

Werkprotocol “Vroegsignalering Dronten”

Werkprotocol 'Vroegsignalering Dronten'

Inleiding

In het convenant 'Vroegsignalering Dronten' zijn de basisafspraken opgenomen voor de uitvoering van de activiteiten in het kader van de aanpak. In dit werkprotocol worden deze verder uitgewerkt, wordt de uitvoering beschreven en zijn de werkafspraken vastgelegd.

De deelnemende partijen zijn:

De gemeente Dronten

Signaalpartners:

Woningcorporatie Oost Flevoland Woondiensten (OFW)

O.W.M. Centrale Zorgverzekeraars Groep

Menzis Zorgverzekeraar N.V

VGZ Zorgverzekeraar N.V

ACHMEA Zorgverzekeringen N.V

O.W.M. Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid U.A.

Vitens N.V.

Meldpunt:

RIS (Inforing)

Uitvoerders vroegsignalering:

Maatschappelijke Dienstverlening Flevoland (MDF)

Doelstelling van de samenwerking:

De aanpak van 'Vroegsignalering Dronten' heeft de volgende doelstellingen:

1. Samen optrekken om achterstanden en problematische schulden tegen te gaan;
2. Het herstel van de reguliere maandelijkse betalingen;
3. Het voorkomen van ontruiming, afsluitingen en aanmelding bij de wanbetalersregeling;
4. Het opstellen van een plan van aanpak om te komen tot een duurzame oplossing.

Werkwijze:

In de gemeente Dronten zijn verschillende organisaties betrokken bij de hulp aan inwoners met financiële problemen, waaronder MDF. Het blijkt dat niet alle inwoners met financiële vragen zichzelf melden, maar het is wel belangrijk om deze inwoners te bereiken. Door deze inwoners ongevraagd, persoonlijk en rechtstreeks te benaderen (outreaching werken). Eventueel wordt ook buiten reguliere werktijden gewerkt om inwoners te kunnen bereiken. Dit betreft de vroege avonden tussen 17-19 uur. Door een persoonlijke en rechtstreekse benadering, (outreaching werken) worden problemen in een vroegtijdig stadium gesignaleerd en kunnen inwoners van de gemeente Dronten ondersteund worden om deze op te lossen. De aanleiding om mensen te benaderen is dus 'financieel' (betaalachterstanden). De problemen die naar voren komen, zijn naar verwachting echter breder. Het kan gaan om bijvoorbeeld problemen met werk, inkomen, echtscheiding, maar ook om sociale problematiek.

Medewerkers van MDF gaan met twee personen gezamenlijk op huisbezoek. Zij vormen samen het 'team vroegsignalering Dronten'. Deze combinatie is gekozen om de problematiek van de inwoners in korte tijd in kaart te brengen en een duurzame oplossing zo optimaal mogelijk vorm te geven.

De inspanningen van het vroegsignaleringsteam is erop gericht:

1. Om binnen 2 dagen te checken of de inwoner al bekend is bij schuldhulpverlening. Is dit het geval dan wordt geen vroegsignaleringstraject ingezet, maar neemt de medewerker die al contact heeft op zich om de financiële problematiek met de betrokken inwoner te bespreken.
2. Om binnen 2 weken contact te leggen met de aangemelde inwoner. In één of meer persoonlijke gesprekken wordt de problematiek besproken. Dit moet inzicht verschaffen in de oorzaken van de betalingsachterstand, de overige financiële en niet-financiële problemen die aan de orde zijn en de aanpak voor de oplossing daarvan.

Werkprotocol 'Vroegsignalering Dronten'

3. Om de resultaten neer te leggen in een plan van aanpak voor de noodzakelijke vervolgstappen na het vroegsignaleringstraject. Op basis hiervan vindt in aansluiting op het vroegsignaleringstraject een warme overdracht plaats aan de noodzakelijke passende ondersteuning.
4. Om zes maanden na dit gesprek te checken of de reguliere betalingsverplichtingen nog worden nagekomen. Bij onvoldoende herstel van het betaalgedrag leggen zij contact met de betreffende inwoner om opnieuw adequate hulpverlening in te richten (Heropaf).

De Gemeente Dronten heeft de in te zetten uren opgenomen voor 0,5 FTE. Op basis daarvan heeft MDF aangegeven maandelijks 10 meldingen/dossiers op te kunnen pakken.

Fase Selectie

De woningcorporaties, zorgverzekeraars, kinderopvang, energie- en waterleveranciers melden betaalachterstanden op basis van de onderstaande criteria:

- betaalachterstand tussen 25 – 100 dagen;
- minimale vordering van € 100,-, met uitzondering van water.

Moment van melding

Maandelijks leveren de signaalpartners voor of op de 25^e van de lopende maand alle achterstanden aan bij het beveiligde digitale meldpunt.

Gevolgen voor incassoproces signaalpartner

Een melding laat onverlet dat de incassoprocedure kan doorlopen. Bij voorkeur wordt de incassoprocedure opgeschort, dan wel worden in ieder geval kostenverhogende incassomaatregelen voorkomen.

Fase matching:

Vanuit het meldpunt wordt op de 25^e van de lopende maand een lijst gegenereerd van alle matches die in die maand hebben plaatsgevonden en worden doorgezet naar het registratiesysteem.

Dit doet het naar postcodegebied en op basis van de onderling afgesproken criteria. Er kan o.a. geselecteerd worden op:

- 2 of meer achterstandssignalen;
- Matches op basis van signalen in opvolgende maanden;
- De hoogte van de vordering.

Maandelijks is er ruimte voor de opvolging van max 10 matches.

Fase check melding

Binnen 2 werkdagen wordt de melding gecontroleerd. Is de klant al bekend bij schuldhelpverlening of niet? Indien de klant niet bekend is, langer geleden in een traject zat, of in een traject zit dat niet gericht is op schulden/financiën volgt een 'go' en wordt een huisbezoek ingepland. De crediteuren worden op de hoogte gesteld van een go/ no go via het systeem. Bij een 'no go' wordt de reden hiervan vermeld.

Fase huisbezoek

Binnen 14 kalenderdagen na melding wordt een (eerste) huisbezoek gedaan. Het doel van het huisbezoek is: vertrouwen opbouwen, kennismaken, motiveren en het maken van een overzicht van inkomsten en uitgaven. Gecheckt wordt of de inwoner rechten op inkomensverruimende maatregelen onbenut laat. Zo ja, dan regelen de uitvoerders dat een beroep wordt gedaan op inkomensverruimende voorzieningen. Dit wordt in gang gezet binnen 28 dagen, maar niet altijd zal in deze periode ook de besluitvorming rond zijn. Behalve financiële problemen, worden ook problemen op andere leefgebieden direct gesignaleerd. Van het huisbezoek wordt melding gedaan aan de crediteur (geen inhoudelijke informatie).

Wanneer de bewoner niet thuis is, volgt een tweede poging voor een huisbezoek. Bij de tweede keer niet thuis wordt een (persoonlijk) bericht achtergelaten met het verzoek contact op te nemen. Daarna

Werkprotocol ‘Vroegsignalering Dronten’

wordt nog een derde poging gedaan. Als de inwoner dat liever wil, dan mag de afspraak ook op het financieel spreekuur of bij een uitvoeringspartner plaatsvinden.

Indien nodig wordt na het huisbezoek een tweede afspraak ingepland, waarin dieper op de situatie van de inwoner wordt ingegaan. Samen met de inwoner wordt, eventueel in een vervolgesprek, een plan van aanpak (SMART) opgesteld met daarin een omschrijving van het probleem, een voorstel voor oplossing en een planning.

Fase plan van aanpak en terugkoppeling

Binnen 28 kalenderdagen is een plan van aanpak met oplossingsrichting opgesteld. Het vroegsignaleringsteam maakt via het IT-systeem een terugkoppeling aan de crediteur. Om redenen van privacy betreft dit in principe alleen informatie over de termijn waarop hervatting van de reguliere betaling tegemoet kan worden gezien en welke mogelijkheden er zijn om tot een betalingsregeling te komen.

De terugkoppeling aan de crediteur bevat in ieder geval:

1. De oorzaak (globaal!);
2. Welke afspraak is er gemaakt rondom de lopende maandelijkse betaling;
3. Wat is de lange termijn aanpak, het perspectief, ten aanzien van de schulden. In die periode vindt ook een terugkoppeling plaats over de uitkomsten, c.q. afspraken met de inwoner.

Fase warme overdracht hulpverlening

Is aansluitend reguliere hulpverlening noodzakelijk, dan is het vroegsignaleringsteam verantwoordelijk voor een ‘warme overdracht’. Voor de overdracht van gegevens moet instemming zijn verleend door de inwoner. In de visie van de gemeente Dronten dient dienstverlening zoveel mogelijk samen met de inwoner te worden ingericht en georganiseerd. Dit betekent dat we afspraken voor hulpverlening zoveel mogelijk maken tijdens het huisbezoek of vervolgesprekken. De inwoner is er dan bij en heeft het gevoel direct betrokken te zijn. Alleen indien dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld bij een huisbezoek buiten de reguliere kantooruren in de avonduren, wordt de inwoner gevraagd een instemmingsformulier te ondertekenen. Waar nodig, mogelijk, kan een warme overdracht plaatsvinden in een driegesprek met iemand van de aansluitende hulpverlening. De reguliere dienstverlening in Dronten is breed. De kunst is de inwoner zo goed mogelijk te verwijzen, zodat hulpvragen adequaat worden opgepakt. Het team vroegsignalering zal een uitgebreid inwerkprogramma doorlopen om te weten welke hulp in welke situatie voor handen is.

Fase heropaf

Zes maanden na de terugkoppeling komt de Heropaf-melding terug in het registratiesysteem. Deze melding komt uit bij het vroegsignaleringsteam. Het uitvoerende team neemt contact op met de inwoner om te informeren hoe het gaat en of het lukt om alle gemaakte afspraken na te komen. Indien dit niet het geval is, vindt opnieuw een huisbezoek plaats en om de situatie te bespreken en de reden voor het niet (kunnen) nakomen van de afspraken te achterhalen. Doel is de situatie te herstellen. Aansluitend wordt contact opgenomen met de crediteur om deze te informeren over de voortgang van de afspraken. Als blijkt dat de inwoner de lopende vaste lasten nog steeds betaalt, en overige afspraken nakomt, wordt de melding afgesloten.

Registratie

Het werkproces is schematisch weergegeven in bijlage 1. Voor de registratie wordt gebruik gemaakt van RIS-Matching en RIS Vroeg Er Op Af van Inforing.

Resultaat

Het resultaat van een geslaagd contact is:

- dat er inzicht is in de oorzaken van de achterstand(en) en of er sprake is van problematische schulden;
- dat er een plan van aanpak ligt waarin:
 - een basis is gelegd voor het herstel van de regelmatige betaling van de vaste lasten en
 - duidelijk is of er ruimte is en zo ja welke om de achterstanden in te lopen, indien er geen sprake is van andere problematische schulden.

Werkprotocol ‘Vroegsignalering Dronten’

- bij problematische schulden of er een traject gestart gaat worden.
- dat, wanneer deze noodzakelijk is, een warme overdracht naar reguliere hulpverlening heeft plaatsgevonden

Monitoring en evaluatie

De projectleider draagt er zorg voor dat maandelijks een rapportage beschikbaar is voor bespreking in het projectteam.

De samenwerking wordt tijdens een tussenevaluatie (na 3 maanden) en na een jaar geëvalueerd en op basis daarvan wordt besloten of de aanpak ‘Vroegsignalering van schulden Dronten’ structureel wordt gemaakt. De evaluatie omvat in ieder geval:

- De mate waarin de doelstellingen van het project bereikt zijn;
- Het aantal inwoners dat is bereikt en de vervolgstappen;
- De samenwerking en communicatie tussen de partijen;

Projectstructuur

Adviesgroep:

Er wordt een adviesgroep gevormd, die éénmaal per drie maanden bij elkaar komt. De adviesgroep bestaat uit:

- Woningcorporatie Oost Flevoland Woondiensten;
- Kinderopvang Dronten;
- Manager/directeur van de uitvoerende partij;
 - [REDACTED]
- Beleidsadviseur Schuldhulpverlening gemeente Dronten;
 - [REDACTED]
- Projectleider vroegsignalering
 - [REDACTED]
- Indien mogelijk één van de landelijke deelnemende crediteuren.

Taken van de adviesgroep zijn onder meer: Aansturen projectleider, monitoring, evaluatie, indien nodig tussentijdse bijstelling afspraken.

Projectgroep

Er wordt een projectgroep gevormd, die maandelijks bij elkaar komt. De projectgroep bestaat uit:

- Uitvoerders vroegsignalering;
- Uitvoerders (schuld) dienstverleningspartij en ketenpartners;
- Beleidsadviseur Schuldhulpverlening gemeente Dronten;
- Projectleider vroegsignalering

Taken van de projectgroep zijn onder meer: Bespreken maandelijkse voortgang en eventuele knelpunten, monitoren maandelijkse resultaten, waar nodig praktische bijsturen van de dagelijkse taken.

Projectleider

De projectleider is verantwoordelijk voor de implementatie van de vroegsignalering en stuurt de uitvoerende organisaties aan. De teamleider van MDF is zelf verantwoordelijk voor de aansturing van hun medewerkers. Daarnaast zorgt de projectleider voor implementatie van de randvoorwaarden als ICT, privacy, etc. Tenslotte rapporteert de projectleider aan de project-/adviesgroep over de voortgang van het project en de evaluatie ervan en agendeert eventuele knelpunten. De projectleider is (inhoudelijk) secretaris van de adviesgroep.

Toezicht

De ondertekenaars van het convenant zien in gezamenlijkheid toe op naleving van de afspraken.

Privacy

De verwerking van persoonsgegevens binnen het project ‘Vroegsignalering Dronten’ vindt alleen plaats voor zover dat is toegestaan op grond van de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacybescherming. De volgende afspraken zijn gemaakt om ervoor zorg te dragen dat de privacy van de inwoners geborgd is:

Werkprotocol 'Vroegsignalering Dronten'

1. De gemeente plaatst een algemeen artikel in een huis aan huisblad over het project 'Vroegsignalering Dronten'.
2. De crediteuren plaatsen een algemeen artikel over het project in hun nieuwsbrief en/of op de website.
3. Crediteuren nemen indien mogelijk een passage op in hun contracten over vroegsignalering.
4. Crediteuren nemen in hun aanmaning een tekst op waarin de klant wordt gewezen op de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen overdracht van zijn gegevens aan de gemeente. Tevens wordt vermeld wat in dat geval de vervolgpprocedure is. (zie bijlage 3 voor een voorbeeld).

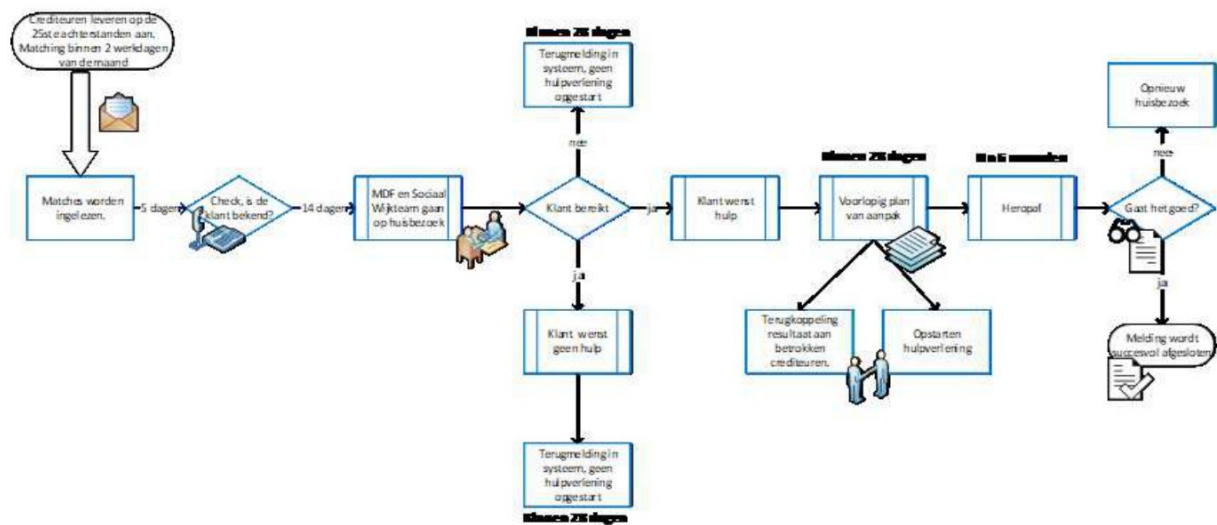
Wanneer in het vroegsignaleringsgesprek duidelijk wordt dat aansluitende reguliere hulp noodzakelijk is, dan wordt tijdens het gesprek direct actie ondernomen en een verwijzing tot stand gebracht. Indien mogelijk wordt een afspraak direct voor de inwoner in de agenda gezet. Alleen indien een directe verwijzing niet mogelijk is (bijvoorbeeld indien het huisbezoek na kantoortijd plaats vindt) wordt de klant gevraagd om, middels ondertekening van het instemmingsformulier, in te stemmen met het delen van gegevens met de organisaties die de hulpverlening vorm gaan geven. Zie bijlage 2 voor een voorbeeld van een instemmingsformulier.

Bij het huisbezoek kan het ook gebeuren dat de klant aangeeft geen prijs te stellen op contact. Dit wordt teruggekoppeld aan de desbetreffende crediteur. Tevens worden de NAW gegevens bewaard voor maximaal 1 jaar om te voorkomen dat de bewoner opnieuw wordt aangemeld. Om te voorkomen dat inwoners na het eerste jaar alsnog ongewenst benaderd worden kan een register van deze inwoners worden aangelegd. Hiervoor moet dan wel toestemming worden gevraagd aan de inwoner.

De gemeente Dronten is verantwoordelijke voor de gegevensverwerking in het kader van dit project. De aanlevering daarvan gebeurt op basis van het convenant. De signaalpartners zijn verantwoordelijk voor de gegevens die zij aanleveren bij de gemeente. De uitvoerende organisaties verwerken de aangeleverde signalen conform de verwerkersovereenkomst die zij hebben afgesloten met de gemeente. Degene waarvan de gegevens van zijn verwerkt bij het vroegsignaleringsproces, heeft recht op inzage, correctie, verwijdering en bezwaar zoals bepaald in het algemene privacy-reglement van de gemeente Lelystad. Deze treedt immers op als verwerkingsverantwoordelijke in het kader van de vroegsignalering van schulden. In de bewerkersovereenkomsten met de softwareleverancier zijn hierover bepalingen opgenomen.

Werkprotocol 'Vroegsignalering Dronten'

BIJLAGE 1: Werkproces Vroegsignalering van schulden in Lelystad



Werkprotocol 'Vroegsignalering Dronten'

BIJLAGE 2: Instemmingsformulier klant (wordt uitsluitend gebruikt wanneer directe actie en verwijzing tijdens een gesprek met de inwoner niet mogelijk is)

INSTEMMINGSFORMULIER

Door het zetten van mijn handtekening geef ik aan:

- Hulp te accepteren.
- Verleen ik instemming aan de partijen die met elkaar samenwerken bij Vroegsignalering Dronten en de benodigde reguliere hulpverlening, om gegevens uit te wisselen die (strikt) noodzakelijk zijn voor de vervolgstappen binnen de privacywetgeving die daarvoor geldt.
- Geef ik toestemming aan de medewerkers van Vroegsignalering Dronten om de betrokken partijen te informeren welke afspraken met mij zijn gemaakt of de mogelijkheden die er zijn om de maandelijkse vaste lasten weer op tijd te voldoen.
- Geef ik aan dit formulier gelezen te hebben, mij mondeling is uitgelegd en toegelicht hoe e.e.a. werkt en waar het voor nodig is en in te stemmen met de volgende punten:
 - Vroegsignalering Dronten zal mijn gegevens niet voor andere doeleinden dan bovenstaande gebruiken en ze conform de bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming beveiligen.
 - Deze toestemmingsverklaring zal in het dossier van Vroegsignalering Dronten worden opgenomen en niet aan derden kenbaar worden gemaakt.
 - Vroegsignalering Dronten is verplicht na 1 jaar mijn gegevens uit haar bestand te verwijderen.
 - Het niet geven van toestemming voor gegevensuitwisseling heeft geen consequenties voor de opstelling van de crediteuren in de behandeling van mijn dossier.
 - Een via deze verklaring afgegeven toestemming kan altijd worden ingetrokken door deze wens kenbaar te maken aan de gemeente.

Naam :.....

Geboortedatum :.....

Adres :.....

Woonplaats :.....

Naam + organisatie huisbezoeker :.....

Datum : - -

Handtekening

Werkprotocol 'Vroegsignalering Dronten'

BIJLAGE 3: Voorbeeldbrief 'WIK' woningcorporatie

Datum
Ons kenmerk
Onderwerp
Sommatie
Betreft

Geachte mevrouw ...,

U huurt van ons een woning aan bovenstaand adres. U heeft een betalingsachterstand van € XXXX,-. Bij deze brief vindt u een specificatie van de huurachterstand. Hierover heeft u een herinnering en een aanmaning ontvangen. Tot onze spijt heeft u dit bedrag nog altijd niet betaald.

Betaal binnen 14 dagen

Wij vragen u dringend de betaling van het nog niet betaalde bedrag van € XXXX,- alsnog uiterlijk binnen 14 dagen vanaf de dag nadat deze brief bij u is bezorgd te doen. U kunt het bedrag per pinbetaling op ons kantoor voldoen of u kunt het bedrag overmaken op rekeningnummer XXX ten name van xxxxx onder vermelding van Klantnummer XXXX.

Gevolgen

Indien u niet binnen de gestelde periode bovenstaand bedrag betaalt, wordt de huurachterstand vermeerderd met buitengerechtelijke kosten. Deze incassokosten komen dus bovenop uw achterstand. U bent deze kosten volgens de wet verschuldigd. Het bedrag van de buitengerechtelijke kosten is € XXXX,- exclusief BTW en wordt vermeerderd met de BTW van € XXXX,-.

Uw gegevens delen

Mocht u alsnog niet betalen, dan willen wij in ieder geval voorkomen dat u door de betalingsachterstand in de problemen komt. Wij werken daarvoor samen met de gemeente en de hulpverlening. Een hulpverlener kan contact met u zoeken. Heeft u er bezwaar tegen dat wij uw gegevens delen met de gemeente? Laat het ons dan binnen 3 dagen weten.

Dus..

Grijp deze laatste kans! Betaal of meldt u zich bij ons. De deur staat bij ons 5 dagen per week open. Het scheelt u fikse extra kosten.

Bij betaling op ons kantoor aan de xxxxxxxxxxxxxx te xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx kunt u alleen pinnen. Wij zijn geopend van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur.

Tot slot

Lukt het niet om het bedrag op tijd over te maken of heeft u een vraag, neem dan direct contact met ons op via telefoonnummer 088 0000000000.

Hoogachtend,

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen