

Verantwoording & Evaluatie Vroegsignalering schulden Nijmegen

Periode 1 oktober 2016 tot 1 oktober 2017

Op de rit



LAAT WATER VOOR JE WERKEN



LAAT WATER VOOR JE WERKEN

Maria Buur

17 november 2017

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	3
1 Beschrijving Project Vroegsignalering	5
1.1 Opzet project	5
1.1.1 Bestuurlijk overleg.....	5
1.1.2 Projectgroep	5
1.1.3 Pilot Op de rit.....	5
1.1.4 Intern overleg	6
1.1.5 Kosten pilot Op de rit.....	6
1.2 BKR en VPS	6
2 Beschrijving proces van de pilot Op de rit.....	8
2.1 Aanbevelingen.....	8
2.2 Winsten	8
2.3 Privacy.....	8
2.4 Opmerkelijkheden	9
3 Onderzoek pilot Op de Rit (Onderzoek&statistiekgemeente Nijmegen)	10
3.1 In deze verantwoording&evaluatie is de conclusie opgenomen:	10
3.2 Aanbevelingen vanuit de projectgroep Vroegsignalering:	10
5 Landelijke ontwikkelingen i.r.t de pilot Op de rit	12
5.1 Presentaties en workshops samen met één of meerdere convenantpartijen:	12
5.2 Publicaties	12
5.3 Samenwerking andere gemeenten, NVVK, ministerie.....	12
5.3.1 Initiatief.....	12
5.3.2 Stroomlijnen landelijke initiatieven samen met het ministerie	12
5.4 Manifest-partijen	13
5.5 Winterregeling	13
6 Vervolg Vroegsignalering: voorstel	14

Voorwoord

Op 19 september 2016 hebben de Nijmeegse woningcorporaties, Vitens, CZ, VGZ, NUON en de gemeente Nijmegen hun handtekening gezet onder het convenant Vroegsignalering schulden. Deze ondertekening bevestigt een nieuwe impuls voor de samenwerking met betrekking tot de betalingsachterstanden van de Nijmeegse burger en de betalingsverplichtingen naar de toekomst. Alle partijen vinden het noodzakelijk dat hun burger, klant, huurder ondersteuning geboden kan worden om een verslechtering van hun financiële situatie te voorkomen. Naast het convenant is tevens een overeenkomst afgesloten tussen de gemeente Nijmegen en Bureau KredietRegistratie (BKR) ten behoeve van het ondersteunende systeem VindPlaatsSchulden (VPS). De samenwerking begon met de pilot 'Op de rit'. In het afgelopen jaar is met veel enthousiasme, op alle niveaus, uitvoering gegeven aan de pilot 'Op de rit': dank hiervoor.

De resultaten van de pilot en de aanbevelingen vindt u terug in deze verantwoording&evaluatie. Tijdens het bestuurlijk overleg Vroegsignalering op 21 november a.s. zal het bestuur een besluit nemen over het vervolg van de pilot Vroegsignalering.

Leeswijzer

In de verantwoording&evaluatie zijn de volgende onderwerpen opgenomen:

1. Beschrijving project Vroegsignalering
2. Beschrijving van het proces van de pilot Op de Rit & rapportage, bijlage 3a + 3a.1
3. Onderzoek pilot (Onderzoek&statistiek gemeente Nijmegen), bijlage 3b
4. Landelijke ontwikkelingen
 - Andere gemeenten
 - Ministerie
 - CAK, UWV en SVB
5. Aanbevelingen
6. Voorstel vervolg Vroegsignalering

Maar eerst een voorbeeld uit de praktijk

Aanmelders: de gemeente (€ 164,10) en het waterleveringsbedrijf (€ 63,02)

Eigenlijk voelde ik me bijna bezwaard toen ik bij deze mevrouw voor de deur stond. Is het wel de moeite waard om langs te gaan, als het zo'n kleine schuld betreft? Dat bleek wel zo te zijn, sterker nog, ik kwam precies op het goede moment. Een half jaar geleden was mevrouw gestart met een nieuwe baan. Zij was hier erg blij mee omdat zij door deze baan haar aanvullende uitkering stop kon zetten. Tegelijkertijd kreeg zij een nieuwe woning toegewezen, dus net gestart bij haar nieuwe werkgever moest zij ook verhuizen. Een erg drukke tijd voor mevrouw. Helaas kreeg zij al snel een conflict met haar werkgever. Deze betaalde de overuren en de reiskosten niet uit zoals zou moeten. Uiteindelijk is dit conflict zo hoog opgelopen dat mevrouw depressief thuis kwam te zitten. Hierdoor kon zij het niet meer opbrengen de financiën goed bij te houden. Op het moment dat ik bij haar aanbelde opende zij haar post niet meer en werden rekeningen niet allemaal meer op tijd betaald. Helaas was ook een nieuwe schuld ontstaan omdat mevrouw bijzondere bijstand had gekregen voor de inrichting van haar nieuwe woning. Hiervan moest zij bonnen aanleveren als bewijs. Daar had zij natuurlijk wel brieven over gehad, maar deze had zij niet geopend, waardoor de bijstand werd teruggevorderd. Inmiddels heb ik voor haar begeleiding geregeld die bij haar thuiskomt om met haar de financiën maandelijks na te kijken. Ook heb ik de terugvordering van de bijzondere bijstand terug kunnen draaien en een regeling getroffen voor een andere schuld. Met de werkgever is het helaas niet meer goed gekomen, maar met mevrouw zelf gaat het een stuk beter, haar financiën heeft zij gelukkig weer op orde.

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

1 Beschrijving Project Vroegsignalering

1.1 Opzet project

In 2015 is een start gemaakt met het Project Vroegsignalering. De grondslag van het project is gelegen in het beleidskader 'Aanvalsplan Armoede en schulden', raadsbesluit uit 2015. Vervolgens is een projectgroep samengesteld bestaande uit diverse Nijmeegse maatschappelijke partijen zoals het Inter-lokaal, de woningcorporaties, de ziektekostenverzekeraars CZ en VGZ, Vitens en de gemeente. De projectgroep kreeg de opdracht om ideeën en plannen te ontwikkelen om de financiële problematiek van de Nijmeegse burger in een vroegtijdig stadium aan te pakken. Tijdens dit proces kwam de gemeente in contact met Bureau Krediet Registratie (BKR) in verband met hun aanbod VindPlaatsSchulden (VPS). Het idee van de VPS bood voldoende aanknopingspunten om partijen enthousiast te krijgen en verdere afspraken te maken over Vroegsignalering. Dit heeft geresulteerd in een convenant en de pilot 'Op-de-rit'.

1.1.1 Bestuurlijk overleg

Ten behoeve van het project Vroegsignalering is een bestuurlijk overleg ingesteld bestaande uit bestuurders danwel de verantwoordelijk managers van de woningcorporaties de Gemeenschap, Mooiland, Portaal Standvast, Talis en Woongenoot, waterleidingsbedrijf Vitens, energiebedrijf NUON, ziektekostenverzekeraars CZ en VGZ en de gemeente. De BKR is geen onderdeel van het bestuurlijk overleg. Het bestuurlijk overleg is tot op heden zo'n 3 keer per jaar bij elkaar geweest. In de beginfase was het overleg intensiever. Het bestuurlijk overleg is verantwoordelijk voor de besluitvorming van de pilot Vroegsignalering en zet opdrachten uit ten behoeve de pilot aan de projectgroep. De bestuurders ervaren het overleg als constructief.

1.1.2 Projectgroep

In de projectgroep zit een afvaardiging van de partijen zoals die in het bestuurlijk overleg zijn vertegenwoordigd. De medewerkers hebben een taak in hun organisatie met betrekking tot het debiteurenbeleid. Daarnaast neemt het Inter-lokaal deel aan de projectgroep. Het Inter-lokaal is een van de belangrijkste partners in Nijmegen als het gaat om materiële dienstverlening. De projectgroep is in de afgelopen periode gemiddeld één keer per 6 weken bij elkaar geweest. De deelname van de partijen aan het overleg was goed. In overleg hebben de kleinere corporaties zoals Mooiland en de Gemeenschap minder deelgenomen aan de overleggen: de tijdsinvestering was te groot. De inbreng van deze partijen heeft plaats gevonden via reacties op de stukken of persoonlijke gesprekken met de projectleider. De projectgroep heeft, ten behoeve van de besluitvorming door het bestuurlijk overleg, ideeën ontwikkeld voor Vroegsignalering en invulling gegeven aan de pilot Op de rit. De overige onderwerpen die in de beginfase van het project Vroegsignalering zijn genoemd, is in de afgelopen geen aandacht aan besteed. Alle tijd is besteed aan de pilot Op de rit. Alle leden van de projectgroep zijn betrokken op het onderwerp en er is met veel enthousiasme gewerkt aan het project. De leden hebben waardering voor de zorgvuldigheid van de uitvoering van het project.

1.1.3 Pilot Op de rit

De pilot Op de rit is uitgevoerd door een 4-tal klantmanagers van het gemeentelijk bureau Schuldhulpverlening. Samen komt dat neer op 3,3 fte. De klantmanagers zijn volledig vrijgemaakt voor deze pilot. De pilot is aangestuurd door een coördinator voor 16 uur per week. Naast de dagelijkse aansturing van de klantmanagers, heeft de coördinator de contacten onderhouden i.v.m. de praktische uitvoering van de pilot met de BKR, de convenantpartijen, maatschappelijke partijen

zoals het Inter-lokaal, Humanitas, FIBON en Schuldmaatje. Daarnaast heeft de coördinator, indien nodig, als bemiddelaar opgetreden bij (dreigende) klachten.

De coördinator heeft vooral in de beginfase veel aandacht besteed aan het goed inregelen van de processen. Daarnaast verzorgde de coördinator de wekelijkse terugkoppelingen aan de partijen over individuele 'klanten' en de maandelijkse rapportages. De coördinator is ook lid van de projectgroep.

1.1.4 Intern overleg

In een tweewekelijks overleg is de voortgang van de pilot en de daarmee samenhangende praktische en personele zaken besproken in een overleg met de bureauhoofden van bureau Schuldhulpverlening, de coördinator en de projectleider.

1.1.5 Kosten pilot Op de rit.

Onder de kosten van de pilot Op de rit vallen vooral de kosten van de inzet van de klantmanagers Schuldhulpverlening, de coördinator en de projectleider. Vanuit de andere partners zijn de kosten niet bekend. Indien wenselijk kunnen deze kosten alsnog inzichtelijk worden gemaakt. De BKR heeft gedurende de pilot periode geen kosten in rekening gebracht voor de VPS.

1.2 BKR en VPS

In het project Vroegsignalering heeft de BKR een bijzondere positie. De BKR ondersteunt de pilot, kosteloos, Op de rit met VPS.

Op dit moment is de gemeente in gesprek met de BKR over een eventueel vervolg. Het vervolg zal kosten met zich mee brengen.

De BKR legt op korte termijn een offerte aan de gemeente voor.

2 Beschrijving proces van de pilot Op de rit

In bijlage 3a treft u een uitgebreide beschrijving aan van het proces dat tijdens de pilot Op de rit is doorlopen. Het geeft goed inzicht in de dagelijkse gang van zaken en alle aspecten die deze pilot mee zich mee heeft gebracht.

U kunt hier bij denken aan de technische aspecten zoals het inregelen van alle ICT-aspecten. Daarnaast natuurlijk ook de ervaringen van de klantmanagers in de voor hen nieuwe werkwijze namelijk outreachend. Tevens is de rapportage over de periode van een jaar bijgevoegd zoals deze ook telkens maandelijks is opgeleverd: bijlage 3a.1.

Hieronder staan de belangrijkste aanbevelingen en winstpunten die de pilot hebben opgeleverd:

2.1 Aanbevelingen

- Onderzoeken of de wijze van contactleggen met de klant geoptimaliseerd kan worden.
- Onderzoeken op welke termijn het nazorg gesprek moet plaatsvinden.
- Onderzoeken of de tegenstrijdigheden die de organisaties zelf veroorzaken, opgelost kunnen worden door het leveren van maatwerk en niet strikt vasthouden aan de 'regeltjes'.
- Blijf in gesprek met ketenpartners om optimale werkwijze te ontdekken.
- Het proces van terugmelding van gemeente naar de leveranciers moet eenduidiger en meer geautomatiseerd.
- Blijf resultaten ophalen bij de convenantpartij om financieel succes inzichtelijk te maken en onderzoek hoe dit proces van geoptimaliseerd kan worden. Dit is uiteindelijk belangrijk om een goede businesscase te kunnen maken.
- Meer standaardiseren en automatiseren van het proces van aanlevering achterstanden, matching en terugkoppeling matches.
- Het nieuwe cliëntvolgsysteem van schuldhulpverlening ook inrichten voor vroegsignalering.
- Onderzoek op welke manier een controlegroep bij vervolg van vroegsignalering kan worden ingepast.

2.2 Winsten

- Samenwerking met de verschillende convenantpartijen en maatschappelijke organisaties is goed en verbeterd: meer beweging bij de contactpersonen van de convenantpartners.
- Naast schulden is ook eventuele andere problematiek eerder in beeld gekomen en kon daar hulp op worden ingezet.
- Mogelijkheid om maatwerk te kunnen leveren
- Outreachende werkwijze en bij de mensen thuis komen heeft geleid tot een gelijkwaardigere relatie waardoor het vertrouwen eerder werd opgebouwd.

2.3 Privacy

De reacties van de Nijmeegse burgers waar contact mee is geweest loopt uiteen van zeer positief tot een bijna klacht.

Sommige burgers vroegen wel hoe de gemeente aan hun gegevens kwam. Na een goede uitleg werd dit overwegend geaccepteerd.

Er zijn drie burgers geweest die aangegeven hebben dat zij gingen uitzoeken of hun privacy niet werd geschonden. Zij stelden geen prijs op verder contact. Tot op heden is er geen gebruik gemaakt van de gemeentelijke klachtenprocedure of is er een bericht gekomen van de Autoriteit Persoonsgegevens.

2.4 Opmerkelijkheden

- Het 'on hold' zetten van de incasso-procedure maakt niet echt veel indruk op de klanten.

3 Onderzoek pilot Op de Rit (Onderzoek&statistiekgemeente Nijmegen)

In bijlage 2 treft u het onderzoek naar de pilot Op de rit aan zoals deze door de afdeling Onderzoek en statistiek van de gemeente is uitgevoerd.

3.1 In deze verantwoording&evaluatie is de conclusie opgenomen:

Op de rit vindt en bereikt huishoudens met (potentieel) langdurige betalingsproblemen. Het deel dat vooruit geholpen wordt is dit moment nog niet zo groot en heeft bovendien deels blijvende zorg nodig. Hier komen verschillende vragen/opgaven uit voort:

- Hoewel de geboden hulp goed gebruikt kan worden in de bereikte huishoudens is de groep die nu bereikt wordt maar ten dele de doelgroep die het project voor ogen had. Van echte “vroegsignalering” is lang niet altijd sprake. Hoe kan wel bereikt worden dat we meer huishoudens met beginnen betalingsproblemen vinden?
- Hoewel het effect op de korte termijn, zoals bekeken in deze evaluatie, nog niet groot is, is het zeker mogelijk dat op langere termijn het resultaat toeneemt. Eerste contacten die nu nog niet tot actie hebben geleid kunnen een vervolg krijgen, gedragverandering bij klanten die wel hulp gehad hebben heeft tijd nodig. Daarom moeten de resultaten over een langere tijdsduur bekeken worden
- Verwijzing naar organisaties die structurele ondersteuning bieden (Schuldwegwijzer, het Inter-lokaal) maakt nu al onderdeel uit van het project. Het beeld van de betalingssituatie na de geboden hulp maakt duidelijk dat dit ook echt nodig is. Is de huidige vorm voldoende?

3.2 Aanbevelingen vanuit de projectgroep Vroegsignalering:

Maatschappelijk belang is groot, de kosten-baten is nog niet zoals die gewenst is maar partijen willen wel door door. Echter, er moet nog wel wat gebeuren:

- Uniformiteit in processen en meer automatiseren. Nu teveel handmatige handelingen
- Meer leveranciers laten aansluiten: de verwachting is dat dit effectiever is. Onderzoek ook de mogelijkheid om telecombedrijven aan te laten sluiten.
- De groep analyseren die wel geholpen wil worden: wat zijn daar de kenmerken van? Op deze manier kan beter bepaald worden waar misschien uiteindelijk de energie het beste op kan worden ingezet.
- Is Vroegsignalering wel de juiste term of past ‘Middensignalering beter?

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

5 Landelijke ontwikkelingen i.r.t de pilot Op de rit

De Nijmeegse pilot Op de rit staat niet op zichzelf.

De discussies, onderzoeken, congressen over armoedebestrijding en tegengaan van de schuldenproblematiek zijn dagelijks te horen, lezen en te bezoeken.

Preventie van financiële problematiek leeft. Ook in het nieuwe regeerakkoord is aandacht voor preventie en vroegsignalering.

De pilot Op de rit heeft ook landelijke belangstelling. Tenslotte is het in Nijmegen gelukt om met zoveel partijen tegelijkertijd een convenant af te sluiten om Vroegsignalering aan te pakken. Daar is lef voor nodig omdat de pilot niet zonder risico's is met name als het gaat om het thema Privacy. Convenantpartijen dragen de boodschap in het land uit.

5.1 Presentaties en workshops samen met één of meerdere convenantpartijen:

- a. Huurderscongres: VGZ, Talis en de gemeente
- b. CAK-congres: CZ en de gemeente
- c. Studiedag NVVK: gemeente Nijmegen en Arnhem

5.2 Publicaties

De vakbladen Sociaal Bestek en Schuldsanering hebben een artikel over de pilot Op de rit geplaatst.

5.3 Samenwerking andere gemeenten, NVVK, ministerie

5.3.1 Initiatief

Nijmegen heeft het initiatief genomen om gemeenten uit te nodigen die ook met Vroegsignalering in combinatie met de BKR bezig zijn. De beleidsmedewerker van het ministerie SZW en de NVVK sluiten aan.

Doel: leren van elkaar, niet het wiel opnieuw uit hoeven te vinden en om Vroegsignalering op een hoger plan te krijgen.

Aangezien de groep gemeenten steeds groter werd is besloten om de groep op te knippen: een kopgroep en een peleton.

Daarnaast is contact gezocht met de club van Jan Siebols: met subsidie van het ministerie wordt Vroegsignalering onder de aandacht gebracht bij gemeenten in het land.

Het leek een logische gedachte om een verbinding te maken tussen de groepen om elkaar nog meer te versterken. Op 12 december a.s. wordt een bijeenkomst georganiseerd om ervaringen uit te wisselen over Vroegsignalering. De insteek is om zo praktisch mogelijk aan de slag te gaan.

5.3.2 Stroomlijnen landelijke initiatieven samen met het ministerie

In het land zijn vele initiatieven opgestart ter bestrijding van de armoede en het voorkomen van financiële problematiek o.a. met subsidie vanuit het ministerie. Het spreekwoord 'door de bomen het bos niet meer zien' is van toepassing. Nijmegen heeft het initiatief genomen om samen met een aantal gemeenten om tafel te gaan en te kijken of er het een en ander kan worden gestroomlijnd. Deze behoefte leeft ook bij het ministerie en die komt er hier onder ander in Nijmegen over doorpraten.

5.4 Manifest-partijen

In december staat een overleg gepland met de gemeente Nijmegen en een deel van de manifestpartijen, namelijk het CAK en de SVB. De voorzitter van de NVVK sluit ook aan. Doel van het gesprek: hoe kunnen we elkaar versterken in de Vroegsignaleringsaanpak.

5.5 Winterregeling

In het voorjaar van 2017 heeft de gemeente Nijmegen bij het ministerie van Economische Zaken een mail gestuurd om het verzoek van onder andere de energiebedrijven te ondersteunen. Dit verzoek moet het mogelijk maken dat de energiebedrijven ook in de periode 1 april tot 1 oktober gegevens mogen aanleveren van hun klanten met betalingsachterstanden.

6 Vervolg Vroegsignalering: voorstel

Volgt

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.

Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.