

## **Nadere werkafspraken Vroegsignalering gemeenten Noordwest Friesland (Harlingen, Terschelling, Vlieland en Waadhoeke)**

In onderliggend plan beschrijven wij de nadere werkafspraken die binnen de gemeente gemaakt zijn om vroegsignalering vorm te geven. Deze werkafspraken behoren als bijlage bij het Landelijk convenant vroegsignalering en de overeenkomst behorende bij dit landelijk convenant. In artikel 3.7 van deze overeenkomst is aangegeven dat de uitvoerder een (beleids-)plan moet maken hoe signalen van achterstanden behandeld worden. In dit plan moet opgenomen worden wanneer signalen in aanmerking komen voor een huisbezoek en welke overige (communicatie-)middelen worden ingezet om de overige signalen op te pakken.

In dit plan beschrijven wij hoe wij binnenkomende signalen zullen behandelen. Deze afspraken zijn in samenspraak met lokale woningcorporaties, De Friesland Zorgverzekeraar, medewerkers van de gemeente en medewerkers van het Gebiedsteam tot stand gekomen. Deze werkafspraken kunnen tussentijds in onderling overleg aangepast worden als blijkt dat het gewenste resultaat niet wordt behaald. Om tijdig bij te kunnen sturen zullen genoemde partijen vanaf de start van de nieuwe werkwijze eens per zes weken de resultaten met elkaar bespreken. Hierbij wordt in ieder geval besproken hoe de binnengekomen signalen opgepakt zijn, hoe de respons van klanten is op de gepleegde acties, hoe de kwaliteit van de binnengekomen signalen is en hoe de samenwerking tussen de vroegsignaleerder en de vaste lasten partners ervaren wordt.

### **Hoofddoelstelling van vroegsignalering**

We lokaliseren beginnende schulden en bieden in een vroeg stadium integrale ondersteuning aan de klant bij dreigende financiële problemen, waardoor het aantal problematische schuldenaren in de gemeente vermindert en hierdoor ook de maatschappelijke kosten verminderen.

Om te kunnen beoordelen of we deze hoofddoelstelling behalen, is het belangrijk om meetbare subdoelen te stellen waarvan we met redelijke zekerheid kunnen aangeven dat de inzet van vroegsignalering heeft geleid tot het resultaat. We kunnen bijvoorbeeld wel met redelijke zekerheid aannemen dat de schuldenlast van klanten die hulp van een vroegsignaleerder hebben geaccepteerd, zal verminderen door de inzet van de vroegsignaleerder, maar we kunnen niet met zekerheid zeggen dat het aantal klanten met schulden kleiner zal worden door de inzet van de vroegsignaleerder. Dit is namelijk afhankelijk van veel meer factoren, zoals de economische situatie in Nederland en de landelijke en gemeentelijke regelgeving die het inkomen raken, denk aan toeslagen, belastingen.

Hieronder geven we de indicatoren aan die we willen gaan meten over het peiljaar juli 2021- juli 2022. Nadat we inzichtelijk hebben wat de vroegsignalering in dit eerste jaar heeft opgeleverd, kunnen we voor de jaren 2022 en verder streefdoelen op gaan stellen die we willen behalen.

### **Wat gaan we in het eerste jaar meten:**

- ❖ We meten hoeveel procent van de klanten waarvan betalingsachterstanden bij ons gemeld worden en waarbij wij een huisbezoek hebben ingezet, een hulpaanbod accepteren; hoeveel procent hiervan geen hulpaanbod accepteren en met hoeveel procent van deze klanten geen contact tot stand is gekomen.
- ❖ We meten hoeveel procent van de klanten die hulp hebben aanvaard van de vroegsignaleerder binnen 6 maanden weer aangemeld worden in RIS<sup>1</sup> met een nieuwe achterstand.

<sup>1</sup> RIS is een systeem waarin geautomatiseerd meldingen van betalingsachterstanden worden ontvangen, gefilterd en verwerkt. Ook de regievoering over de afhandeling van meldingen en de terugkoppeling richting de melders vindt plaats via dit geautomatiseerde systeem.

- ❖ We meten eens per jaar hoeveel procent van de klanten die hulp hebben aanvaard van de vroegsignaleerder, na 6 maanden geen betalingsachterstand meer hebben. Wij meten dit in eerste instantie alleen voor klanten die een betalingsachterstand hadden bij De Friesland Zorgverzekeraar.
- ❖ We meten hoeveel procent van de klanten die hulp hebben aanvaard van de vroegsignaleerder, na 6 maanden een minder hoge betalingsachterstand hebben dan aan het begin van het traject. Wij meten dit in eerste instantie alleen voor klanten die een betalingsachterstand hadden bij De Friesland Zorgverzekeraar
- ❖ We meten bij hoeveel procent van de klanten een nieuwe achterstand wordt opgebouwd, terwijl er vroegsignalering is ingezet. Wij meten dit in eerste instantie alleen voor klanten die een betalingsachterstand hadden bij De Friesland Zorgverzekeraar en kijken hierbij ook naar achterstanden die nog niet zo hoog zijn dat ze weer bij de gemeente worden aangemeld.

Daarnaast brengen de corporaties die werkzaam zijn in onze gemeente jaarlijks onderstaande indicatoren in beeld en volgen die op langere termijn om te kijken wat de effecten zijn van vroegsignalering.

1. Hoogte huurachterstand in % van de te innen jaarhuur

De corporaties maken daarbij een tweedeling tussen zittende huurders en vertrokken huurders.

Doel voor de langere termijn: % neemt af

2. Aantal huurders (in aantal) met 1, 2 en 3 maanden of meer huurachterstand

Doel langere termijn: minder huurders met 2 en 3 maanden huurachterstand

3. Aantal dagvaardingen.

Doel langere termijn: aantal dagvaardingen neemt af

Het moment waarop vroegsignalering zich het beste kan richten is het moment waarop met redelijke zekerheid gezegd kan worden dat financiële problemen nog niet geëscaleerd zijn. Niet te laat zijn, maar ook niet te vroeg. Per vaste lasten partner zal het moment van aanleveren van betalingsachterstanden verschillen, omdat een maand huurachterstand bijvoorbeeld meer impact heeft dan 1 maand achterstand bij de waterleidingmaatschappij. Voordat vaste lasten partners klanten aan mogen melden bij de gemeente dienen zij eerst zelf een sociaal incassobeleid te hebben gevoerd. Dit is wettelijk vastgelegd.

Hieronder staat aangegeven wanneer betalingsachterstanden gemeld worden door de verschillende vaste lasten partners. De gehanteerde termijnen passen binnen de termijnen die genoemd worden in artikel 3.1 van de overeenkomst, behorende bij het landelijk convenant vroegsignalering. De range waarbinnen vaste lasten partners betalingsachterstanden aan kunnen bieden is binnen dit convenant ruim gehouden waarbinnen gemeenten zelf afspraken kunnen maken met de lokale partners. De termijnen die in de gemeenten gehanteerd zullen worden zijn in overleg met de lokale partners gekozen en de keuzes die gemaakt zijn, zijn tevens gebaseerd op informatie uit de gemeente Amsterdam, Nijmegen, Rotterdam, Alphen aan de Rijn en Arnhem. Tot slot is gebruik gemaakt van de Leidraad Vroegsignalering 2018 van de NVVK.

Zorgverzekeraars en waterleidingmaatschappijen melden bij een betalingsachterstand van 30 tot 100 dagen. Energiebedrijven melden bij een achterstand van 50 tot 100 dagen.

Woningcorporaties melden bij 1 maand betalingsachterstand (en maximaal 2 maand achterstand), op de 25e van de eerste maand<sup>2</sup>. Het moment van aanmelding is afhankelijk van wat gezien de uitgangspunten van vroegsignalering passend is bij het incassoproces van de corporaties. Ook zogenaamde slepers waarbij het sociaal incassobeleid is toegepast en waar dit niet heeft geleid tot een oplossing op de 25e van de maand, zullen aangemeld worden. Overige slepers en klanten waarbij een betalingsregeling is getroffen zullen niet worden aangemeld. Ook klanten waarbij de achterstand lager is dan 45 euro zullen niet aangemeld worden.

Bij aanmelding door de corporaties kunnen zij in de toelichting aangeven of een aanmelding een sleper betreft of niet.

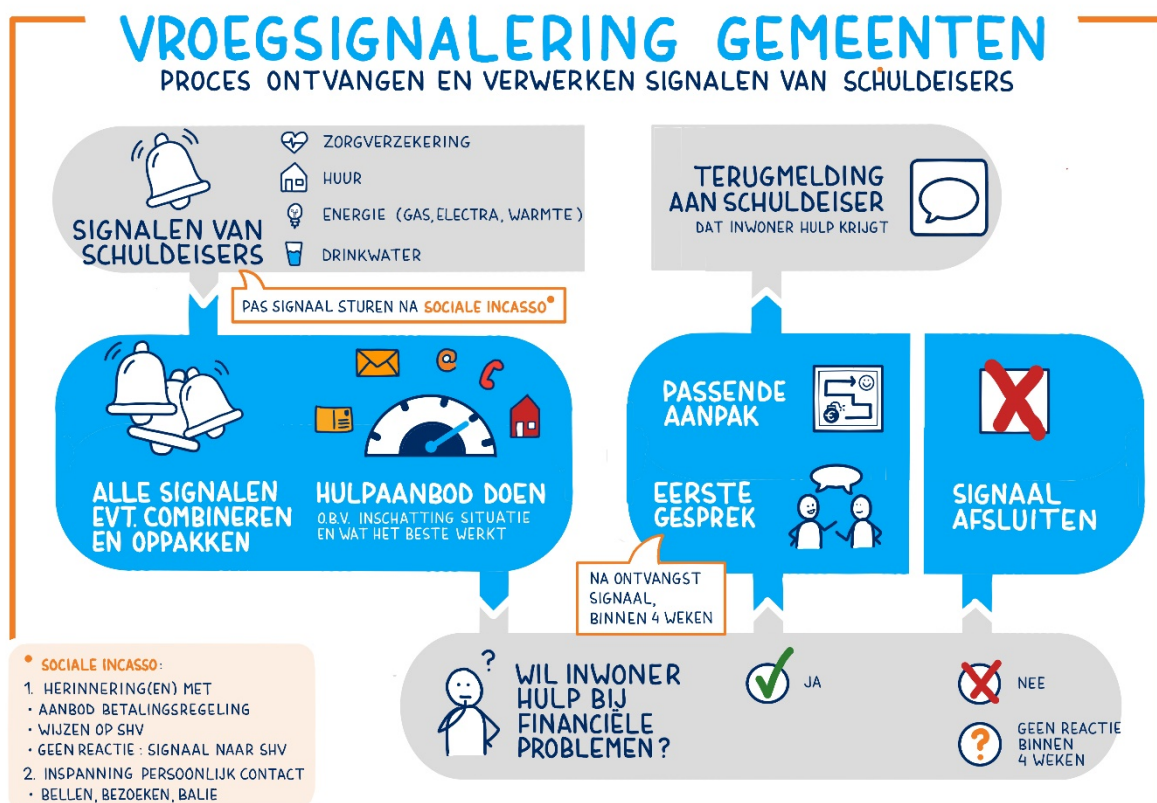
Voor alle partijen geldt dat er bij zorgen omtrent een klant al op een eerder tijdstip contact opgenomen kan worden met het gebiedsteam van de betreffende gemeente over urgente signalen, zoals momenteel ook gebeurt.

### **Welke actie wordt ondernomen na een melding?**

In onderstaande tekening staat aangegeven welke stappen er ondernomen dienen te worden na een melding van een betalingsachterstand door een vaste lasten partner. Deze tekening is opgetekend door VNG 'Realisatie Verbinden Schuldendomein' en geldt voor alle gemeenten.

---

<sup>2</sup> Wij wijken hierbij af van de termijn in het landelijke convenant en leveren betalingsachterstanden op de 25<sup>e</sup> van de eerste maand aan in plaats van na 30 dagen. De reden hiervoor is dat betalingsachterstanden van de diverse vaste lasten-partners op de 25<sup>e</sup> van de maand in RIS met elkaar worden gematcht. Wanneer de corporaties op of na de 30<sup>e</sup> van de eerste maand betalingsachterstanden aanleveren, dan vindt matching pas plaats eind tweede maand. Dit vinden wij in het kader van vroegsignalering te laat.



Zoals hierboven te zien is, zijn wij als gemeente verplicht om alle signalen van betalingsachterstanden (eventueel eerst te combineren en dan) op te pakken en een hulpaanbod te doen aan klanten. Wanneer hulp wordt geaccepteerd moeten wij dit aan de signaalpartners terug melden. Wij mogen niet terug melden als een klant hulp weigert of niet is bereikt. Op dat moment sluiten wij een signaal af.

Wij kunnen klanten op meerdere manieren een hulpaanbod doen. Dit kan per post, per mail, telefonisch of door middel van een huisbezoek. Wij dienen in te schatten welk hulpaanbod het beste past bij de situatie. Ook dienen we rekening te houden met de beschikbare capaciteit die we in kunnen zetten om de klanten met achterstanden een hulpaanbod te kunnen doen. Hierna zullen wij de stappen die we als gemeente moeten nemen, nader specificeren. We zullen aangeven wanneer we welke actie richting klanten ondernemen en wie deze actie uit zal gaan voeren

De gemeente krijgt via RIS betalingsachterstanden door van de signaalpartner en onderneemt, mits de formatie dit toelaat, de volgende acties. :

- ➔ We sturen een mail/ sms/ kaart bij enkelvoudige betalingsachterstanden. In de mail/ sms/ kaart geven we aan hoe klanten contact kunnen opnemen met de gemeente voor hulp bij hun betalingsachterstand. Wij zullen een sms sturen als wij het telefoonnummer hebben en mailen wanneer er geen telefoonnummer voor handen is, maar wel een mailadres aanwezig is. Een brief sturen wij alleen in die gevallen waarin we niet beschikken over een telefoonnummer of mailadres.
- ➔ Bij 2 of meer matches in 1 maand, wordt een huisbezoek afgelegd nadat een klant gescreend is.

- ➔ Bij klanten die in drie opeenvolgende maanden 3 of meer achterstanden hebben, wordt na screening, een huisbezoek afgelegd

Wanneer blijkt dat er voldoende informatie beschikbaar is om meer huisbezoeken af te leggen en de informatie dit toelaat, worden meerdere huisbezoeken afgelegd. Factoren als totaalschuld, aanwezigheid van kinderen in het huishouden en aantallen signalen zijn bepalend voor de prioritering.

Bij huurachterstanden zal de vroegsignaleerder checken of de huurachterstand een sleper betreft of niet en geeft bij huisbezoeken voorrang aan de klanten die niet als sleper worden aangemeld.<sup>3</sup>

Op basis van binnenkomende signalen maakt de vroegsignaleerder meteen een looplijst bij welke klanten hij of zij op huisbezoek gaat. Naar deze klanten wordt een brief gestuurd dat zij een huisbezoek kunnen verwachten.

#### Niet voldoende capaciteit voor de huisbezoeken?

Wanneer blijkt dat de beschikbare capaciteit niet voldoende is om bij alle klanten met 2 of meer betalingsachterstanden op huisbezoek te gaan, dan zal als volgt geprioriteerd worden:

1<sup>e</sup> prioriteit: 3 of meer betalingsachterstanden waarbij 1 betalingsachterstand de huur betreft

2<sup>e</sup> prioriteit: alle overige betalingsachterstanden worden geprioriteerd naar hoogte van de totale betalingsachterstand.

#### **Nadere Procesbeschrijving Vroegsignalering vanaf het moment van binnenkomst bij de gemeente**

Alle signalen komen binnen bij de vroegsignaleerders die aangesteld worden. Deze personen zijn werkzaam binnen het Gebiedsteam.

De Vroegsignaleerders worden geautoriseerd om in RIS te werken. Aan de hand van de werkafspraken die er gemaakt worden met de vaste lasten partners, zullen de binnenkomende signalen al gefilterd worden in verschillende digitale bakjes:

1. een bak waarin alle enkelvoudige meldingen van een betalingsachterstand binnenkomen en waar een standaard-sms wordt verzonden,
2. een bak waar alle meldingen in terecht komen waar een automatisch gegenereerde e-mail heengezonden wordt
3. een bak met meldingen waar een brief heen gezonden zal moeten worden.
4. er is een bak waarin de meervoudige achterstanden in terecht komen, gefilterd naar huisbezoek.

De vroegsignaleerders zorgen er voor dat de meldingen in de eerste drie bakjes verzonden worden nadat zij hebben gecheckt of er uit deze bakken nog klanten in aanmerking komen voor een huisbezoek als hiervoor voldoende capaciteit beschikbaar is. Het verzenden van de bulk-sms, mails en brieven zal grotendeels automatisch gebeuren, maar de uitgaande brieven zullen wel uitgedraaid moeten worden en verzonden moeten worden. De verzending van de uitgaande brieven gebeurt door de vroegsignaleerders. Zodra de bulk-smsjes, e-mails en brieven verzonden zijn, zal dit direct in

---

<sup>3</sup> Voor wat betreft slepers: corporaties melden de slepers aan, maar zullen zich ook zelf inspannen om met name nieuwe slepers te bereiken en er toe te bewegen om weer tijdig te gaan betalen. Zij zullen actief op deze groep in gaan zetten. Inwoners die al gedurende een langere periode sleper zijn worden ook maandelijks actief benaderd zoals omschreven is in het sociaal incassoproces van de corporaties.

het systeem worden gemeld, zodat de vaste lasten partners op de hoogte zijn. Klanten kunnen rechtstreeks reageren op de verzonden smsjes en e-mails en de reacties worden direct gelogd in het dossier, zodat direct zichtbaar is welke reactie er verzonden is. Op basis van de reactie van de klant schat de professional in welke actie er verder moet worden ondernomen richting deze klant.

Bij die betalingsachterstanden waar we kiezen voor het verzenden van een (standaard) kaart/ brief, moet in de brief/kaart aangegeven worden waar de klant terecht kan als hij of zij hulp wil vanuit de gemeente. Hier worden de directe telefoonnummers en mailadressen van vroegsignaleerders vermeld. De vroegsignaleerder zal de hulpvraag zelf afhandelen en in RIS aangeven dat een klant hulp wil, zodat dit voor de vaste lasten partners helder is.

#### Huisbezoeken:

De vroegsignaleerders worden deelnemer van het Gebiedsteam, zodat zij binnen Regieboxx (onwikkelaar GemCloud) kunnen bekijken of een klant al bekend is binnen dit team. Zij kunnen geen inhoudelijke dossierinformatie inzien, maar kunnen wel bekijken of een klant al bekend is binnen het Gebiedsteam. De vroegsignaleerders zullen van alle klanten waar zij een huisbezoek af willen leggen, eerst de check doen of deze klant ook al bekend is bij het Gebiedsteam. Is dit het geval dan zal binnen het Gebiedsteam gekeken worden of de vroegsignaleerder er op af gaat of dat dit de taak is van een andere organisatie die al in contact staat met deze klant. De vroegsignaleerder is een deelnemer van Gebiedsteam en zal ook standaard deelnemen aan de briefing vanuit het Gebiedsteam.

De beschikkingen voor schuldhulpverlening in NWF worden afgegeven door de Dienst SoZaWe. Vroegsignaleerder kunnen vooraf bij de Dienst checken of aan een klant een beschikking voor schuldhulpverlening is afgegeven. Als dit laatste het geval is, dan zal de vroegsignaleerder de klant in RIS afsluiten met de mededeling dat de klant al bekend is bij schuldhulpverlening en dat er dus geen sprake meer is van vroegsignalering. De vaste lasten partners zien alleen dat een signaal is afgesloten.

Wanneer de vroegsignaleerder geen informatie heeft gevonden dat de klant al bekend is, dan zal de vroegsignaleerder er zelf op af gaan. In die gevallen waar er sprake is van een huurachterstand zal de vroegsignaleerder eerst nog contact opnemen met de corporatie om te checken of er inmiddels al een betaling heeft plaatsgevonden of dat er andere aspecten zijn, er is bijvoorbeeld al een hulptraject ingezet, die voor de vroegsignaleerder van belang kunnen zijn. Er zullen niet meer gegevens gedeeld worden dan strikt noodzakelijk.

De vroegsignaleerder zal een brede intake doen om te bepalen welke hulp het meest passend is, waarbij de 1<sup>e</sup> prioriteit is om de reguliere betalingen weer op gang te krijgen, omdat een harde voorwaarde voor opschorting van het incassobeleid is dat nieuwe financiële verplichtingen weer worden voldaan. De vroegsignaleerder koppelt de gedane acties altijd weer in RIS terug om overzicht te houden hoe signalen afgehandeld zijn. De vaste lasten partner krijgt alleen te zien dat een klant hulp heeft aanvaard, maar niet wat deze hulp precies inhoudt.

De vroegsignaleerder zorgt ook voor een warme overdracht wanneer de inzet van een andere professional of van een vrijwilliger nodig is en koppelt in RIS terug aan de signaalpartner of de klant hulp wil en of er sprake is van een quick fix of dat er een verwijzing naar schuldhulpverlening nodig is. Voor de vaste lasten partner zal helder in het systeem RIS komen te staan wie het aanspreekpunt is voor de desbetreffende casus.

### **Binnen welke termijn moet de gemeente actie ondernemen op een signaal?**

Een actie richting de klant gebeurt zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 kalenderdagen. Zolang een signaal nog niet door gemeente is opgepakt kan de eigen incassoprocedure van vaste lasten partners doorlopen en als er tussen het moment van aanmelding in RIS en het moment dat de gemeente er op af gaat toch nog contact met de klant wordt verkregen en er een betaling plaatsvindt, dan kan de vaste lasten partner/ signaalpartner dit in het systeem melden.

### **Wat wordt er in RIS gemeld door de vroegsignaleerder en welke acties vloeien daaruit voort?**

In RIS wordt door de vroegsignaleerder altijd teruggekoppeld als de klant hulp heeft aanvaard en welke hulp er wordt ingezet. Ook wordt in het systeem vastgelegd als er geprobeerd is contact te leggen met een klant, maar er geen contact is verkregen. Dit wordt echter niet vanuit RIS teruggekoppeld aan de vaste lasten partner, omdat dit vanuit de AVG niet mag. Zij krijgen alleen te zien of een signaal is afgesloten of dat een klant hulp heeft aanvaard en krijgen geen nadere informatie te zien.

Wanneer de vroegsignaleerder bij een huisbezoek niet in contact is gekomen met de klant dan zal de vroegsignaleerder een niet-thuiskaart achterlaten en nogmaals op een later tijdstip langsgaan. Ook dit actiemoment wordt in RIS geplaatst, maar is niet zichtbaar voor de vaste lasten partner. Er zal maximaal 3 maal geprobeerd worden met een klant in contact te komen. Als dit niet lukt, wordt het signaal afgesloten in RIS en krijgt de signaalpartner te zien dat het signaal is afgesloten.

Wanneer er wel contact met de klant heeft plaatsgevonden, maar de klant geen hulp wil, dan laten de vroegsignaleerders altijd een visite-kaartje achter met algemene informatie over hulp bij betalingsachterstanden, zodat klanten later alsnog contact op kunnen nemen als zij toch hulp willen. Dit zal dan regulier opgepakt worden en valt niet meer onder vroegsignalering. In het vroegsignaleringssysteem wordt het signaal afgesloten met de opmerking dat de klant geen hulp wil. De opmerking is niet zichtbaar voor de vaste lasten partner, die ziet alleen dat het signaal is afgesloten. Als een klant de daaropvolgende maanden weer gemeld wordt in RIS met een nieuwe betalingsachterstand, dan zal er niet direct weer contact gezocht worden met de klant, omdat deze hulp heeft geweigerd. Wel zal de vroegsignaleerder in deze gevallen na maximaal een half jaar nogmaals contact met de klant opnemen om te vragen of de klant van gedachten is veranderd en nu wel hulp wil. Ook wordt in RIS bijgehouden hoeveel klanten later alsnog hulp zoeken nav een aanbod van de gemeente zodat we ook dit indirecte effect van vroegsignalering kunnen meten.

### **Hulp wordt aanvaardt, en dan?**

Zodra aan de vaste lasten partner is teruggekoppeld dat de aangeboden hulp door de klant wordt geaccepteerd, dan schort de vaste lasten partner het incassotraject maximaal 30 dagen op. Voorwaarde hierbij is wel dat nieuwe financiële verplichtingen worden voldaan en dat er binnen vier weken een plan van aanpak komt waarin globaal wordt beschreven hoe de betalingsachterstanden worden opgelost. Het is dus van belang om in het plan van aanpak een stevige basis te leggen voor regelmatige betalingen van vaste lasten en ernstige sancties en ontruiming te voorkomen. Hiervoor dient gekeken te worden naar de financiële situatie van de klant, maar ook naar de oorzaak van de beginnende betalingsachterstanden.

Hulp is onder te verdelen in 2 soorten, namelijk een quick fix of een traject richting schuldhulpverlening.

Bij een quick fix wordt de betalingsachterstand van een klant binnen 28 dagen opgelost. Dit kan door alleen een adviesgesprek of andere kortdurende hulp<sup>4</sup>. In dit geval wordt dit alleen gemeld in RIS en schort de vaste lasten partner de incassoprocedure maximaal 30 dagen op. Binnen die periode zal er een regeling getroffen zijn voor de openstaande achterstand en zullen nieuwe financiële verplichtingen aan de vaste lasten partner worden voldaan.

Er is ook sprake van een quick fix als ondersteuning, anders dan kortdurende financiële hulp, wordt ingezet die na deze 28 dagen nog doorloopt, zoals thuisondersteuning of financiële administratie of ondersteuning vanuit het gebiedsteam. Het onderdeel vroegsignalering wordt afgesloten. De vroegsignaleerder kan in RIS aangeven naar welke partij er is doorverwezen<sup>5</sup>. De vaste lasten partners zien alleen dat er hulp geaccepteerd is. Zij zien niet naar welke instantie een klant is doorverwezen voor eventuele andere problematiek, omdat dit in het kader van de vroegsignalering niet relevant is.

Er kan een reminder door de vroegsignaleerder aangemaakt worden in RIS om na een bepaalde tijd nogmaals contact op te nemen met de desbetreffende klant om te bekijken of er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan.

Als een klant mondeling, of schriftelijk (bijvoorbeeld aanvraagformulier) hulp heeft gevraagd voor betalingsachterstanden en er blijkt een product van schuldhulpverlening ingezet te moeten worden, dan zal na het 1e gesprek binnen max. 8 weken een beschikking afgegeven moeten worden met een onderliggend plan van aanpak. Dit is een wettelijke plicht van gemeenten vanaf 1 januari 2021. In de praktijk betekent dit dat de vroegsignaleerder zo snel mogelijk de klant warm moet overdragen aan de KBNL. Daarmee eindigt de vroegsignaleringstaak. In het systeem wordt gemeld dat iemand doorgeleid is naar de KBNL en de incassoprocedure van de vaste lasten partners kan vanaf dit moment weer doorlopen. Contact met vaste lasten partners vindt vanaf dit moment plaats met het met de KBNL), zoals momenteel ook gebeurt. Zo zorgen we er voor dat klanten zo snel mogelijk in de gewone structuur van dienstverlening terecht komen.

Hieronder is weergegeven wanneer de incassoprocedure van vaste lasten partners opgeschort wordt en wanneer deze weer door zal lopen. In alle gevallen geldt dat de incassoprocedure maximaal 30 dagen wordt opgeschort en dat nieuwe lopende verplichtingen moeten worden voldaan aan de vaste lasten partner. Wanneer er in de opschortingsperiode nog niet aan de betalingsverplichting voldaan is die in RIS aan de gemeente gemeld was en wanneer er ook niet op en andere manier een betalingsregeling getroffen is, dan loopt de incassoprocedure weer door.

In rood is aangegeven wanneer de incassoprocedure wordt opgeschort. In groen wordt aangegeven wanneer de incassoprocedure weer doorloopt<sup>6</sup>:

---

<sup>4</sup> Zie bijlage 1 welke hulp nog meer ingezet kan worden en hoe het proces van hulpverlening er uit ziet.

<sup>5</sup> In RIS komen de volgende mogelijkheden te staan voor doorverwijzing: doorverwezen naar PING, doorverwezen naar Gebiedsteam, doorverwezen naar Integraal Team van zorg en welzijn organisatie..., doorverwezen naar externe professional en doorverwezen naar externe vrijwilligersorganisatie>.

<sup>6</sup> Deze termijnen zijn standaardtermijnen, voortvloeiend uit de Wgs. In alle gevallen is in overleg met leveranciers en gemeente maatwerk mogelijk waarin van deze termijnen afgeweken kan worden.



| 25-01   | 26-01 t/m 8-02  | 9-02 t/m 22-02  | 23-02 t/m 8-03 | 8-03 t/m 22-03 |
|---|---|---|----------------|----------------|
| Melden achterstanden door vaste lasten partners | incassoprocedure loopt door, tot bericht van gemeente <sup>7</sup>      |   |                |                |
|   | hulpaanvaarding   |   |                |                |
|   | Hulpweigerig (vaste lasten partner ziet alleen 'signaal is afgesloten') |   |                |                |
|   | Geen contact (er wordt nog geen signaal afgesloten in het systeem)      |   |                |                |
|   |   | Tweede en derde poging bij geen contact                                 |                |                |
|   |   | hulpaanvaarding   |                |                |
|   |   | Hulpweigerig (vaste lasten partner ziet alleen 'signaal is afgesloten') |                |                |
|   |   | Geen contact (Na laatste contactpoging wordt signaal afgesloten in RIS) |                |                |

### Resultaat van Vroegsignalering

Het resultaat van een geslaagd Vroegsignaleringstraject is:

- dat er bij de uitvoerders (en het huishouden zelf) inzicht is in de oorzaken van de achterstand(en) en of er sprake is van problematische schulden;
- dat er een beknopt plan van aanpak ligt, waarin:
  - een basis is gelegd voor het herstel van de regelmatige betaling van de vaste lasten;
  - duidelijk is of, en zo ja welke ruimte er is om de achterstanden in te lopen;
  - in het geval van problematische schulden is aangegeven of er een traject schuldhulpverlening of stabilisatie van schulden gestart gaat worden;
- dat er zo nodig warme overdracht plaatsvindt aan vervolghulp.

<sup>7</sup> Hierbij is het zeer wenselijk dat er in die periode in de incassoprocedure geen bijkomende kosten voor de klant komen

Het volledige resultaat ligt digitaal vast in een dossier in de Inforcing- Vroeg Eropaf en blijft uitsluitend voor de uitvoerders in elk geval beschikbaar tot en met de jaarlijkse evaluatie. De gegevens worden 24 maanden na afsluiting van het dossier geanonimiseerd.

## **Bijlage 1: Mogelijke instrumenten gedurende quick fix**

Er zijn verschillende instrumenten denkbaar die ingezet kunnen worden in de 28 dagen van vroegsignalering. Een aantal voorbeelden is hieronder opgenomen:

### Begeleiding

- Hulp bij administratie;
- Start budgetcoaching;
- Juridische ondersteuning;
- Informatie en advies.

### Inkomensondersteuning

- Controleren beslagvrijevoet;
- Check op inkomen verruimende maatregelen;
- Aanvragen inkomen verruimende maatregelen.

### Regelen van schulden:

- Betalingsafspraken.
- 

### Flankerende hulp

- Maatschappelijk werk;
- Verslavingszorg;
- Etc.

Niet al het instrumentarium in het hulpaanbod zal worden uitgevoerd door de vroegsignaleerder zelf. Het is ook mogelijk om andere partijen in te zetten, zoals vrijwilligers en maatschappelijk werk. Het blijft hierbij steeds van belang op welke manier de klant het beste geholpen kan worden.

In de NWF gemeenten zal de vroegsignaleerder bij een eerste brede intake een probleemanalyse doen en aan de hand daarvan een klant ofwel zelf helpen of doorverwijzen. Wanneer de vroegsignaleerder met een klant in een plan van aanpak afsprekt dat er hulp geboden moet worden door een andere professionele of vrijwilligersorganisatie, dan zorgt de vroegsignaleerder voor een warme overdracht en houdt de vroegsignaleerder in de eerste 28 dagen in de gaten of hetgeen afgesproken is in het plan van aanpak wel nagekomen wordt.

De vroegsignaleerder heeft de volgende mogelijkheden voor doorverwijzing:

- Doorverwijzen naar Kredietbank Noord Nederland (KBNL) wanneer sprake is van een problematische schuldensituatie en er een traject voor minnelijke schuldhulpverlening moet worden gestart”..
- Doorverwijzing naar Gebiedsteam als er naast financiële problemen ook andere problemen spelen en de klant hierbij hulp wenst. Het Gebiedsteam kan dan beoordelen of bijvoorbeeld inzet van andere organisaties nodig is voor deelproblemen.

- Doorverwijzing naar externe professional (bijvoorbeeld VNN) als de vroegsignaleerder zelf al een goed beeld heeft welke professional de klant het beste kan ondersteunen
- Doorverwijzing naar externe vrijwillige organisatie (Humanitas, IDO, Schuldhulpmaatje)