

Plan van aanpak Vroegsignalering 2021 Gemeente Midden-Drenthe

Aanleiding

Hoe eerder mensen met betalingsachterstanden geholpen worden om hun financiën op de rit te krijgen, hoe beter. Het vroegtijdig ingrijpen kan problematische schulden voorkomen en ervoor zorgen dat mensen niet dieper in de problemen geraken als de betalingsachterstanden toenemen en de bijkomende incassokosten oplopen.

De praktijk leert dat veel mensen met schulden niet direct hulp zoeken. De privacy wetgeving staat het ongevraagd uitwisselen van gegevens over mensen met schulden niet toe. Het rijk heeft daarom de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening aangepast om vroegsignalering en een outreachende benadering van mensen met schulden mogelijk te maken.

Wettelijk kader

De Wgs is met ingang van 1 januari 2021 gewijzigd om een wettelijke basis te creëren voor het uitwisselen van gegevens tussen de gemeente en vier grote schuldeisers. Die uitwisseling van gegevens zorgt er voor dat betalingsachterstanden van inwoners van die gemeente, bij de gemeente in beeld komen, zonder dat die persoon deze gegevens zelf hoeft aan te leveren.

Het gaat daarbij om een verplichte uitwisseling van betalingsachterstanden van energiebedrijven, zorgverzekeraars, waterbedrijven en woningverhuurders aan de gemeente. Bij energiebedrijven gaat het om drie signalen: achterstanden met betrekking tot elektra, gas en/of (stads)warmte. De gemeente is verplicht binnen vier weken na binnenkomst van een signaal een aanbod tot hulpverlening te doen.

In juli 2012 werd de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. In deze wet worden eisen gesteld waaraan een beleidsplan schuldhulpverlening moet voldoen. Onze nota schuldhelpbeleid voldoet daaraan.

In de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening die op 1 januari 2021 in werking is getreden, wordt een nieuwe eis toegevoegd: de gemeente moet in een plan aangegeven hoe de samenwerking met schuldeisers waaronder “verhuurders van tot bewoning bestemde onroerende zaken, zorgverzekeraars, water- en energiebedrijven”, wordt vormgegeven. Dit plan van aanpak Vroegsignalering voorziet daarin.

Het doel van vroegsignalering

De NVVK gebruikt de volgende definitie van Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening: “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.” (NVVK leidraad vroegsignalering p. 4)

De NVVK noemt vroegsignalering een outreachende manier van werken, waarbij mensen proactief worden benaderd op basis van persoonlijke signalen, zonder dat zij zelf een hulpvraag hebben geformuleerd. (NVVK Leidraad vroegsignalering p.24)

In het Landelijk Convenant Vroegsignalering wordt vroegsignalering gedefinieerd als: “het vroegtijdig contact zoeken met klanten die hun vaste lasten niet meer (kunnen) betalen en het risico lopen op problematische schulden.” (p.2)

Onderzoek heeft aangetoond dat vooral het doen van een hulpaanbod gedurende het eerste jaar dat men in armoede verkeert, helpt om uit de armoede te komen. Zo’n 60% van de mensen stroomt binnen het eerste jaar weer uit armoede. In het tweede jaar is die uitstroom nog maar 20%. Om langdurige armoede te voorkomen is vroegsignalering en snelle hulp in het eerste jaar dus van groot belang. (SER rapport Opgroeien zonder armoede, 2017: p.71)

Een hulpaanbod kan bestaan uit een inkomenscheck waarbij na wordt gegaan of men gebruik maakt van alle landelijke en gemeentelijke regelingen. Zonodig kan hulp worden geboden bij het repareren van het inkomen. Dit kan voor een stabiele financiële situatie zorgen. Een hulpaanbod kan ook bestaan uit bijvoorbeeld hulp bij het afspreken van een betalingsregeling, een budgetcursus, budgetbeheer of een schuldhelpregeling. Het is de bedoeling dat er ook breder gekeken wordt dan alleen naar de financiën. Wellicht kan er ook een doorverwijzing naar maatschappelijk werk of een andere hulpverlener plaatsvinden.

Het doel van vroegsignalering is het zo snel mogelijk aanbieden van hulp bij betalingsachterstanden om ergere (schuld)problematiek en alle leed dat daaruit voort kan komen, te voorkomen zowel voor de schuldenaar als voor alle overige betrokkenen en de maatschappij als geheel. Dit sluit aan bij ons Armoedebeleid.

Schuldhelpverlening

De Wgs definieert schuldhelpverlening als volgt: “het ondersteunen bij het vinden van een adequate oplossing gericht op de aflossing van schulden, indien redelijkerwijs is te voorzien dat een natuurlijke persoon niet zal kunnen voortgaan met het betalen van zijn schulden of indien hij in de toestand verkeert dat hij heeft opgehouden te betalen, alsmede de nazorg”.

Schulden zijn volgens de memorie van toelichting bij de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening problematisch als de som van de geëiste maandelijkse aflossingen op schulden en betalingsachterstanden hoger is dan de aflossingscapaciteit.

In het kader van de schuldhelpverlening is het van belang om de eventuele oorzaken die ten grondslag liggen aan het ontstaan van de schulden, zo mogelijk weg te nemen. Ons Armoedebeleid is hierop gericht. Voor schuldhelpverlening is het eveneens van groot belang om zoveel mogelijk de omstandigheden die het oplossen van problematische schulden in de weg staan, weg te nemen.

Omstandigheden die het oplossen van schulden in de weg staan

Een van die omstandigheden is het feit dat veel mensen met schulden het moeilijk vinden om tijdig hulp te vragen als de schulden nog klein en af te lossen zijn. Gevoelens van trots en schaamte kunnen daarbij in de weg staan. Voor anderen geldt dat ze lang, te lang, hebben geprobeerd om zelf uit de schulden te komen.

Mensen met schulden bij meerdere schuldeisers proberen meestal het ene gat met het andere te dichten. Door hoge bijkomende kosten van rente, deurwaarders en incassobureaus, wordt de oorspronkelijke betalingsachterstand of schuld zoveel hoger, dat het een uitzichtloze situatie wordt die veelal voor heel veel stress zorgt. Deze stress kan ook weer zorgen voor bredere problematiek op andere terreinen, waardoor bijvoorbeeld jeugdzorg nodig is.

Armoede en schulden werken vaak verlamdend op het vermogen om problemen op te lossen. Door deze stress vermindert het vermogen om te doen wat nodig is om uit de situatie te komen, nl. professionele hulp zoeken als het op eigen kracht niet lukt.

Uit onderzoek blijkt dat mensen gemiddeld 5 jaar wachten voor ze hulp zoeken en dat de gemiddelde schuld dan is opgelopen tot € 40.000,- of zelfs meer. Als mensen eenmaal hulp zoeken, blijkt het een lastige klus om alle schulden goed in kaart te brengen. Hierdoor gaat kostbare tijd verloren.

Zowel (schuld)hulpverleners als schuldeisers liepen aan tegen het feit dat de privacywetgeving (AVG) het onmogelijk maakte om gegevens over mensen met schulden uit te wisselen zonder hun toestemming. Hierdoor kon de gemeente mensen die niet uit zichzelf contact opnamen met de schuldhulpverlener, niet zelf benaderen.

Door in de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening een juridische grondslag op te nemen voor de uitwisseling van gegevens van betalingsachterstanden van de vaste lasten tussen een aantal schuldeisers en de gemeente, ontstaat de mogelijkheid om mensen met schulden proactief te benaderen.

Voor de mensen met een betalingsachterstand van de vaste lasten kan een hulpaanbod vanuit de gemeente het verschil maken. Als zij snel ondersteuning krijgen bij beginnende betalingsproblemen, kunnen stress en grotere schulden worden voorkomen. De belangrijkste meerwaarde is te voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen tot een problematische schuld. Daarnaast voorkomt het oplopende maatschappelijke kosten.

Gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021

Mensen met schulden hebben meestal betalingsachterstanden van de vaste lasten bij de woningverhuurder, het energiebedrijf, het waterbedrijf en hun zorgverzekering. De nieuwe Wgs verplicht deze instanties om betalingsachterstanden bij de gemeenten te melden als het henzelf niet is gelukt om tot een goede aflossingsafpraak met de klant te komen.

Maatschappelijk verantwoord incassotraject

Schuldeisers mogen de betalingsachterstand volgens de Memorie van Toelichting bij de Wgs pas melden als zij een maatschappelijk verantwoord incassotraject hebben ondernomen. Dat traject bestaat uit:

1. Tenminste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering hebben gestuurd

2. Zich ingespannen hebben om in persoonlijk contact te treden met hun klant om te wijzen op de mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen
3. Gewezen hebben op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening en
4. Aangeboden hebben om de gegevens door te geven aan de gemeente.

Hierdoor wordt de verantwoordelijkheid van de schuldeisers benadrukt en wordt geborgd dat de uitwisseling van persoonsgegevens met de gemeente noodzakelijk en proportioneel is.

Verplichte melding bij betalingsachterstanden

Voor de invoering van de gewijzigde Wgs konden inwoners met betalingsachterstanden zelf beslissen of en wanneer zij contact op namen met de gemeente voor hulp bij hun schulden. Na invoering van de gewijzigde Wgs, zijn het de zogeheten “vaste lasten partners” die verplicht worden om gegevens over betalingsachterstanden van de vaste lasten, aan de gemeente aan te leveren. Het melden van een betalingsachterstand wordt een signaal genoemd. De wet verplicht de gemeenten vervolgens om binnen vier weken op ieder signaal van een betalingsachterstand te reageren met een hulpaanbod. Deze outreachende werkwijze maakt het mogelijk om snel in contact te komen met mensen met beginnende schulden.

De gewijzigde Wgs biedt door deze verplichting een nieuwe mogelijkheid die tot nu toe niet mogelijk was door de privacywetgeving: het bij de gemeente binnen krijgen van gegevens over schulden, zonder tussenkomst van de klant. Tevens biedt dit de gemeente de mogelijkheid om per klant in beeld te krijgen of er sprake is van een enkele achterstand bij één van deze vier schuldeisers, of dat er sprake is van meerdere achterstanden bij meerdere schuldeisers die signalen van achterstanden moeten aanleveren bij de gemeente.

Het binnenkrijgen van betalingsachterstanden kort na het ontstaan daarvan, maakt het mogelijk om mensen met beginnende schulden in beeld te krijgen.

Door de wettelijke verplichting aan de gemeente om binnen vier weken op een signaal van een achterstand te reageren met een hulpaanbod, wordt het mogelijk om iemand te benaderen die er zelf nog niet toe was gekomen om zich te melden voor schuldhulpverlening. De kans dat iemand met beginnende schulden door hulp in staat is om die schulden volledig af te lossen is groter, dan wanneer de schulden problematisch zijn geworden.

Software met betrekking tot de ontvangst van signalen

Twee leveranciers bieden een applicatie die nodig is om de signalen van betalingsachterstanden over te brengen naar de gemeente. Het team bestaande uit de teamleider IWO, de budgetconsulent en een medewerker ICT dat deze softwarepakketten BKR (VPS) en RIS (Inforing) bekeken heeft, adviseert om de applicaties van RIS van Inforing aan te schaffen.

Onze beide woningcorporaties Woonservice en Actium ondersteunen deze keuze. Ook voor hen is het relevant dat zoveel mogelijk gemeenten in hun werkgebied met dezelfde software werken.

De software bestaat uit twee modules: RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf. In RIS Matching komen de signalen van de signaalpartners binnen en hier kunnen ook de signalen die van verschillende signaalpartners binnenkomen gematched worden, waardoor duidelijk wordt of het om enkelvoudige of meervoudige schulden gaat. Via de gegevens die de module RIS Vroeg Eropaf levert, kan contact gezocht worden met de inwoners. Ook kan worden bijgehouden op welke manier contact is gezocht en kan een signaal terug worden gestuurd naar de signaalpartner over wat er met het signaal is gedaan.

Het betreft een webapplicatie waardoor aan de kant van de gemeente op technisch vlak geen grote inspanning nodig is om de applicatie in te richten en werkend te krijgen. Samen met de leverancier wordt door middel van een implementatieplan de applicatie ingericht. We kiezen op dit moment voor een stand alone applicatie zonder koppelingen. In een later stadium is het, mocht dat gewenst zijn, mogelijk om koppeling met andere systemen te leggen.

De kosten voor beide modules samen, bedragen € 708,70 per maand (€ 8.504,40 euro per jaar). Dit maandelijkse bedrag is inclusief implementatie, ondersteuning/helpdesk en tussentijdse aanpassingen indien gewenst door de gemeente of als er een aanpassing nodig is door bijvoorbeeld een aanpassing in de wet. Koppeling met andere applicaties zijn hierin niet inbegrepen. De kosten voor de applicatie worden gedekt uit de Begroting ICT, waarin € 10.000 per jaar is opgenomen voor de vroegsignalering (Begrotingspost ECL: 94003 en FCL: 34697). Hierin zit iets speling voor onvoorziene kosten. Voor koppelingen is geen budget gereserveerd. Mocht dit in de toekomst gewenst zijn en er zijn extra middelen nodig, dan zullen deze middelen een voorstel bij de Stuurgroep ICT aangevraagd moeten worden.

Matchen van signalen

De vastelastenorganisaties die verplicht worden signalen af te geven aan de gemeente bij betalingsachterstanden worden ook wel de “signaalpartners” genoemd.

De software biedt de mogelijkheid om signalen met betrekking tot dezelfde persoon te combineren. Hierdoor wordt het mogelijk om betalingsachterstanden van meerdere signaalpartners in dezelfde maand te combineren. Als er twee of meer signalen zijn van achterstanden in dezelfde maand, dan wordt dat een match genoemd. Ook twee signalen in opeenvolgende maanden kunnen door het softwarepakket een match worden genoemd.

Landelijk Convenant Vroegsignalering

Om ervoor te zorgen dat gemeenten niet met alle energieleveranciers, alle zorgverzekeraars enz. apart afspraken hoeven te maken over de manier waarop gegevens worden aangeleverd en uitgewisseld, hebben de NVVK en de VNG zich ingespannen om een landelijk convenant af te sluiten met de koepelorganisaties van deze signaalpartners. Dit convenant is

in december 2020 afgesloten. Ook Woonservice en Actium maken via hun koepelorganisatie Aedes gebruik van dit convenant.

In de overeenkomst bij dit Landelijk Convenant Vroegsignalering wordt heel veel geregeld:

- Dat er pas een signaal wordt gegeven nadat de schuldeiser een maatschappelijk verantwoord incassotraject heeft geprobeerd (paragraaf 2.1)
- De duur van de achterstand ten aanzien van de vervaldatum van de factuur inclusief minimaal een herinnering (paragraaf 3.1)
- De gemeente maakt een plan op welke manier wordt omgegaan met de signalen (paragraaf 3.7)
- De uitgangspunten voor een huisbezoek (paragraaf 3.9)
- De opschorting van het incassotraject als de klant de aangeboden hulp accepteert en dit wordt vastgelegd in een plan van aanpak (paragraaf 4)

Het doel van de gegevensuitwisseling wordt in paragraaf 5.8 van de overeenkomst bij het landelijk convenant als volgt omschreven:

1. Het tegengaan van betalingsachterstanden
2. Het herstel van reguliere betalingen van vaste lasten en
3. het voorkomen van vergaande (incasso) maatregelen, waaronder hoge incassokosten, gerechtelijke procedures, ontruiming, afsluitingen van nutsvoorzieningen en wanbetalers signalen van de zorgverzekering naar het CAK.

In paragraaf 5.9 van de overeenkomst bij dit convenant is vastgelegd dat de gemeente de gegevens uitsluitend gebruikt voor het kunnen leggen van contact met de klanten in lijn met de doelstellingen van dit Landelijk Convenant Vroegsignalering, het monitoren van de voortgang van vroegsignalering en het verrichten van statistisch onderzoek als bedoeld in artikel 5 van de AVG.

In paragraaf 3.13 en 3.14 wordt aangegeven dat de gemeente uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van het signaal een eerste gesprek heeft met de klant waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. Als de klant de hulp accepteert wordt er een plan van aanpak gemaakt en vindt een terugkoppeling plaats naar de betrokken vaste lasten partners.

Plan van aanpak voor de klant

De budgetconsulent maakt per klant die hulp accepteert, een plan van aanpak. Om dat plan te kunnen maken, heeft de budgetconsulent inzage nodig in de situatie van de klant. Ook op dit punt zijn de mogelijkheden om informatie te verzamelen zonder dat de klant die (opnieuw) hoeft aan te leveren, voor de gemeente verruimd.

In de Wgs 2021 en het Besluit Gemeentelijke schuldhelpverlening wordt geregeld dat het college bevoegd is om persoonsgegevens die zijn verkregen voor de uitvoering van de taken die bij of krachtens de Jeugdwet, de Participatiewet of de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 aan het college zijn opgedragen, ook te verwerken als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Wgs. Hieronder vallen de gegevens die zijn opgenomen in de Basis Registratie Personen, de contactgegevens van hulpverleners of klantmanagers en de gegevens over de inkomsten- en vermogenspositie van een inwoner.

Ook wordt hierin geregeld dat diverse bestuursorganen op verzoek van het college gegevens leveren om het inkomen en vermogen te bepalen: o.a. de Belastingdienst, de Belastingdienst / Toeslagen, de dienst voor het Kadaster en de openbare registers, de dienst wegverkeer m.b.t. geregistreerde voertuigen, de Kamer van Koophandel, het Landelijk Bureau Inning Onderhoudsbijdragen, de SVB, gerechtsdeurwaarders en het CAK.

Gemeentelijke beleidsvrijheid m.b.t. reactie op een signaal

De nieuwe Wgs biedt gemeenten weinig beleidsvrijheid waar het gaat om Vroegsignalering. De beleidsvrijheid beperkt zich met name tot de keuze van de manier waarop de gemeente op een signaal van vroegsignalering reageert. Dit proces moet bovendien worden vastgelegd in dit Plan van aanpak Vroegsignalering. In de eerste bijlage treft u dit proces aan.

Zoals aangegeven moet de gemeente op ieder signaal reageren met een hulpaanbod. Dit kan middels een standaardbrief, email, telefoontje of huisbezoek. De manier waarop wordt gereageerd hangt samen met het totale aantal signalen dat de gemeente moet verwerken, en de mogelijkheden die de gemeente heeft wat budget en formatie betreft. Ook moet worden gekeken of een middel dat ingezet wordt, proportioneel is in relatie tot een signaal.

Uitgaande van het doel van vroegsignalering, namelijk het tijdig ingrijpen om erger te voorkomen, moet gekeken worden naar de meest effectieve manier van reageren op signalen.

Raming van het aantal signalen

RIS/Inforing maakt een onderscheid tussen het aantal signalen in coronatijd en het aantal signalen dat verwacht mag worden voordat corona haar intrede deed. Voor Midden-Drenthe wordt een inschatting gemaakt van gemiddeld 168 signalen per maand voor (of na) de coronacrisis en gemiddeld 257 signalen tijdens de coronacrisis.

Voor dit Plan van aanpak Vroegsignalering gaan we uit van de situatie van na de coronacrisis, als de beperkende maatregelen zoals het verplichte thuiswerken, het in principe niet mogen afleggen van huisbezoeken en de lockdown zijn opgeheven.

Effectiviteit van de manier waarop hulp wordt aangeboden

De NVVK stelt dat een brief met een hulpaanbod weinig respons oplevert: 5% van de ontvangers reageert op een brief. Op een telefoongesprek is de respons 6,5% en een huisbezoek levert een bereik op van 50 – 70%. Hierbij moet overigens wel worden aangegeven dat dit percentage geldt na het herhaaldelijk op huisbezoek gaan en bij voorkeur op verschillende dagen en tijden als mensen bij het eerste huisbezoek niet thuis zijn of niet bereid zijn open te doen.

De respons blijkt hoger als een huisbezoek wordt afgelegd door een (schuld)hulpverlener dan door een schuldeiser. De voordelen van het afleggen van een huisbezoek door een budgetconsulent zijn:

1. de insteek is anders: de budgetconsulent komt hulp brengen, waar een schuldeiser bijv. de huur komt halen
2. een schuldeiser komt alleen als er bij die partij een schuld is, terwijl de budgetconsulent komt nadat meerdere signalen van schulden zijn binnengekomen via Vroegsignalering
3. een schuldeiser is gericht op een betalingsregeling, terwijl de budgetconsulent gericht is op het bieden van hulp gedurende alle fases van het proces. Van hulp bij het in kaart brengen van de schulden, tot het inschakelen van anderen die bij kunnen dragen aan een oplossing van de problemen tot aan de nazorg na een afgerond schuldhulptraject.
4. een schuldeiser kijkt vaak alleen naar de korte termijn, terwijl de budgetconsulent ook kijkt naar een structurele oplossing op de langere termijn.
5. De toon van de budgetconsulent kan het verschil maken tussen wel of niet open staan voor het aangaan van hulp, terwijl een gesprek met een schuldeiser vaak veel meer stress geeft.

Verplichte reactie op een signaal

Zoals gezegd is de gemeente wettelijk verplicht om binnen vier weken op ieder signaal te reageren. Op welke manier de gemeente dat doet is gemeentelijke beleidsvrijheid, doch de reactie moet passend zijn binnen het concept Vroegsignalering met de outreachende werkwijze en passen binnen het Landelijk Convenant Vroegsignalering dat in paragraaf 3.9 stelt dat de gemeente een selectie maakt van klanten die in aanmerking komen voor een huisbezoek. Het is dus niet mogelijk alle signalen af te handelen met een brief.

Voorgestelde reactie op signalen

Voorgesteld wordt om een enkel signaal administratief af te handelen, hetzij met een brief, mailtje of een telefoontje. Dit ter keuze aan de budgetconsulent.

De waarde van de software ligt daarin dat twee signalen op één adres gecombineerd worden tot een match. Dat kunnen twee (of meer) signalen in dezelfde maand zijn van verschillende signaalpartners, maar ook signalen van dezelfde schuldeiser in opeenvolgende maanden. Voorgesteld wordt om op deze meervoudige signalen te reageren middels een huisbezoek.

Rangorde in huisbezoeken

Artikelen 3.10 en 3.11 van het Landelijk Convenant Vroegsignalering voorzien in de situatie dat in enige maand het aantal af te leggen huisbezoeken lager dan wel groter kan zijn dan de beschikbare capaciteit van de gemeente. De gemeente is dan bevoegd om een rangorde aan te brengen.

Indien er in een maand te veel matches zijn om binnen de beschikbare capaciteit te kunnen reageren met een outreachend huisbezoek, dan bepalen we de rangorde op basis van de onderstaande criteria. Zijn er na toepassing van het eerste criterium nog te veel matches,

dan volgt toepassing van het volgende criterium totdat het aantal matches overeenkomt met het aantal huisbezoeken dat kan worden afgelegd.

Criteria die bepalen wanneer een huisbezoek wordt afgelegd op basis van matches zijn in deze volgorde van belangrijkheid:

- Schulden boven de € 500,- komen in aanmerking voor een huisbezoek. Bij lagere schulden vindt administratieve afhandeling plaats.
- Matches van meer dan 2 schuldeisers in dezelfde maand, krijgen voorrang boven matches van 2 schuldeisers.
- Matches van meer dan 2 schuldeisers met de hoogste betalingsachterstanden, krijgen voorrang boven matches met lagere achterstanden.
- Matches van 2 signalen van verschillende schuldeisers in een maand krijgen voorrang boven matches van dezelfde schuldeiser in 2 of 3 opeenvolgende maanden.

Convenant met Woonservice en Actium

Sedert vele jaren hebben wij een convenant met beide woningcorporaties met als doel het voorkomen van uithuiszettingen op basis van financiële gronden. Sindsdien hebben de woningcorporaties hun huurders met betalingsachterstanden altijd gewezen op de mogelijkheid om hulp te vragen aan de budgetconsulent. Er zijn de afgelopen drie jaar geen ontruimingën wegens betalingsachterstanden geweest.

Na ondertekening van het Landelijk Convenant Vroegsignalering door het college, zullen beide corporaties worden uitgenodigd om in aanvulling op het Landelijk Convenant Vroegsignalering nadere afspraken te maken en in een overeenkomst vast te leggen. Deze afspraken zullen in ieder geval betrekking hebben op de door hen aan te leveren gegevens bij het signaal en na hoeveel dagen achterstand een signaal wordt afgegeven. Indien wenselijk leidt dit tot een nieuw convenant waarin deze en andere samenwerkingsafspraken worden vastgelegd.

Formatie voor Vroegsignalering

Vroegsignalering is een nieuwe taak die binnen onze gemeente niet binnen de bestaande formatie kan worden uitgevoerd.

De budgetconsulent heeft becijferd dat het administratief afhandelen van een signaal (door het versturen van een brief) minimaal 8 minuten kost per gemelde achterstand. Bij een gemiddeld aantal signalen van 168 per maand, kost dat 22,5 uur per maand. Daarnaast moet er nog een terugkoppeling plaatsvinden aan de signaalpartners. Ook de contacten naar aanleiding van de melding en de verstuurd brief met de klanten en de signaalpartners vergen tijd die hier nog niet bij is inbegrepen.

Gemeenten met een omvang van 25.000 – 50.000 inwoners leggen gemiddeld 10 tot 20 huisbezoeken per maand af. Gemiddeld staat er 8 uur voor het afleggen van een geslaagd huisbezoek (inclusief reistijd, het gesprek zelf en het maken van een plan van aanpak). Worden er gemiddeld 10 huisbezoeken per maand afgelegd, dan vergt dit een tijdsinvestering van $10 \times 8 \text{ uur} = 80 \text{ uur}$ per maand. Daar komen dan nog de benodigde uren

voor het administratief afhandelen van signalen bij. Naar schatting worden dan 150 signalen administratief afgehandeld. Dat komt neer op 20 uur per maand.

Deze aanbevolen werkwijze kost voor het reageren op signalen en op matches naar verwachting 100 uur per maand. Dat betekent dat de benodigde tijdsinvestering uitkomt op 1200 uur op jaarbasis. Hier komen dan nog uren bij voor overleg met de klanten en signaalpartners naar aanleiding van de verstuurde brieven en afgelegde huisbezoeken. Dat betekent dat er een formatie van 1 fte (= circa 1300 uren op jaarbasis) noodzakelijk is om deze werkwijze te kunnen implementeren.

We hebben ook gekeken naar inzet van minder uren, maar dat doet geen recht aan de wettelijke opdracht om outreachend te werken. Bovendien past de outreachende werkwijze en het voeren van het goede gesprek, volledig bij ons Armoede- en Schuldhulpbeleid om onze inwoners zo snel mogelijk te helpen bij het aanpakken van de oorzaken van hun schulden.

Overige uitvoeringskosten

Er is budget benodigd voor het maandelijks reageren op de signalen en voor het achterlaten van informatie als bewoners niet thuis zijn of niet open doen tijdens een huisbezoek. De kosten van de brieven worden geraamd op $168 \times € 1,-$ per brief $\times 12$ maanden = € 2.016,- op jaarbasis. Ook moet er een kaart worden ontwikkeld en gedrukt die achter gelaten kan worden als een bewoner niet thuis is of niet open doet tijdens een huisbezoek. Voor het ontwikkelen en drukken of printen hiervan wordt circa € 1.000,- gerekend op jaarbasis. Voor communicatie wordt een totaal budget van €3.000,- per jaar geraamd. De afdeling communicatie wordt betrokken bij het ontwikkelen van de communicatiemiddelen en het opstellen van een communicatieplan over dit beleid.

Benodigd budget voor formatie uitbreiding

Met de invoering van de gewijzigde Wgs is geen rijksbudget meegekomen. Niet voor de implementatie van de nieuwe wettelijke verplichting en niet voor de benodigde formatie om deze taak nu en in de toekomst goed te kunnen uitvoeren. De VNG pleit bij het rijk voor structurele middelen om deze taak uit te kunnen voeren.

Als gevolg van de Coronapandemie heeft het rijk middelen ter beschikking gesteld aan gemeenten om de kosten als gevolg van Corona te compenseren. Deze middelen zijn via de algemene uitkering uit het Gemeentefonds bij de gemeenten terecht gekomen. De compensatiemiddelen hebben een algemeen karakter. De rijksbijdrage is wel gebaseerd op verschillende terreinen waar gemeenten mogelijk extra kosten heeft moeten maken. Voor dit onderdeel betreft dit:

- extra kosten voor armoedebelief en schuldhulpverlening als gevolg van de Coronapandemie. Voor 2021 gaat het om € 37.778,-;
- extra kosten ten behoeve van "het tegengaan van armoede en het bestrijden van problematische schulden" ter hoogte van € 18.338.

Beide bedragen (samen € 56.116,-) zijn beschikbaar voor de uitbreiding van de formatie.

Onze gemeente heeft ervoor gekozen om de voor de diverse beleidsterreinen bestemde bedragen niet direct te bestemmen voor die beleidsterreinen, maar om deze middelen bij elkaar te houden. Voor de kosten van de benodigde formatie kan mede een beroep worden gedaan op deze incidentele middelen voor de periode tot en met 2023.

Financiën

Omdat Vroegsignalering niet binnen de bestaande formatie kan worden uitgevoerd, zal tijdelijk voor de periode tot en met 2023 een nieuwe kracht moeten worden aangesteld. In onderstaande berekening gaan we uit van een aanstelling per september 2021. De ervaring in andere gemeenten leert dat er de eerste paar maanden weinig signalen binnen komen. De afhandeling daarvan is tot nu toe binnen de bestaande formatie uitgevoerd.

De uitvoeringskosten van de Vroegsignalering in het kader van de Wgs bedragen voor 3 jaar afgerond € 240.000. Deze kosten kunnen worden gedekt uit structurele en incidentele budgetten.

Beschikbare budgetten

Van de structurele Klijnsnamiddelen ter hoogte van afgerond € 118.000 blijft naar verwachting jaarlijks een bedrag over. Op dit moment is dat naar verwachting zo'n € 38.000. Enerzijds is dit afhankelijk van de invulling van het nieuwe Armoedebeleid. Anderzijds naar verwachting omdat er door de Corona-maatregelen nog geen 'normaal' uitvoeringsjaar is geweest vanaf het moment dat deze structurele middelen door het rijk beschikbaar zijn gesteld.

De volgende incidentele budgetten zijn beschikbaar. In de eerste plaats blijkt het vanuit 2020 overgehevelde Klijnsnamabudget (€ 100.000) door de aanhoudende Coronacrisis niet nodig. De uitgaven in 2021 kunnen volledig uit het structurele budget bekostigd worden. Daarnaast is de uitvoering van de Toeslagenaffaire tot nu toe binnen de huidige formatie opgelost. Deze kosten worden volledig door het rijk vergoed. De vergoeding die de gemeente hiervoor van het rijk ontvangt, hangt af van het aantal contacten met gedupeerden en het aantal ingezette trajecten. Op dit moment kunnen wij € 11.000 declareren.

Deze middelen kunnen we hierdoor inzetten voor de uitvoering van de Vroegsignalering in het kader van de Wgs. Tot slot vindt een deel van de Coronacompensatie van het rijk zijn oorsprong in de schuldhelp en het armoedebeleid. Dit geld (€ 56.000) is niet geoormerkt, maar wij stellen voor om dit voor de uitvoering van de Wgs te bestemmen. In onderstaande tabel is een en ander samengevat.

Op dit moment zijn we nog in afwachting van mogelijke andere inkomstenbronnen. In de eerste plaats wordt gelobbyd (VNG) om van het nieuwe kabinet alsnog de invoerings- en uitvoeringskosten van het rijk vergoed te krijgen. In de tweede plaats vinden vanuit het programma Sociaal domein gesprekken met de provincie plaats voor dekking van diverse projecten in gemeenten. Op dit moment is nog niet duidelijk of dit iets oplevert voor de financiering van Vroegsignalering.

Beschikbaar structureel budget	
Klijnsmamiddelen	€ 38.000
Beschikbaar incidenteel budget	
Coronacompensatie Gemeentelijk schuldenbeleid	€ 18.000
Coronacompensatie Gemeentelijk schuldenbeleid 2020 en 2021	€ 38.000
Overgehevelde Klijnsmamiddelen	€ 100.000
30* € 380 normvergoeding Toeslagenaffaire	€ 11.000
Totaal incidenteel	€ 167.000

Dekking kosten

Het voorstel is om de kosten in de periode september 2021 tot en met augustus 2022 grotendeels te dekken uit de van het rijk ontvangen Coronacompensatie en de normvergoeding voor de Toeslagenaffaire. Deze middelen zijn door het rijk verstrekt ter compensatie van de te maken kosten voor de doelgroep. Voor een klein deel, afgerond € 12.000, moet daarnaast een beroep worden gedaan op de incidentele Klijnsmamiddelen.

Dekking kosten (september 2022 en verder)

Op basis van de feiten op dit moment is het voorstel voor de jaren 2022 en verder om de kosten in eerste plaats te dekken uit de verwachte onderuitputting van de Klijnsmamiddelen en voor zover nodig aan te vullen met de incidentele middelen. Zoals hiervoor gemeld vindt nog overleg plaats met het rijk en de provincie voor financiële bijdragen. Het voorstel voor de jaren 2022 en verder zal in het najaar aan de gemeenteraad worden voorgelegd.

In onderstaande tabel is dit in beeld gebracht. Hieruit blijkt dat het beroep op de incidentele middelen € 137.000 bedraagt. Het restant van € 30.000 blijft beschikbaar voor het nieuwe Armoedebeleid.

Kosten en dekking uitvoering Wgs	Kosten	Dekking	
2021 (september tot en met december)	€ 27.000	Incidentele middelen	€ 27.000
2022 (tot en met augustus)	€ 53.000	Incidentele middelen	€ 53.000
Totaal eerste jaar	€ 80.000		€ 80.000
<i>Prognose</i>			
2022 (vanaf september)	€ 27.000	Structurele Klijnsmamiddelen	€ 27.000
2023	€ 80.000	Structurele Klijnsmamiddelen	€ 38.000
		Incidentele middelen	€ 42.000
2024 (tot en met augustus)	€ 53.000	Structurele Klijnsmamiddelen	€ 38.000
		Incidentele middelen	€ 15.000
Totaal	€ 240.000		€ 240.000

Evaluatie

Voorgesteld wordt om na twee jaar een evaluatiemoment in te bouwen, waarbij gekeken wordt naar de resultaten van onze inzet voor Vroegsignalering. Het monitoren van de beschikbare gegevens is daarom van groot belang. Daarnaast is een evaluatie belangrijk in verband met de wijze waarop we in de toekomst de Vroegsignalering financieren.

Monitoring

Vanuit RIS worden rapportages verwacht met betrekking tot het aantal signalen en matches, maar ook met betrekking tot het aantal terugkoppelingen na een geaccepteerd hulpaanbod.

Om inzicht te krijgen in de resultaten van Vroegsignalering zullen we een antwoord willen weten op de vraag of we er door deze aanpak in slagen om de doelgroep zo snel te bereiken dat we problematische schulden kunnen voorkomen. Om tot een antwoord op deze vraag te komen, zijn naast het aantal signalen en matches de volgende indicatoren van belang:

- Het aantal uithuiszettingen
- Het aantal inwoners op de ontruimingslijst
- Het aantal afsluitingen van gas, licht en water
- Het aantal aanzeggingen van afsluitingen van gas, licht en water
- Het aantal inwoners in de wanbetalersregeling
- Het aantal inwoners dat een brief krijgt van het CAK in verband met een achterstand van 2 maanden
- Het aantal inwoners dat een hulpaanbod accepteert
- Het aantal inwoners dat tot een betalingsafsprake komt met een signaalpartner
- De gemiddelde hoogte van de schuld bij inwoners met een schuldhulptraject dat gestart was voor de Vroegsignalering
- De gemiddelde hoogte van de schuld bij inwoners die in het kader van Vroegsignalering gestart zijn met een schuldhulptraject.

Deze gegevens zullen we jaarlijks in kaart brengen.

Daarnaast zullen we ook de gegevens voor onze gemeente uit het CBS Dashboard Schulden halen, o.a. om te bezien hoe het aantal geregistreerde huishoudens in onze gemeente met problematische schulden zich in de loop der jaren ontwikkelt.

CMO Stamm is bezig met het ontwikkelen van een monitor Vroegsignalering met de intentie dat dit instrument in Drenthe en de provincie Groningen gebruikt kan worden om gegevens op een eenduidige manier te registreren, zodat de gemeenten onderling vergeleken kunnen worden. We volgen deze ontwikkeling met belangstelling en indien gewenst zullen wij daar in de toekomst een besluit over nemen of wij hieraan willen deelnemen.

Privacy

De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is bij de aanschaf van applicaties en het inrichten van processen waar binnen persoonsgegevens verwerkt worden, een belangrijk punt van aandacht. Het delen en gebruiken van gegevens van inwoners ten behoeve van de vroegsignalering wordt gekwalificeerd als een gevoelige gegevensverwerking. Het gaat hier

om gevoelige financiële gegevens van kwetsbare inwoners. Om deze reden dient zeer zorgvuldig met deze gegevens omgegaan te worden.

Gemeenten zijn zelf verantwoordelijk voor de manier waarop zij hun taken uitvoeren. Processen waarin persoonsgegevens worden verwerkt moeten hierbij voldoen aan de eisen die de AVG daaraan stelt. De gemeente moet ervoor zorgen dat het processen en applicaties die deze processen ondersteunen, op een juiste wijze worden uitgevoerd en ingericht, maar ook dat medewerkers in het proces weten hoe zij hiermee om moeten gaan. De AVG vereist dat over alle gegevensverwerkingen verantwoording wordt afgelegd. Dit dienen wij te borgen door:

- Duidelijk in een werkproces vast te leggen op welke wijze welke gegevens gebruikt worden, maar ook wanneer de gegevensverwerking bijvoorbeeld stopt. Hoe wordt bijvoorbeeld omgegaan met herhaalde signalen van een inwoner die hulp afwijst? Door dit soort zaken vast te leggen garandeer je dat gelijke gevallen gelijk behandeld zullen worden.
- De afspraken uit de overeenkomst bij het landelijk convenant vroegsignalering -waar wenselijk- verder uit te werken of aan te vullen zodat het voor iedereen duidelijk is hoe de gegevensverwerkingen gaan plaatsvinden. Het plannen van evaluaties met de deelnemende partijen zorgt ervoor dat gaandeweg verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.
- Transparant te zijn over de gegevensverwerking. De inwoner moet voldoende en in goed begrijpelijke taal geïnformeerd worden door de partijen. Er dienen afspraken gemaakt te worden zodat de inwoner voldoende, maar ook weer niet te veel, geïnformeerd wordt.
- De gegevensverwerking op te nemen in het register van verwerkingsactiviteiten. Dit is een overzicht van alle gegevensverwerkingen die binnen de gemeente Midden-Drenthe uitgevoerd worden.
- Een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit te voeren. Dit is een toets waarbij de risico's voor de privacy in kaart worden gebracht zodat deze risico's gemitigeerd (verlaagd) kunnen worden.
- De benodigde documentatie op orde te brengen. Hierbij kan gedacht worden aan de overeenkomst bij het landelijk convenant vroegsignalering en de verwerkersovereenkomst met de leverancier.

Wanneer deze punten worden opgepakt wordt voldaan aan het principe van privacy by design, een vereiste vanuit de AVG.

De Functionaris Gegevensbescherming (FG) wordt betrokken bij de implementatie van het proces van vroegsignalering binnen onze organisatie.

Informatiebeheer

Documenten (als signalen, plannen van aanpak, beschikkingen, etc.) als genoemd in de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening zijn archiefbescheiden in de zin van de Archiefwet 1995. Hetzelfde geldt voor de vanuit de applicatie van Inforing te genereren managementrapportages die binnen een gemeentelijk proces (als een evaluatie- of beleidsproces) een situatie moeten aantonen/bewijzen of een te nemen besluit moeten ondersteunen, ook dit zijn archiefbescheiden.

Het opslaan, bewaren, beschikbaar stellen en ook het vernietigen van archiefbescheiden moet aan specifieke eisen voldoen. In de kern komen deze eisen erop neer dat archiefbescheiden (hierna: documenten) bruikbaar, vindbaar en betrouwbaar moeten zijn en blijven voor zolang als de wet dat voorschrijft, en dat documenten na het aflopen van de geldende bewaartermijn, moeten worden vernietigd en dat deze vernietiging moet kunnen worden verantwoord.

Om dit (mede) te bewerkstelligen is het belangrijk dat een leverancier als Inforing zich conformeert aan ons inkoopbeleid, voor applicaties zijn dat de Gemeentelijke Inkoopvoorwaarden voor IT 2020 (GIBIT 2020).

Wanneer een leverancier zich aan GIBIT 2020 conformeert, dan betekent dit bijvoorbeeld dat een applicatie zodanig is/kan worden ingericht dat de juiste bewaartermijnen op de juiste documenten (met vaak persoonsgegevens) kunnen worden toegepast. Dit betekent eveneens dat een leverancier ons, alvorens tot de feitelijke vernietiging van documenten wordt overgegaan, om toestemming moet vragen. In de afspraken met de leverancier en in het implementatietraject zal dit aspect nadrukkelijk aandacht moeten krijgen.

Wanneer een leverancier zich aan GIBIT 2020 conformeert, dan gaat hij ook akkoord met het controlerecht en de medewerking aan audits, hetgeen ons de mogelijkheid geeft de leverancier te controleren op het overeenkomstig de wet beheren van onze documenten.

Verder is het van belang dat ten aanzien van de inrichting van de applicatie en het registreren en beheren van de documenten in de applicatie (proces)afspraken worden gemaakt. Concreet betekent dit dat er afspraken moeten worden gemaakt en vastgelegd over:

- welke processen met de applicatie worden afgehandeld en welke documenten daarin dan worden opgeslagen;
- welke (meta)gegevens over documenten in de applicatie worden geregistreerd (vaak gaat dit (semi-)geautomatiseerd);
- op welke wijze documenten in/middels de applicatie worden gefixeerd/gearchiveerd, alsook op welke wijze papieren documenten digitaal worden gemaakt en worden opgeslagen in de applicatie;
- welke autorisaties in de applicatie aan welke functionarissen worden toegekend en
- op welke wijze de vernietiging van de daarvoor in aanmerking komende documenten in de applicatie wordt ingericht en uitgevoerd.

De DIV-specialist wordt betrokken bij het op de juiste wijze inrichten en uitvoeren van het opslaan, bewaren, beschikbaar stellen en vernietigen van de documenten in/middels de applicatie van Inforing.

Informatiebeveiliging

Het borgen van de informatiebeveiliging is bij de aanschaf van applicaties zeer belangrijk. Als gemeente hanteren we vanaf 1 januari 2020 de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). De BIO is een normenkader voor informatiebeveiliging dat wordt gebruikt door alle

Nederlandse overheden. Door de hierin beschreven maatregelen toe te (laten) passen, wordt de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens voldoende gewaarborgd, dit heet 'passend beveiligen'. Het borgen en implementeren van de BIO is ook van toepassing op nieuwe applicaties. De applicatie moet daarom voldoen aan een aantal beveiligingsvereisten. De leverancier van deze applicatie heeft de benodigde certificaten en uitwerking van de beveiliging met betrekking tot de applicatie met ons gedeeld en dit past in de eisen die wij aan beveiliging stellen.

Belangrijke aandachtspunten voor het vervolg:

- Refereer in de hoofdovereenkomst met de leverancier met betrekking tot informatiebeveiliging naar de SLA, de certificering en de verwerkersovereenkomst;
- Neem in de Service Level Agreement het voldoen aan certificering mee;
- Sluit een verwerkersovereenkomst af met deze leverancier, dit is een vereiste;
- Ook is bij deze leverancier het afsluiten van een verwerkersovereenkomst een vereiste.

De CISO (Chief information Security Officer oftewel Informatiebeveiliging) wordt betrokken bij het borgen van de informatiebeveiliging met betrekking tot de applicatie voor vroegsignalering.

Bijlage 1: Proces vroegsignalering in Midden-Drenthe

We kunnen een aantal fases onderscheiden in het proces van vroegsignalering:

1. De voorfase. Hiermee wordt de fase bedoeld die vooraf gaat aan het binnen komen van een signaal in onze gemeente van een betalingsachterstand bij een van de vier partijen: woning verhuurders, energiebedrijven, waterbedrijven en zorgverzekeraars.
2. De fase dat het signaal via een applicatie van RIS/Inforing bij de gemeente binnenkomt en de budgetconsulent er kennis van neemt.
3. De fase waarin de gemeente reageert op een signaal of op een match tussen twee of meerdere signalen.
4. De fase waarin de gemeente de inwoner een hulpaanbod doet tijdens een gesprek. De afspraken worden vastgelegd in een plan van aanpak.
5. De fase waarin de terugkoppeling van de gemeente plaatsvindt aan de betrokken partijen na het contact met de inwoner met betalingsachterstanden.
6. De fase waarbij de gemeente Vroegsignalering afsluit en al dan niet overgaat tot het starten van een regulier hulptraject.

Fase 1: De voorfase

- We werken volgens de overeenkomst bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering Dit bekrachtigen we door deze overeenkomst te tekenen.
- Met schuldeisers die niet aangesloten zijn bij een koepelorganisatie en die niet werken conform het Landelijk Convenant Vroegsignalering, sluiten we een overeenkomst af zodra we van een dergelijke partij een signaal ontvangen.
- We maken met beide woningcorporaties Woonservice en Actium aanvullende afspraken bij deze overeenkomst. We leggen daarin o.a. vast welke gegevens zij koppelen aan het signaal en na hoeveel dagen achterstand zij het signaal aanleveren.
- De schuldeisers ondernemen een maatschappelijk verantwoord incassotraject voordat zij een signaal afgeven van een betalingsachterstand aan onze gemeente.
- De gemeente legt in haar beleid vast hoe moet worden gereageerd op enkelvoudige signalen en op matches van twee of meer signalen op het zelfde adres van verschillende schuldeisers of op twee signalen van dezelfde schuldeiser binnen een periode van 2 of 3 maanden.

Fase 2: Er komt een signaal binnen via de applicatie RIS

- Er komt een signaal binnen via de applicatie RIS Matching.
- De termijn van 4 weken waarbinnen de gemeente moet reageren op het signaal start op het moment van doorzetten vanuit RIS Matching naar RIS Vroegeropaf.
- De budgetconsulent neemt kennis van een signaal en bepaalt of er op dat adres sprake is van een enkelvoudig signaal of dat dit een match (meervoudig signaal) is.

Fase 3: De actie fase

- De budgetconsulent controleert of de bewoner met een betalingsachterstand al bekend is bij de gemeente met een schuldhulptraject.

- Indien de bewoner met een betalingsachterstand al in een minnelijk of wettelijk schuldhulptraject zit, dan neemt de budgetconsulent contact op met de schuldhulporganisatie en / of de bewoner.
- De budgetconsulent verstuurt brieven of mails met een hulpaanbod aan degenen met een enkelvoudige betalingsachterstand.
- De budgetconsulent telt het aantal matches. Indien dat er meer zijn dan de werkdruk die maand toelaat, stelt deze ambtenaar de rangorde vast die bepaalt welke matches in aanmerking komen voor een huisbezoek. Alle overige matches worden administratief afgehandeld.
- Bij het bepalen van die rangorde wordt gekeken of er matches zijn waarbij de totale schuld minder dan € 500,- bedraagt. Deze matches worden afgehandeld met een brief tenzij de personele capaciteit het toelaat om naast de andere matches alsnog een huisbezoek af te leggen bij inwoners met een schuld lager dan € 500,-. Het is niet toegestaan om een preferentie te bepalen op basis van de schuldeiser. Als op basis van deze selectie nog verder moet worden gekeken welke matches tot een huisbezoek kunnen leiden, dan geldt dat matches van meer dan 2 schuldeisers in dezelfde maand voorrang krijgen boven matches van 2 schuldeisers. Tot slot hebben matches van 2 signalen van verschillende schuldeisers voorrang boven matches van dezelfde schuldeiser in 2 of 3 opeenvolgende maanden.
- De budgetconsulent legt een outreachend huisbezoek af. Er zijn twee opties:
 - a. De inwoner is niet thuis of doet niet open. In dat geval laat de budgetconsulent een kaart achter met informatie over het doel van het huisbezoek en hoe de inwoner in contact kan komen met de budgetconsulent.
- De inwoner doet open. De budgetconsulent stelt zich voor en legt de reden van de komst uit.
- Bij contact zijn de opties:
 - a. De budgetconsulent nodigt de inwoner uit voor een gesprek met een brede uitvraag waarbij de inwoner hulp krijgt aangeboden. Als de inwoner hier positief op reageert wordt een afspraak gemaakt.
 - b. De inwoner geeft aan geen prijs te stellen op een vervolgspraak of een hulpaanbod. De budgetconsulent biedt een kaart aan hoe de inwoner de budgetconsulent kan bereiken als de inwoner later alsnog contact wil.
 - c. Wanneer de inwoner aangeeft niet mee te willen werken, wordt de inwoner op de 'blacklist' gezet. Dat is een functionaliteit binnen de RIS applicaties waardoor de signalen van achterstanden voor die inwoner niet meer worden meegenomen in de matchingronde. De signaalpartners zien dit ook zodra zij de signalen doorzetten.

Fase 4: Het hulpaanbod

- Als een inwoner aangeeft open te staan voor een gesprek en een hulpaanbod, dan wordt die inwoner uitgenodigd voor een gesprek.
- De budgetconsulent biedt zo nodig een hulptraject aan. Als de inwoner hulp accepteert, dan legt de budgetconsulent de afspraken vast in een plan van aanpak.
- Als de inwoner een schuldhulptraject krijgt aangeboden en accepteert, wordt een zaak voor een regulier schuldhulptraject in Midnet gestart.

- Als een inwoner voldoende heeft aan de informatie en advies tijdens het gesprek en er geen hulp gestart wordt, dan registreert de budgetconsulent dat er informatie en/of advies is gegeven.

Fase 5: Terugkoppeling aan de signaalpartner

- De budgetconsulent koppelt via RIS aan de schuldeiser die het signaal stuurde terug zodra er sprake is van een door de inwoner geaccepteerd hulpaanbod.
- Als een inwoner heeft aangegeven geen prijs te stellen op een reactie van de gemeente naar aanleiding van een betalingsachterstand, dan wordt in RIS het adres van die inwoner op een zogeheten blacklist geplaatst, waardoor de gemeente voor die inwoner geen signalen meer ontvangt.
- Als een signaalpartner een signaal afgeeft over iemand op de blacklist, dan stuurt RIS een melding naar de signaalpartner dat het signaal niet wordt doorgegeven aan de gemeente.
- Zo mogelijk wordt binnen vier weken een plan van aanpak gemaakt.

Fase 6: Afsluiten vroegsignalering en eventueel opstarten traject schuldhelptraject

- Als blijkt dat de reguliere schuldhelpverlening noodzakelijk is, en de inwoner dit accepteert, wordt vroegsignalering beëindigd en wordt een regulier traject in Midnet gestart.
- In alle gevallen wordt het dossier in RIS binnen 28 dagen gesloten.
- De gegevens in RIS worden gearhiveerd cq. vernietigd conform de Archiefwet en de AVG.

Bijlage 2: Infographic met betrekking tot proces Vroegsignalering

