

Advies met betrekking tot wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

Aanleiding

Op 1 januari wijzigt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). In GH0 verband is na de pilot actie op geldzaken besloten om de beleidsvoorbereiding op de wijziging Wgs gezamenlijk op te pakken. Daarvoor is nu een beleidsplan opgeleverd. Het beleidsplan treft u in de bijlage aan. Op onderdelen is een besluit van het management noodzakelijk, ook over de wijze van uitvoering. Daarvoor dient deze notitie.

Wat is vroegsignalering van schulden

Het doel van vroegsignalering is vroegtijdig hulp bieden aan inwoners met betalingsachterstanden die zelf nog geen hulpvraag hebben gesteld, zodat schulden niet oplopen en problematisch worden. In een vroeg stadium is het vaak makkelijker om een oplossing te bieden waardoor zwaardere (schulden)problematiek en duurdere schuldhulpverleningstrajecten kunnen worden voorkomen. En omdat financiële problemen vaak niet alleen komen, kan ook ondersteuning op andere leefgebieden worden aangeboden als dat nodig blijkt. Hiermee worden grote(re) maatschappelijke kosten voorkomen die complexe problematiek vaak met zich meebrengt.

Welke signalen gaat de gemeente ontvangen

Signaalpartners krijgen de plicht om meldingen aan de gemeente door te geven nadat het eigen incassoproces is doorlopen. De signalen moeten worden doorgegeven door energieleveranciers, zorgverzekeraars, waterleveranciers en woningverhuurders. Deze vier signalen zijn opgenomen in de wet als startpunt voor de vroegsignaleringstaak van de gemeente. Andere signalen dan energie, zorgpremie, water en huur worden in de wet niet genoemd; er is bewust gekozen voor een beperkte set bewezen signalen¹. Wel is opgenomen dat met een AMvB later nog andere signalen kunnen worden aangewezen.

Hoeveel signalen gaan we ontvangen

Voor dit beleidsplan is informatie vergaard om een beeld te krijgen bij het aantal te verwachten meldingen van de vier categorieën (landelijke) schuldeisers. De verwachting is dat het om een groot aantal meldingen per maand gaat. Er is evenwel ook nog een mate van onzekerheid.

Wat is de impact van de wet

De impact van de wet is groot. Hulp aanbieden op basis van de aangewezen betalingsachterstanden vraagt van gemeenten dat zij het vroegsignaleren van schulden opschalen en tot een structurele dienstverlening ontwikkelen. De verplichting tot vroegsignalering van schulden moet stevig verankerd worden in de werkprocessen. Doet de gemeente dat niet dan kunnen schuldeisers het nalatig in gebreke zijn van een gemeente aangrijpen om drastische maatregelen te nemen, zoals afsluiting van energie, procedure tot uithuiszetting etc. Doet de gemeente het goed dan kunnen op langere termijn hogere kosten van schuldhulpverlening, zorg etc. voorkomen worden.

Wat is de taak van de gemeente

De wetwijziging zorgt ervoor dat het uitwisselen van persoonsgegevens een verplichting wordt voor zowel signaalpartners van vaste lasten als gemeenten. Vervolgens wordt van de gemeente verwacht dat zij op alle ontvangen signalen actie onderneemt en binnen 4 weken terug rapporteert aan de schuldeiser over de ondernomen actie. In de wet is expliciet opgenomen dat wanneer een schuldhulpverleningstraject wordt gestart, zowel op eigen initiatief van de inwoner of nadat een inwoner is benaderd door gemeente (dus vanuit de vroegsignaleringsactiviteiten), een beschikking dient te worden afgegeven. De beschikking betreft een plan van aanpak of een weigering tot

¹ De selectie is gebaseerd op uitvoerbaarheid voor gemeenten en op het uitgangspunt van de privacyregelgeving om niet meer persoonsgegevens te verwerken dan strikt noodzakelijk (dataminimalisatie).

schuldhulpverlening. De beschikking wordt gegeven binnen een bij gemeentelijke verordening te bepalen termijn. Deze termijn bedraagt maximaal 8 weken (na het eerste gesprek). Realiseer je dat dit een hele korte tijdspanne is; snelle actie na ontvangst signaal is vereist. Schuldeisers zullen dit mogelijk gebruiken om druk te zetten.

De wijze van contact leggen is niet vastgelegd in de wet. In plaats van via een huisbezoek kan dit aanbod bv. ook schriftelijk of telefonisch worden gedaan.

Het college kan taken mandateren aan instellingen die zich bezighouden met schuldhulpverlening. Dit kan bijvoorbeeld een bestaande netwerkpartner (bv. Kredietbank NL of Farent/IMW) zijn. Als de gemeente de regie op de uitvoering in eigen handt houdt dan heeft de gemeente ook grip op inzet van een persoon met de juiste competenties. De gemeente krijgt bij uitvoering in eigen beheer ook meer zicht op hoe de spreiding van de inzet is over de maanden. Uit de pilot weten we dat in de ene maand meer signalen komen, dan in een andere maand. Dat vergt flexibiliteit. Bij uitvoering in eigen beheer kan waarschijnlijk sneller geschakeld worden dan wanneer een externe partij gecontracteerd is. Bovendien willen we beginnen met een proefperiode zodat we zicht krijgen op wat echt noodzakelijk is.

Kies voor inzet van iemand met primair een financiële focus en deskundigheid. Dit vanwege de in eerste instantie financiële invalshoek van vroegsignalering van schulden.

Samenwerking GHO

Als we beleidsmatig dezelfde keuzes maken dan kan overwogen worden ook gezamenlijk de uitvoering vorm te geven. Bijvoorbeeld door gezamenlijk de inzet van een 'uitvoeringsteam' te realiseren. Dit is conform de wijze waarop de uitvoering in de pilot is vormgegeven. De uren kunnen dan flexibel worden ingezet tussen 3 gemeenten, afhankelijk van het aantal meldingen per gemeente die per maand (onderling) kunnen verschillen. Ook op het gebied van noodzakelijke coördinatie kan samengewerkt worden en is er ook efficiencywinst te behalen. Dit vergt wel dat er ook beleidsmatig dezelfde keuzes gemaakt worden.

Welke scenario's zijn denkbaar

De werkgroep heeft vier scenario's onderzocht op basis van de op dit moment beschikbare informatie:

Scenario 1: 'wettelijk' minimum scenario

Dit is het scenario dat is gebaseerd op wat minimaal nodig is om aan de wettelijke verplichtingen te voldoen. Hierbij wordt naar alle adressen waarop een signaal wordt ontvangen, een brief gestuurd waarin een hulpaanbod en uitnodiging tot een eerste gesprek wordt gedaan. Hiermee voldoen je niet echt aan de bedoeling van de vroegsignalering.

Scenario 2: scenario met huisbezoek bij matching

In dit scenario wordt een onaangekondigd huisbezoek gedaan op de adressen waarop minimaal 2 signalen van verschillende schuldeisers zijn ontvangen waarbij we minimaal 3 maanden terugkijken. Op alle resterende enkelvoudige signalen wordt een brief met hulpaanbod gestuurd (zie scenario 1).

Scenario 3: ook een huisbezoek voor enkelvoudige huur en zorg signalen

In dit scenario geldt voor wat betreft de matching van signalen dezelfde aanpak als in scenario 2. In dit scenario wordt naast de gematchte signalen tevens een huisbezoek uitgevoerd op de enkelvoudige signalen voor huur en zorg voor zover die voldoen aan vooraf vastgestelde criteria. Dit kan op basis van aantal maanden achterstand of hoogte bedrag. Op alle resterende enkelvoudige signalen wordt een brief met hulpaanbod gestuurd (zie scenario 1).

4.3.4 Scenario 4: zoveel mogelijk er op af via huisbezoek

In dit scenario geldt voor wat betreft de matching van signalen dezelfde aanpak als in scenario 2. Voor de resterende enkelvoudige meldingen wordt een huisbezoek gekoppeld aan alle signalen die voldoen aan vooraf vastgestelde criteria: Dit kan op basis van aantal maanden achterstand of hoogte bedrag. Op alle resterende enkelvoudige signalen, die niet voldoen aan de selectiecriteria, wordt een brief met hulpaanbod gestuurd (zie scenario 1).

Wat is ons advies t.a.v. de invulling

Wij adviseren om primair te kiezen voor het onaangekondigde huisbezoek. Op basis van de ervaringen in de pilot weten we dat dat werkt. We kunnen dat waarschijnlijk niet in alle gevallen doen omdat dat te veel capaciteit vergt. Als we niet op huisbezoek gaan dan sturen we een brief. Een combinatie van signalen op één adres in een periode van drie opeenvolgende maanden is in ieder geval aanleiding voor een huisbezoek. De duur en de omvang om een signaal aan te merken als 'eropaf-signaal' is ook afhankelijk van het soort schuldeiser. Sommige signalen hebben een grotere voorspellende waarde van financiële problemen dan anderen. Op basis van selectiecriteria/normen bepalen we nader welke enkelvoudige signalen in basis in aanmerking komen voor een persoonlijke 'eropaf' actie', in duur (aantal maanden achterstand) en/of omvang. Dat kunnen we concreter invullen zodra we weten welke gegevens we precies gaan ontvangen. In dit stadium is ons advies om ook te kiezen voor enkelvoudige signalen over twee maanden huurachterstand of drie maanden zorgpremie. Dat komt overeen met scenario 3.

Wat zijn de personele consequenties van de vier scenario's

Per maand (gemiddeld)	Scenario 1 ('wettelijk' minimum / brieven)						Scenario 2 (huisbezoek bij matching)					
	GLE		HVB		OTW		GLE		HVB		OTW	
<i>FTE o.b.v. 36 uur per week</i>	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE
Personele inzet 'administratief'	32	0,21	32	0,21	32	0,21	32	0,21	32	0,21	32	0,21
Personele inzet 'coördinatie'	8	0,05	8	0,05	8	0,05	8	0,05	8	0,05	8	0,05
Personele inzet 'nabellen brieven'	4	0,03	4	0,03	4	0,03	4	0,03	4	0,03	4	0,03
Personele inzet 'huisbezoeken'	0	0,00	0	0,00	0	0,00	20	0,13	10	0,06	20	0,13
ICT-kosten (excl. BTW) aanbieder A	€ 357,00		€ 234,00		€ 474,00		€ 357,00		€ 234,00		€ 474,00	

Per maand (gemiddeld)	Scenario 3 (ook huisbezoek voor huur en zorg)						Scenario 4 (zoveel mogelijk er op af via huisbezoek)					
	GLE		HVB		OTW		GLE		HVB		OTW	
<i>FTE o.b.v. 36 uur per week</i>	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE	uren	FTE
Personele inzet 'administratief'	32	0,21	32	0,21	32	0,21	32	0,21	32	0,21	32	0,21
Personele inzet 'coördinatie'	8	0,05	8	0,05	8	0,05	8	0,05	8	0,05	8	0,05
Personele inzet 'nabellen brieven'	4	0,03	4	0,03	4	0,03	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Personele inzet 'huisbezoeken'	165	1,06	95	0,61	170	1,09	295	1,89	170	1,09	320	2,05
ICT-kosten (excl. BTW) aanbieder A	357,00		€ 234,00		€ 474,00		€ 357,00		€ 234,00		€ 474,00	

ICT

Voor alle scenario's is een systeem nodig voor registratie van de signalen, eventuele matching en vastlegging van reactie op brieven, resultaten/opvolging van huisbezoeken en versturen van brieven. Uit de pilot, met slechts twee schuldeisers (CZ en VGZ) weten we dat de administratieve verwerking complex is. De aanbeveling is dan ook gedaan om voor de registratie te werken met een specifiek voor vroegsignalering Wgs ontworpen pakket.

De werkgroep heeft een verkenning uitgevoerd en heeft een voorkeur uitgesproken voor systeem van Inforing BV. Het advies is doorgestuurd naar de Informatiemangers van de drie gemeenten om vervolgstappen te bepalen. Samenwerking in ICT levert geen structurele financiële voordelen op.

Wat moet er verder nog gebeuren

Er moet nog veel gebeuren. Dat moeten we ons de komende maanden bewust zijn. Er zijn veel interne mensen nodig om te zorgen dat we op 1.1.2021 kunnen starten Waar moet je zoal aan denken:

1. In GHO-verband maken we² een collegevoorstel en raadsinformatiebrief.
2. In GHO-verband informeren we de samenwerkingspartners in het voorliggende veld.
3. Specifiek rond Leystromen willen we met de andere gemeenten in het werkingsgebied van Leystromen ook afspraken maken die gaan landen in de prestatieafspraken.
4. In GHO-verband sluiten we convenanten met alle toeleveranciers van signalen op basis van een modelconvenant van de VNG. (Nog in ontwikkeling.)
5. In GHO-verband maken we verordening Wgs. (De gewijzigde Wgs kent, in tegenstelling tot de huidige Wgs een verordeningplicht. Het wachten is op een modelverordening van de VNG.)
6. In GHO-verband vragen onze privacy-officer advies over alle AVG-aspecten.
7. In GHO-verband maken we communicatiemateriaal zoals algemene publicaties, brieven, reactiekaartjes, flyers etc. Dat maken we daarna eventueel gemeente-specifiek.
8. In GHO-verband of per gemeente contracteren we de ICT-leverancier.
9. In GHO-verband of per gemeente doorlopen we het implementatietraject voor de ICT
10. In GHO-verband of per gemeente bepalen we de noodzakelijke formatie voor de te onderscheiden taken: administratief, uitvoerend en coördinerend.
11. In GHO-verband maken we met de afd. P&O een advertentietekst voor personeel. De werving kan dan in GHO-verband of per gemeente.
12. In GHO-verband of per gemeente vullen we de coördinatietaak in.

² "We" is in deze opsomming afhankelijk van de spelers die bij de aard van de activiteit betrokken zijn: denk aan beleidsmedewerkers, managers, privacy-officer, informatiemangers etc.

Voorstellen voor besluit waar nodig onder voorbehoud goedkeuring colleges en beschikbare financiële middelen.

Besluit 1:

We voeren de taken in het kader van de vroegsignalering schulden in eigen beheer uit en daarbij werken we in de uitvoering wel/niet samen in GHO-verband. .

Besluit 2:

Vooralsnog kiezen we in GHO-verband voor scenario 3

Een persoonlijke ‘eropaf’ benadering toepassen bij 2 of meer signalen op een adres. Hierbij kijken we tot drie maanden terug.

Een persoonlijke ‘eropaf’ benadering toepassen bij twee maanden huurachterstand of drie maanden zorgpremie.

Besluit 3:

We kiezen voor de applicatie van Inforing BV

Besluit 4:

We doen de implementatie gezamenlijk in GHO-verband.

Besluit 5:

We maken een gezamenlijk uitvoeringsteam vroegsignalering.

Namens de werkgroep
Vacature Oisterwijk
Anneke Nouwens
Niek Hendriks

Bijlage:

Beleidsplan vroegsignalering schulden in het kader van wijzigingen Wet gemeentelijke schuldhulpverlening 2021