proces en rolverdeling mbt gegevens en outreachende hulp (als bijlage bij het projectplan is een processchema opgenomen).

Dataleveranciers

De dataleveranciers leveren bij BKR een overzicht aan met huishoudens met een of twee maanden betalingsachterstanden tot 100 dagen (waterbedrijf en nutsbedrijven) of maximaal 4 maanden (Zorgverzekeraars). Voor het pilotproject VPS, gemeente Rotterdam, wordt het document Handleiding data aanlevering van BKR, pagina 3 en 4, aangepast naar aanleiding van het projectplan VPS. In dit document staat welke data er geleverd moeten worden aan BKR.

Dit overzicht is een lijst voorzien van postcodes en huisnummers, voor de drie geselecteerde wijken (4 buurten). Dit zijn huishoudens waarvan de dataleveranciers het zinvol vinden dat zij meedoen in de pilot VPS.

⁷ Een werkgroep signalen die bestaat uit de gemeente en de aangesloten convenantpartners en BKR doet voorstellen op basis van welke criteria maandelijks wordt geselecteerd.



BKR - gemeente

BKR is bewerker van de gegevens, gemeente is eigenaar en verantwoordelijk voor het beheer van de gegevens.

Vanuit de projectgroep wordt maandelijks bepaald op welke criteria BKR moet selecteren.

BKR levert aan de hand van de maandelijks criteria een lijst van huishoudens per wijk (postcodes/huisnummers) aan de afdeling ABV.

En koppelt direct terug aan de dataleveranciers welke huishoudens van de door hen aangeleverde gegevens zijn gesignaleerd. Waardoor zij actief de incasso trajecten een maand stil leggen.

Rol Afdeling ABV

De afdeling ABV van de gemeente screent maandelijks de huishoudens op de lijst van BKR op wel/niet bekend met een actueel traject bij de gemeente in de systemen TOP (wordt gehanteerd voor de jeugd door het Centrum Jeugd en Gezin en de wijkteams), Allegro (gebruikt door KBR) en Mens Centraal (gebruikt door de wijkteams). En vergelijkt de uitkomst ook met de lijst van de vorige maand om dubbelingen in de looplijst te voorkomen.

Vervolgens selecteert de projectgroep in overleg met Bureau Frontlijn een aantal postcodes/huisnummers (dit aantal is namelijk ook gerelateerd aan de uitvoeringscapaciteit van Bureau Frontlijn). Deze adressen bezoekt Bureau Frontlijn. De aantallen en postcodes/huisnummers worden door ABV geregistreerd.

Met betrekking tot de huishoudens die reeds deelnemen in een actueel traject bij de wijkteams of KBR en die alsnog naar voren komen in de pilot vanwege betaalachterstanden, wordt een melding gemaakt bij de werkbegeleider/teamleider van de wijkteams resp. KBR door ABV.

Rolverdeling Bureau Frontlijn en wijkteams/wijknetwerk/KBR

Bureau Frontlijn is een ontwikkelorganisatie. De taken van Bureau Frontlijn zullen bij eventuele uitrol van de pilot elders worden belegd. Waar deze taken het beste kunnen worden belegd, is onderwerp van onderzoek tijdens de pilot.

Bureau Frontlijn krijgt een opdracht van de gemeente/MOW om huishoudens uit de vindplaats schulden die nog niet in beeld zijn bij de gemeente te benaderen, te bezoeken en te ondersteunen voor wat betreft enkelvoudige financiële problematiek. Bureau Frontlijn maakt op basis van de situatie een analyse en een plan van aanpak. Binnen 7 dagen vindt een huisbezoek plaats, na 14 dagen na het huisbezoek is het plan van aanpak gereed. Na 6 maanden en na een jaar is er een herhaalbezoek (nazorg) als geen reguliere betalingen plaatsvinden.

Als blijkt dat er sprake is van enkelvoudige financiële maar niet complexe problematiek blijft de klant in begeleiding bij Bureau Frontlijn en doen zij ook de casusregie. Als blijkt dat er sprake is van complexe financiële problematiek of van meervoudige problematiek verwijst Bureau Frontlijn de klant middels een warme overdracht door naar het wijkteam. In die gevallen wordt het wijkteam de casusregisseur. Het wijkteam draagt dan zorg voor verdere doorverwijzing binnen de 2^e lijn (waaronder ook KBR voor schulddienstverlening) indien nodig. Bureau Frontlijn kan na opdrachtverstrekking van de opdrachtgever van start gaan.



Bureau Frontlijn rapporteert nadat zij een eerste gesprek met de burger hebben gevoerd aan de projectgroep welke huishoudens al dan niet mee willen doen in de pilot VPS. Dus ook de huishoudens die hulp weigeren, worden geregistreerd.

Als sprake is van een 'niet-pluis' gevoel bekijkt Bureau frontlijn per cliënt en situatie wat nodig is. Bij een cliënt in een illegale leefsituatie, maar die dit wil oplossen, zal er een gesprek komen met bijv. de wooncorporatie en cliënt om samen naar oplossingen te zoeken. Er is sprake van maatwerk en de aanpak verschilt per situatie en betreffende instantie.

Onderzoek/O&BI/registratie

Gemeentelijke afdeling Onderzoek en Business Intelligence (O&BI) heeft de opdracht gekregen om een onderzoeksvoorstel te maken en het onderzoek uit te voeren. De betrokken ketenpartners zullen allen registreren. Hiertoe zijn afstemmingsoverleggen gepland met elkaar en OBI. In de projectgroepen bespreken we de voortgang.

Er zal een projectregistratie worden opgezet die aansluit op het onderzoeksvoorstel. Deze projectregistratie actualiseert en beheert OBI.

Bureau Frontlijn en wijkteams zullen de de pilot noodzakelijke inhoudelijke gegevens registreren als sprake is van een hulpvraag en toestemming van huishoudens. Het onderzoek wordt geanonimiseerd.

Fasering

De pilot kent een lange voorbereidingfase om te komen tot een helder projectplan. Dit projectplan leggen we voor aan opdrachtgever resp. stuurgroep om een go te krijgen. Dat is ondertussen op 24 april gebeurd.

Pas na een go van de stuurgroep start de daadwerkelijke uitvoering van de pilot. Tijdens de pilot doen we onderzoek. Na afronding van de uitvoeringsfase en het onderzoek, wordt een advies m.b.t. eventuele uitrol gegeven.

4 Voortraject

Een aantal jaar geleden heeft BKR de gemeente Rotterdam benaderd om een pilot vroegsignalering op te zetten. De gemeente heeft in die tijd al contacten gelegd met het Nationaal programma Zuid, Bureau Frontlijn en een aantal dataleveranciers. Een pilot is echter wegens capaciteitsgebrek bij de gemeente niet van de grond gekomen.

Najaar 2016 heeft de gemeente een extern projectleider aangetrokken vanuit de wens alsnog een pilot te starten.

Kick-off 17 januari 2017

Tijdens een kick-off bijeenkomst begin januari 2017 hebben de betrokken partners opnieuw aangegeven dat zij graag gezamenlijk een pilot VPS willen starten in Rotterdam. Alle partners ondersteunen het doel en hebben belang bij het welslagen van de pilot. Tijdens de bijeenkomst is een toelichting gegeven op het gezamenlijk belang, de resultaten van vroegsignalering in Amsterdam en is



de samenwerking tussen de verschillende partijen aan bod gekomen. Alle betrokken partners waren aanwezig en spraken uit gezamenlijk een vervolgstap te willen maken.

Tussen gemeente, BKR en dataleveranciers zijn vervolgens de randvoorwaarden gecreëerd om de pilot te kunnen gaan doen. De afspraken zijn vastgelegd in convenanten die door de directies zijn onderstekend. Alle convenanten zijn door de juristen van de organisaties getoetst. In de projectgroep en de werkgroepen zijn nadere werkafspraken gemaakt.

4.1 Randvoorwaarden

Wetgeving mbt privacy van gegevens en huishoudens

In dit project wordt gewerkt met persoonsgegevens. In de pilot VPS moeten de persoonsgegevens dan ook, in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens, gewaarborgd worden. De werkwijze in de pilot VPS moet dus voldoen aan de voorwaarden die gesteld worden binnen deze wet. De gemeente is verantwoordelijk voor het beheer van de data en BKR is bewerk. Deze organisatie heeft ruime ervaring in het beheren van privacygevoelige informatie.

Met de dataleveranciers is dan ook afgesproken om enkel de gegevens van burgers te overleggen die noodzakelijk zijn voor de pilot.

Registratie tijdens pilot en evaluatie

Alle partijen in proces zullen gegevens en resultaten moeten registreren/meten zoals vooraf met elkaar afgesproken. Rekeninghoudend met de resultaten die we willen meten, wordt een format voor eenduidige registratie gemaakt. Op basis van de uitkomsten worden resultaten vastgesteld en een eindrapportage gemaakt door O&BI.

Capaciteit

Uitgangspunt is dat de projectcapaciteit binnen de reguliere begroting van de afdelingen/organisaties wordt opgenomen.

Vanuit PPMO is een projectleider beschikbaar voor 2 dagen per week, voorlopig voor een half jaar. Vanuit PGWZ/Beleid is een beleidsadviseur beschikbaar voor 2 dagen per week. Bekeken wordt of deze capaciteit voldoende is, gezien de noodzakelijk aansluiting op het beleid schulddienstverlening. O&BI stelt capaciteit beschikbaar voor uitvoering van het onderzoek conform het voorstel en project- en onderzoeksregistratie.

ABV stelt capaciteit beschikbaar voor het opzetten van de screening en ondersteuning bij ICT-privacy vraagstukken.

Inzet Bureau Frontlijn

Bureau Frontlijn is een ontwikkelorganisatie. Bureau Frontlijn is gevraagd om een plan van aanpak plus gespecificeerde begroting te leveren voor het bezoeken van de huishoudens in 1 resp. 3 wijken (groeimodel). (zie ook hiervoor rolverdeling).

Onderzoek/OBI



Belangrijk is dat het onderzoeksbureau van de gemeente OBI capaciteit beschikbaar heeft voor het maken van de onderzoeksopzet resp de uitvoering van het onderzoek.

Financiën

Kosten 2017/2018 (looptijd 1 jaar)

Begroot: € 250.000,-⁸

- inhuur van Bureau Frontlijn	244.000,-
- communicatie/pr	nb
- ICT budget	nb
- klanttevredenheidsonderzoek	4.000,-

Totaal:

Dekking

Gemeente, PGWZ beleid:	204.000,-
Gemeente, PGWZ beleid:	nb
Gemeente, Bureau Frontlijn:	44.000,- (vooralsnog)

NB in juni is bekend geworden dat budget wordt vergroot met 2 ton op basi van Klijnsnamiddelen

4.2 Projecten / programma's / lijnactiviteiten

- Welke projecten of lijnactiviteiten lopen?

Beleid schulddienstverlening

Programma samenhang schulddienstverlening / uitvoeringsplan

Project Mobility monitoring

Project schulden de baas

Doorontwikkeling wijkteams; inkoop wijkteams mbt training schulddienstverlening

Beleid vroegsignalering (is in ontwikkeling bij gemeente/PGWZ)

Het project VPS is opgenomen in het programma Uitvoering samenhang schulddienstverlening. Met als doel dat vanuit het programma de sturing en verbinding op onderlinge samenhang van projecten wordt gedaan. Projectleider VPS zal deelnemen in het kernteam van het programma.

In het MT MOW kan gestuurd worden op samenhang tussen inzet van wijkteams (in doorontwikkeling) en inzet KBR in het project VPS.

Bureau Frontlijn is rechtstreeks gepositioneerd onder de directeur MO. Reguliere afstemming tussen het management van Bureau Frontlijn en projectleiding VPS en opdrachtgever is gewenst. Vanuit

⁸ De begroting wordt gespecificeerd als alle offertes ontvangen zijn

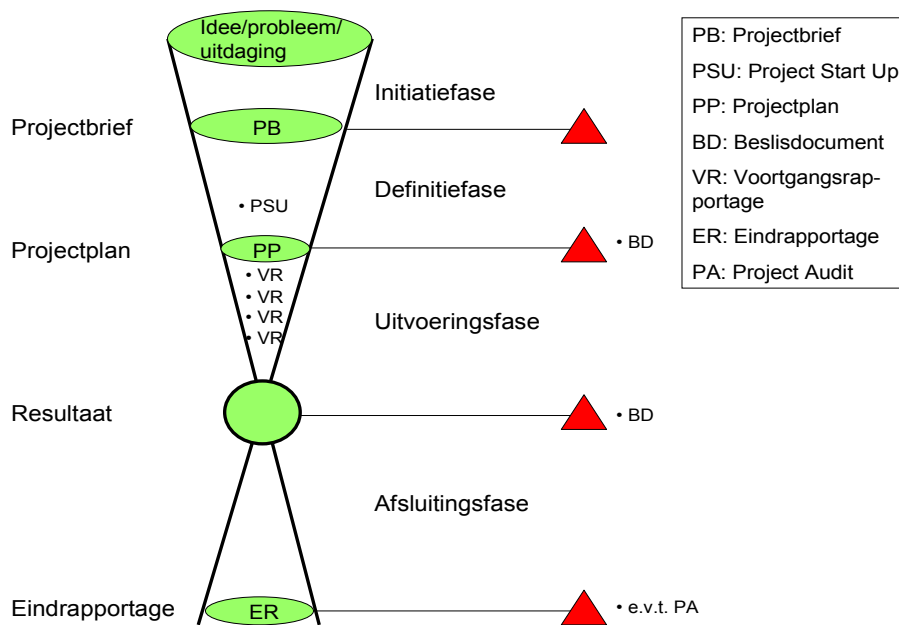


project VPS wordt gestuurd op op samenhang tussen Bureau Frontlijn en andere gemeentelijke onderdelen zoals wijkteams, KBR en Inkoop Welzijn.

In het project VPS zal de projectleider sturen op de verbinding tussen de deelresultaten, de voortgang en doelbereiking van het project.

5 Projectaanpak

De projectaanpak beschrijft een heldere fasering van alle inhoudelijke werkzaamheden in het project, inclusief de bijbehorende bestuurlijke en ambtelijke beslistmomenten. Inhoudelijke werkzaamheden zijn de werkzaamheden die een directe bijdrage leveren aan het projectresultaat en ervoor zorgen dat het resultaat zoals bedoeld wordt bereikt. Deze activiteiten dienen voor de eerstvolgende fase nauwkeurig te worden beschreven en voor de overige fase(n) globaal.



Projectplanning op hoofdlijnen

Fase	Activiteit	Begindatum	einddatum
VF	Maken projectbrief Kennismaking met projectleider die project overneemt per februari 2017	5-12-16	
VF	Doornemen privacy aspect VPS		1-11-2016
VF	Convenanten en bewerkersovereenkomst op regels laten toetsen Geen reactie mogen ontvangen!	1-11-2016	4-11-2016



VF	Heropstarten kennismaking dataleveranciers en bespreken convenanten: <ul style="list-style-type: none"> • Evides, Barry De • Woonbron, • KBR • Zilveren Kruis (was Achmea) • Woonstad • Eneco • VGZ • Nuon • DSW 	20-12-16 13-12-16 15-12-16 1-12-2016 - 1-12-2016 15-12-2016 3-1-2017 2017	
VF	Overleg en kennismaking met Bureau Frontline	4-11-2016 23-1-2017	
VF	Overleg wijkteamleiders, wijken Tarwewijk, Bloemhof en Groot IJsselmonde. Bloemhof	1-11-2016	
VF	Monitoren contact BKR, lopende actie	1-10-2016	
VF en UF	Starten en 2 maandelijks overleg stuurgroep (of wel wanneer noodzakelijk door mijlpalen te benoemen waarover stuurgroep moet beslissen)	zsm	1-3-2018
VF en UF	Starten maandelijks overleg projectgroep (frequentie bespreken tijdens start)	zsm	1-3-2018
VF	Startbijeenkomst projectgroep VPS Bespreken projectbrief	16-02-2017	
VF	Ontwerp: het bepalen van een x aantal combinaties van betalingsachterstanden vaste lasten (vindplaatsen) en prioritering;	maart/april/mei	
VF	Selectie van de huishoudens die nog niet in beeld zijn (wie en waar/welk systeem?);	maart	
VF	Het ontwikkelen van een opzet voor een outreachende aanpak voor hulp aan huishoudens in de VPS in aansluiting op de werkwijze van de wijkteams, welzijn en KBR;	maart	
VF	Ontwerp van een opzet voor onderzoek plus registratie van gegevens (wat willen we meten en waarom?)	maart	
VF	Aanscherpen projectplan met duidelijke rol- en taakverdeling en randvoorwaarden op orde Tweede deel startoverleg organiseren	Begin/half maart	
VF	2^e projectgroep VPS	16-3-2017	
VF	Tekenen convenanten door dataleveranciers, BKR, gemeente (opdrachtgever MOW)		
VF	Vaststellen projectplan pilot met duidelijke	24 april 2017	Mijlpaal



	doelen, rol- en taakverdeling en communicatie-aanpak VPS		Besluitvorming Stuurgroep
UF	Start uitvoering looptijd pilot 1 jaar	25-4-2017 als VF is afgerond	1-5-2018
UF	3^e projectgroep	16 mei 2017	
UF	1 ^e tussen evaluatie, 3 weken na start	mei 2017	mei 2017
UF	2 ^e tussen evaluatie, 3 maanden na aanvang.	juli 2017	juli 2017
	Tussenrapportage, bespreken voortgang, eventuele knelpunten bespreken	Datum bepalen	Mijlpaal besluitvorming stuurgroep
UF	3 ^e Tussen evaluatie	september 2017	september 2017
UF	Eindrapportage VPS	April 2018	april 2018
UF	Eindrapportage en advies over uitrol incl organisatorische en financiële paragraaf,	Datum plannen	Mijlpaal besluitvorming stuurgroep



6. Projectbeheersing

6.1 Risico's

Privacy aspecten:

- Wet bescherming persoonsgegevens.
Ontbreken wettelijke basis om huishoudens te benaderen voordat ze toestemming hebben gegeven. Risico voor de gemeente en woningcorporaties. (zie hieronder Wbp artikel 8 sub e).
- Nutsbedrijven die van 1 april tot 1 oktober geen data mogen leveren. Op basis van het afsluitbeleid (er vindt momenteel een lobby plaats om het gehele jaar data te kunnen aanleveren)
- Europese regelgeving
- Wetgeving mbt belastingen

De pilot wordt gebruikt om te bezien of we met de signalen Rotterdammers met schulden eerder kunnen helpen. We willen er eerder bij zijn voordat er een problematische schuldsituatie ontstaat. Er zorg voordragen dat er een hulpvraag komt en er een traject schuldhulpverlening gestart kan worden. Het doel is om mensen met schulden eerder te helpen. Als blijkt dat de pilot werkt dan is er een noodzaak om deze gegevens uit te wisselen en hebben we een juridische grondslag om deze gegevens uit te wisselen en in te zetten. Omdat we op dat moment voldoen aan de vereisten in privacy-wetgeving, Wbp artikel 8 sub 'e'.

Advies jurist:

In artikel 16 staan de Bijzondere Persoonsgegevens genoemd. Het is verboden deze gegevens te verwerken, tenzij je aan een van de uitzonderingen voldoet. De definitie 'gevoelige gegevens' vind je niet direct terug in de Wbp, dat is een meer subjectieve term, die het AP veelvuldig hanteert. De mate van gevoeligheid bepaalt o.a. hoe zwaar de gegevens beveiligd moeten worden en de ernst van een datalek. Het is dus niet zo dat je deze gegevens per definitie niet mag verwerken, maar het is wel des te belangrijker je aan de wet te houden. Financiële gegevens zijn volgens de AP per definitie gevoelig (zie: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/financien>) en gegevens over schulden des te meer, omdat deze tot stigmatisatie kunnen leiden.

Samenvattend; iedere verwerking moet met een bepaald doel gebeuren (art. 7), dat doel moet vervolgens voldoen aan een van de rechtvaardigingscriteria uit art. 8:

- a. *de betrokkene voor de verwerking zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;*
- b. *de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst;*
- c. *de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is;*
- d. *de gegevensverwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;*
- e. *de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de goede vervulling van een publiekrechtelijke taak door het desbetreffende bestuursorgaan dan wel het bestuursorgaan waaraan de gegevens worden verstrekt, of*



- f. *de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.*

Met de pilot hopen we aan te tonen dat de outreachende werkwijze op basis van signalen nut en noodzaak heeft voor de gemeente. Dit vormt vervolgens de basis voor voldoende juridische grondslag na het pilotjaar. Andere gemeenten waar soortgelijke pilots lopen (Nijmegen, Arnhem, Den Bosch) kennen ook deze gevoeligheden. Gezamenlijk vindt lobby naar het Rijk plaats.

Beheersen:

- 1) Bij alle stappen in het project waar privacy van gegevens in het geding is, is advies van een jurist resp. een privacyspecialist gevraagd dat we ter harte nemen.
Hans Bos/Annelies van Bommelen begeleiden dit traject en geven tevens aan waar we aan moeten denken om de wettelijke grondslag (zie hiervoor) aan te tonen. Bijvoorbeeld dat we na een jaar kunnen aantonen dat er hulpvragen zijn gekomen en trajecten schuldhulpverlening zijn gestart. Ten behoeve van het beleid vroegsignalering kan de pilot aangeven welke groepen hulp hebben geaccepteerd en welke signalen het beste resultaat opleveren. Deze punten worden daarom meegenomen in de het onderzoeksvorstel van O&BI.
- 2) De pilot VPS wordt gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).
- 3) We stellen een privacyprotocol voor de datastroom en de huisbezoeken VPS op.
- 4) De juristen geven aan dat een Pia vooralsnog niet noodzakelijk is. Deze kan worden gemaakt als het proces helemaal duidelijk is, en ook bekend is met welke dataleveranciers en met welke signalen we gaan werken.
- 5) Er wordt een risico-analyse en BIV⁹-classificatie gedaan m.b.t. de datastroom VPS, de uitkomst wordt meegenomen in de melding bij de AP en het privacyprotocol.
- 6) Voor deelname van Gemeentebelastingen wordt ontheffing van de geheimhoudingsplicht aangevraagd bij het college van B&W

Contactpersoon/aanspreekpunt is: PGWZ/Beleid/Karin Molenaar (na 16-5; daarvoor Marielle Fleuren).

Selectie van gegevens tbv looplijsten en onderzoek; monitoring

Opzetten van de screening van de KBR lijst met Allegro, TOP en Mens Centraal.

Risico is dat door het gebruik van verschillende gemeentelijke systemen, processen in de tijd traag verlopen; en mogelijk zijn systemen lastig op elkaar aan te sluiten. Autorisaties moeten tijdig geregeld worden. BIV classificatie van belang.

Beheersen: een separate opdracht wordt verstrekt aan ABV/ ICT; toepassen maatregelen n.a.v. BIV classificatie.

Aanspreekpunt/contactpersoon: Mediha Arican

Opzetten projectregistratie

Om de pilot te kunnen monitoren is een eenduidige registratie van gegevens gewenst. Omdat verschillende partijen registreren is er risico dat gegevens verschillend ingevoerd worden, terminologie anders wordt gebruikt.

⁹ BIV staat voor betrouwbaarheid, integriteit en veiligheid van applicaties, infrastructuur en processen



Beheersen:

Met advies van de jurist, ABV en O&BI wordt de registratie opgezet zodat onafhankelijk onderzoek door O&BI kan plaatsvinden. Alleen die gegevens worden geregistreerd die volgens privacywetgeving zijn toegestaan. Er vindt afstemming plaats met betrokken partijen over wijze van registreren. O&BI actualiseert en rapporteert maandelijks.

Contactpersonen: Frans (OBI) is trekker, Mediha (ABV) Martine (projectteam/kernteam)

Financien

Kosten BKR na de pilot. BKR kan nog geen inschatting maken van de kosten en onbekend is nog of BKR deze kosten op zich wil nemen bij uitrol van het pilotproject VPS.

Beheersen: overleg met andere VPS- gemeenten over deze situatie; bespreken met BKR in stuurgroep

Daarnaast kan binnen het project de ICT een extra kostenpost opleveren. De kosten worden ism ABV verkend. Ook onderzoek kan extra kosten opleveren wat wordt afgestemd met O&BI.

Beheersen: reserveren budget bij PGWZ beleid; delen van de kosten met de deelnemende partijen aan de pilot VPS

Contactpersoon: Martine Berkhof

Communicatie naar huishoudens

Bezoeken van huishoudens is essentieel. Een aansprekende benadering is noodzakelijk. Risico is dat de huishoudens niet mee willen werken. Of als zij bureau Frontlijn binnen laten tijdens een bezoek geen problemen ervaren.

Beheersen: inzet van Bureau Frontlijn dat expertise heeft met binnenkomen bij huishoudens en het coachen en ondersteunen van huishoudens. De brief die wordt verstuurd of uitgereikt zal toegankelijk moeten zijn en kent als afzenden de gemeente en de betreffende convenantpartners. isaties.

De deelnemende organisaties zullen via hun eigen kanalen de huishoudens/hun klanten informeren over de pilot VPS en de consequenties daarvan. De communicatie adviseur van de gemeente maakt een voorbeeld tekst voor de website (of ander kanaal) die de convenantpartners kunnen gebruiken.

Contactpersoon Bureau frontlijn: Hidde Kielen/Paul Hermenet; communicatie adviseur gemeente: Brigitte Wonnink.

Capaciteit en kennis wijkteams ; inzet Bureau Frontlijn

De wijkteams maken een doorontwikkeling door. Vraag is of inzet van de wijkteams tijdens en na eventuele uitrol van het pilotproject VPS qua capaciteit en kennis op gebied schulddienstverlening mogelijk is. Het adaptief vermogen van de wijkteams is momenteel beperkt.

Beheersen: wijkteamleiders zijn betrokken bij voorbereiding en de uitvoering in de projectgroep VPS.

Het concept voorstel van bureau Frontlijn wordt besproken met rayonmanagement wijkteams en wijkteamleiders om te komen tot uitgangspunten (servicenormen) en werkafspraken.

Afgesproken is dat als capaciteit van de wijkteams in het geding is, het rayonmanagement escaleert naar directie en vervolgens maatregelen neemt om extra capaciteit bij de wijkteams te regelen.

De positionering van Bureau Frontlijn binnen de gemeente maakt afstemming met andere organisatieonderdelen soms lastig mbt deze pilot.

Beheersen:

1. Zie hierboven: extra overleg met rayonmanagement wijkteams is gepland om te komen tot



consensus op uitgangspunten over werkwijze, service naar huishoudens en warme overdracht;
2. Afspraak is dat als de capaciteit van wijkteams volgens Bureau Frontlijn en de wijkteams een probleem oplevert, in de zin dat huishoudens niet tijdig –binnen 2 weken- geholpen kunnen worden; dit direct wordt doorgegeven aan het rayonmanagement resp. de projectleiding van VPS.

Aantallen huishoudens; looppiloot voor Bureau Frontlijn

Van belang is dat de aantallen huishoudens kunnen worden bezocht resp ondersteund door de uitvoerende organisaties (bureau frontlijn en wijkteams/wijknetwerk).

Beheersen: tijdens pilot VPS goed in de gaten houden/monitoren wat haalbaar en uitvoer is zodat huishoudens kwalitatief goed ondersteund blijven worden.

Van belang is heldere communicatie tussen projectregistratie/-leiding; bureau frontlijn en wijkteams gedurende de uitvoering van het project. Maandelijks komt de projectgroep voor dit doel bij elkaar.

6.2 Organisatie en Rolverdeling

Stuurgroep VPS

KBR, Rayonmanagement wijkteams, Bureau Frontlijn, BKR, VGZ, Evides, Eneco, NUON, Zilveren Kruis, WBS, Woonbron, DSW

Kernteam VPS

Gerard Neeleman
Martine Berkhof
Karin Molenaar
Aida Artist

Projectgroep VPS

1. Martine Berkhof projectleider gemeente
2. Marielle Fleuren sr. Beleidsmedewerker gemeente (tot 16-5-17)
3. Karin Molenaar beleidsmedewerker gemeente
4. Aida artist, projectmedewerker gemeente

5. Hidde Kielen /Paul Hermenet – projectleider, Bureau Frontlijn
6. Anthonie Mullie - Woonbron
7. Gita Matahan – gemeente, teammanager KBR
8. Mokthar Kuiters – hoofd bijzonder beheer, Eneco
9. Merijn Hudig – productmanager, BKR
10. Cristian Kamphuis – Zilveren Kruis
11. Marije van Dongen – VGZ
12. Wouter Ebben – Nuon
13. Thijs Bierens – Evides
14. Liesbeth Bouwmans, Nicole vd Zande, Berend Veerbeek, Miranda de Hoop – gemeente, Wijkteamleiders
15. Mediha Arican, afdeling ABV, MO
16. Frans Moors, onderzoeker, OBI
17. Nbb Gemeentebelastingen
18. Nbb DSW



WERKGROEPEN

In de projectgroep zijn werkgroepen ingesteld voor de volgende onderwerpen:

1. **Privacy en convenanten**, trekker: Marielle Fleuren; Karin Molenaar vanaf 16-5-17 i.s.m. Hans Bos en Annelies van Bommelen;
2. **Voorstel Signalen / selectie data**: trekker: Karin Molenaar i.s.m. betrokken dataleveranciers en BKR;
3. Bezoeken en ondersteunen **huishoudens**: Derk Tetteroo/Paul Hermenet, in afstemming met wijkteamleiders, KBR;
4. **Screening gemeente, ProjectRegistratie en onderzoek**: trekkers: Mediha Arican; Frans Moors.
5. **Communicatie**: Brigitte Wonnink (trekker), Aida Artist, communicatie adviseurs van alle partners

PROJECTTEAM kern

Regulier (maandelijks) komen de projectleider en de trekkers van de werkgroepen bij een om af te stemmen.

STUURGROEP

Gerard Neeleman – afdelingshoofd KBR, opdrachtgever pilot VPS
Zakaria El-Khetabi – Rayonmanager wijkteams
Miriam Turksma – Programmamanager Uitvoeringsplan Samenhang schulddienstverlening
Barend Rombout - Bureau Frontlijn
Merijn Hudig of Jan Verbeek – BKR
Cristan Kamphuis - Zilveren Kruis
Peter Dorst - VGZ
Reinier Koster - Evides
Karin Schrederhof - Woonbron
Mokthar Kuiters - Eneco
Rene Kruse – Nuon
Marijn Snels -DSW

Overige adviseurs

<u>Naam</u>	<u>expertise</u>
Ton Smit	Financieel/P&C advies
Dick Koning, Hans Bos, Annelies v Bommelen	Juridisch advies tot maart 2017
Brigitte Wonnink	Juridische advies vanaf maart resp juli 2017 Communicatie adviseur

Rolverdeling stuurgroep, kernteam en projectteam



Stuurgroep VPS

- Neem go-no go besluiten op belangrijke momenten in het project VPS
- Stuurt op de voortgang van het project VPS in belang van de organisatiedoelen
- Stelt het projectplan vast
- Neemt beslissingen ten aanzien van het budget
- Houdt de projectleider als aanspreekpunt
- Rapport over voortgang naar de ambtelijk opdrachtgever van gemeente (MOW) en bestuur en directies / raden van toezicht andere organisaties
- Zorgt voor draagvlak voor het project en eventuele uitrol binnen alle organisaties

De stuurgroep komt op belangrijke besismomenten bijeen, of vaker indien noodzakelijk.

Projectgroep

- Bereid alle werkzaamheden van het project VPS voor en beschrijft deze in het plan
- Bewaakt de voortgang op inhoud, proces, financiën, kwaliteit, informatie
- Voert het project gefaseerd uit en rapport tijdig naar opdrachtgever en stuurgroep
- Zorgt voor draagvlak en inbedding van het project in de eigen organisatie
- Projectleden rapporteren tijdig naar projectleider tab voortgang en eventuele knelpunten
- Projectleider stuurt project en verbindt de project-onderdelen

De projectgroep vergadert maandelijks, of vaker indien noodzakelijk. De werkgroepen komen regulier bijeen onder leiding van de trekker.

Kernteam

- Is de schakel tussen de projectgroep en de stuurgroep

Komt regulier bijeen en bespreekt voortgang en indien nodig oplossingen voor knelpunten

6.3 Communicatie en informatie

Een communicatie aanpak is te vinden in de bijlage.

6.4 Onderzoek

Een onderzoeksvoorstel is eveneens bijgevoegd.