

Aan : Dagelijks Bestuur
Van : Afdeling beleid/procesregisseur Vroeg Eropaf
Onderwerp : Evaluatie "Vroeg Eropaf"
Datum : 12 november 2020
Ter : Besluitvorming

Deze notitie evalueert het project Vroeg Eropaf over de periode november 2019 t/m oktober 2020. Het oordeel van deze evaluatie valt positief uit, weliswaar met de kanttekening dat het project vanwege de corona-crisis en de hierbij behorende maatregelen, 'schade' heeft opgelopen.

Gevraagde besluiten

Voorgesteld wordt om:

1. kennis te nemen van de evaluatie Vroeg Eropaf en de toekomstige ontwikkelingen in het kader van de vroegsignalering;
2. aansluiten bij de verdere vormgeving en uitbreiding van de vroegsignalering zoals voorgesteld in het Addendum behorend bij de beleidsplannen schulddienstverlening;
3. de samenwerking met Kwadraad vanaf 1 januari 2021 te verlengen met een half jaar conform de huidige (werk)afspraken;
4. de komende maanden monitoren of de huidige formatie voldoende is om de vroegsignalering uit te voeren. Zodra aanpassing nodig is, wordt hier separaat op teruggekomen.

Clëntenraad

De cliëntenraad hoeft niet te worden gehoord, want zij zijn op zich niet bevoegd op het terrein van de schulddienstverlening (zij worden m.a.w. niet als ervaringsdeskundigen in deze gezien). Deze evaluatie wordt hen wel ter kennis gebracht.

1. Inleiding

Zoals bekend zijn wij in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen per 1 januari 2019 gestart met het project Vroeg Eropaf. Destijds een vorm van vroegsignalering van huurschulden. In 2018 is daartoe een convenant ondertekend tussen de woonstichtingen Stek en Vooruitgang. In 2020 zijn er twee nieuwe convenantenpartners aangesloten bij het project Vroeg Eropaf: Dunea en Zorg en Zekerheid.

Vroegsignalering wordt een wettelijke taak per 1 januari 2021 in de Wet schuldhulpverlening (Wgs). Vroegsignalering wordt daarom opgenomen in een addendum gekoppeld aan de huidige Beleidsplannen schulddienstverlening. Conform artikel 5 van de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek valt de taak om de vroegsignalering uit te voeren, binnen de ISD Bollenstreek. Vanwege het project Vroeg Eropaf, heeft de implementatie van deze wetswijziging een goede basis. Maar dit vraagt wel om aanpassing van de convenanten, het opstellen van overeenkomsten of andere convenanten dan wel het aansluiten bij het Landelijk convenant. Om deze reden wordt voorgesteld om de huidige werkwijze voorlopig te continueren.

2. Doel van deze notitie

Doel van deze notitie is Vroeg Eropaf te evalueren. Hiernaast wordt aangegeven hoe het project Vroeg Eropaf het best als vroegsignalering kan worden geïmplementeerd en kan worden doorontwikkeld binnen de ISD Bollenstreek en de integrale toegang. Dit naar aanleiding van de wetswijziging binnen Wgs.

3. Korte schets van Vroeg Eropaf

Met Vroeg Eropaf en dus door vroegsignalering willen wij:

- voorkomen dat betalingsachterstanden oplopen tot problematische schulden; en
- bereiken dat het ritme van de betalingen aan de woonstichtingen, nutsbedrijven en de zorgverzekering structureel wordt hersteld.

Vroeg Eropaf wil in een vroeg stadium bewoners met financiële problemen bereiken. Dit zodat de inwoner, met kortdurende hulp van een vrijwilliger of andere hulpverleningsorganisatie, weer verder kunnen en idealiter binnen 1 jaar hun financiële problemen opgelost hebben.

Bij Vroeg Eropaf worden huishoudens gemeld met een betalingsachterstand van minimaal 40 dagen en maximaal 60 kalenderdagen in RIS Matching¹. Na evaluatie in 2019, is ook besloten achterstanden van minimaal 25 dagen aan te melden in het systeem. Als er 2 of meer achterstanden op 1 adres wordt gesignaleerd, wordt dit een zogenoemde match. Ook wordt een outreachend huisbezoek ingezet, bij 1 achterstand van de woonstichting. Kwadraad voert de matching uit in het systeem, waarna de afdeling schulddienstverlening van de ISD de interne check doet of deze huishoudens al bekend zijn bij schulddienstverlening.

Vervolgens zal er een outreachend huisbezoek worden afgelegd. De hulpverleners zullen tezamen met vrijwilligers de redenen inventariseren, waardoor de achterstanden zijn ontstaan en welke problemen hier mogelijk aan ten grondslag liggen. Huishoudens krijgen advies en/of een hulpaanbod. Indien noodzakelijk wordt getracht deze mensen te motiveren de geboden hulpverlening te accepteren.

4. Resultaat van de evaluatie

In de bijlage bij deze notitie is de evaluatie neergelegd. In 2018 is er een convenant ondertekend tussen de ISD Bollenstreek en de woonstichtingen Stek en Vooruitgang. In 2020 zijn er twee nieuwe convenantpartners aangesloten bij het project Vroeg Eropaf: Dunea en Zorg en Zekerheid. Er staat een goed toepasbaar werkproces: partijen hebben duidelijke afspraken met elkaar gemaakt en de vervolghulpverlening na het vroegsignaleringsgesprek sluiten nauw op elkaar aan.

In 76% van de afgelegde huisbezoeken / telefonische hulp geeft de inwoner aan een vorm van hulp te willen van onze hulpverleners. Dit percentage is hoog te noemen, zeker daar er merendeel telefonisch contact is geweest met de cliënten (vanwege corona). Een aantal inwoners heeft aangegeven geen hulp te willen. Momenteel komen deze inwoners weer in beeld als er nieuwe betalingsachterstanden worden aangemeld. Het is van belang om de inwoner de vrijheid te bieden om af te zien van hulp als de inwoner dit niet wil. Maar deze groep kan wel passief gemonitord worden. Enkele gemeenten hebben al een proces genoemd 'heropaf' opgezet. Hierin wordt na 3 of 6 maanden weer contact opgenomen met de inwoner die in eerste instantie geen hulp wilde. De ISD Bollenstreek wil verder onderzoeken hoe deze groep inwoners het best kan worden gemonitord.

Corona

Vanaf eind maart 2020 zijn ten gevolge van het corona virus, geen huisbezoeken meer afgelegd. Dit heeft grote gevolgen gehad voor het project. Omdat er alleen telefonisch en per flyer contact kon worden gezocht, zijn er veel minder mensen bereikt. Veelal waren er geen of geen juiste telefoonnummers bekend bij de crediteuren. Daarnaast werd er zeer weinig gereageerd op de flyers door de inwoners. Met

Voorbeeld uit de praktijk

Een van de huisbezoekers is op huisbezoek geweest bij een vrouw met een kindje van 1 jaar. Zij heeft een relatie met een nog getrouwde man die bij haar inwoont.

Mevrouw was het financiële overzicht totaal kwijt. Zij was ook niet in staat om de formulieren in te vullen door alle stress die zij ervaarde door de financiën. Nadat de huisbezoeker haar hierbij geholpen had en haar aangemeld voor schulddienstverlening is er rust gekomen.

Op dit moment beheert de ISD nu haar inkomen en dat van haar partner. Een groot gedeelte van de achterstanden/schulden zijn weaawerkt.

¹ RIS Matching is een webapplicatie voor het verzamelen en "matchen" van signalen die door verschillende dataleveranciers worden doorgegeven.

de inwoners waar we wel contact mee hebben gekregen, werd geprobeerd op een zo creatieve manier kwalitatieve hulp te bieden. Door (video)bellen of soms een afspraak op kantoor met voldoende voorzorgmaatregelen, is er geprobeerd de inwoners toch zo goed mogelijk hulp te bieden bij de beginnende achterstanden. Door de afgelopen periode is gebleken dat het huisbezoek erg waardevol is. Juist in het persoonlijke face to face contact, vertelt een cliënt meer over zijn eigen situatie. Ook krijgt de hulpverlener meer een beeld van de leefomstandigheden hoe de cliënt woont. In september is er weer kort gestart met het doen van huisbezoeken. Echter door de toenemende aantal besmettingen, waren we genoodzaakt dit in oktober weer te staken.

Nieuwe ontwikkelingen

Woonstichting Stek en de Noordwijkse Woonstichting zijn sinds 15 februari 2020 gefuseerd. Er is gewerkt aan een nieuwe organisatie waarin afdelingen zijn samengevoegd en een nieuwe computersysteem is ingericht. Dit heeft grote invloed gehad op de aantallen achterstanden die zijn aangeleverd bij het project. Na de fusie is er een nieuwe functie ingericht als incasso-specialist. Er zullen twee medewerkers van Stek verantwoordelijk worden voor de gehele incasso procedure van alle bewoners van Stek. Wij hopen door deze nieuwe functie er meer focus komt op aanmelden van de achterstanden van Stek. Door deze nieuwe ontwikkelingen is er minder gemonitord, hoe het nu gaat met de cliënten na de interventie van Vroeg Eropaf.

Op 1 januari 2021 treedt de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking, waardoor vroegsignalering voor alle gemeenten een verplichte taak wordt. Daarmee komt er een einde aan de pilot van de afgelopen twee jaar waarmee waardevolle ervaring is opgedaan. Vanuit de VNG, NVVK en brancheorganisaties Energie Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, Vewin en Aedes is gezamenlijk gewerkt aan het Landelijk Convenant Vroegsignalering waarin afspraken zijn vastgelegd voor een uniforme uitvoering. Onderdeel van het convenant is een (model)overeenkomst. Het convenant is begin november door de partijen ondertekend. Daar het landelijk convenant volledig is in de aanpak en helemaal in lijn ligt met de gewijzigde wet, stellen wij voor om met de convenantpartners formeel aan te sluiten bij het landelijk convenant en de bijbehorende overeenkomst te gebruiken. Daarmee komt ons lokale convenant te vervallen.

De ondertekening van de overeenkomst wordt digitaal gefaciliteerd door de NVVK. Gemeente, zorgverzekeraars, energieleveranciers en drinkwaterbedrijven ontvangen een (digitale) uitnodiging om de overeenkomst te tekenen. Corporaties beslissen zelf of ze de modelovereenkomst wel of niet tekenen en kunnen samen met de gemeenten andere afspraken maken. Hierin is maatwerk mogelijk. Het belangrijkste is dát er afspraken komen over vroegtijdige hulp bij financiële problemen.

Als vroegsignalering is verankerd in de wet wordt de spanning met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) weggenomen. Er ontstaat nu een wettelijke grondslag voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel en kunnen gemeenten uit eigen beweging hulp aanbieden.

De integrale toegang en de hierbij behorende sociale teams is een waardevolle ontwikkeling. Vroegsignalering moet nog verder vorm krijgen en geprofessionaliseerd worden. Hierbij kan ook worden aangesloten bij de ontwikkeling en bedoeling van de integrale toegang: een laagdrempelige toegang tot de schuldhulpverlening creëren.

Naast de Wgs is er ook het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Besluit). Er zijn in dit besluit zes signalen* aangewezen die ontvangen mogen worden om uit eigen beweging schuldienstverlening aan te bieden:

- | | |
|---|---------------------------------|
| 1. Achterstand betalen huur; | 4. Achterstand betalen elektra; |
| 2. Achterstand betalen drinkwater; | 5. Achterstand betalen gas; |
| 3. Achterstand betalen zorgverzekering; | 6. Achterstand betalen warmte. |

*Het ministerie heeft aangegeven ruimte te behouden om extra vroegsignalen bij ministeriele regeling aan te wijzen.

In het beleidsplan wordt met betrekking tot vroegsignalering ook opgenomen:

- Wanneer de aangewezen signalen naar de gemeente mogen worden gezonden;
- Hoe lang de 'vroegsignalen' bewaard mogen worden;
- Binnen welke termijn er opvolging gegeven moet worden aan een ontvangen signaal.

Mogelijke nieuwe partners

Inmiddels is al enig onderzoek gedaan naar mogelijke nieuwe partners.

Gemeentelijke belastingen

Een eerste 'natuurlijke' partner zou de gemeenten zelf kunnen zijn, daar waar zij schuldeiser is bij de gemeentelijke belastingen. Overigens is een betaalachterstand op de lokale belastingen niet als vroegsignaal aangewezen in het Besluit.

Energieleveranciers

Met de energieleveranciers Vattenfall, Eneco en Essent zijn al voor voorgaande evaluatie de eerste contacten gelegd. Uit de contacten met deze landelijke partijen, is gebleken dat zij momenteel in samenwerking met de VNG, NVVK en branchevereniging een landelijk vroegsignalerings-convenant hebben voorbereid. Op 10 november is het landelijk convenant getekend en gepubliceerd. Dit betekent dat deze partijen snel bij vroeg eropaf aangesloten kunnen worden.

Ziektekostenverzekering

In 2020 is gestart om allereerst Zorg & Zekerheid aan te laten sluiten als nieuwe convenantpartner. Ook de andere zorgverzekeraars willen we laten deelnemen aan dit project. Nu het landelijk convenant gereed is, zullen de overige zorgverzekeraars ook bij het project vroeg eropaf aan kunnen worden gesloten.

Commerciële banken

De samenwerking binnen de vroegsignalering met banken is landelijk gezien nog pril. Wel is er onlangs in het land een succesvolle pilot afgerond in vijf gemeenten waar vier grote banken aan hebben deelgenomen. Daaruit is naar voren gekomen dat zij (beginnende) schulden in een vroeg stadium kunnen signaleren, de mensen kunnen bereiken, activeren en passende hulp kunnen aanbieden. Dus dat biedt mogelijk aanknopingspunten die we verder zullen onderzoeken.

Verhuurders (particulier en woonstichtingen)

Stek is een van de convenantpartners. Naast woonstichtingen vallen particuliere verhuurders binnenkort ook onder de Wgs.

5. Hoe nu verder?

Nu vroegsignalering in de wet verankerd wordt, zal dit naar verwachting zorgen voor een grotere groep waarmee in contact kan worden getreden. Hiernaast is de verwachting dat het aantal huishoudens met beginnende schulden als gevolg van de corona crisis zal toenemen. Uit een onderzoek van Deloitte en Schuldenlab van juni 2020, geven zij aan dat gemeenten en hulporganisaties rekening moeten houden met een mogelijke toestroom van mensen met geldproblemen en schulden. Het gaat hier om een landelijk rapport. De aantallen in de grote steden zullen anders zijn (hoger) dan hier in de regio.

Door de maatregelen rondom de corona-crisis, is het op dit moment niet mogelijk om de huisbezoeken zoals gewenst uit te voeren. Uit de evaluatie is duidelijk te zien, dat het bereik van inwoners is gedaald ten gevolge van alleen telefonisch contact. Hieruit blijkt hoe belangrijk het huisbezoek is, om het contact en het vertrouwen van een inwoner te krijgen om zo de juiste hulpverlening te kunnen bieden. Echter blijven we afhankelijk van de landelijke maatregelen die genomen worden door het kabinet. Wij zullen ons aan de richtlijnen houden van RIVM. Wel blijven we met het team, nieuwe mogelijkheden uitproberen, om zoveel mogelijk contact te kunnen krijgen met de inwoners. Daarnaast zullen we nieuwe landelijke ontwikkelingen rondom vroegsignalering en huisbezoeken nauwlettend in de gaten houden.

Naast het convenant Vroeg Erpaf, is ook nog steeds het Convenant voorkoming huisuitzettingen en het Fonds voorkomen huisuitzetting van kracht. Gelijktijdig met de evaluatie schulddienstverlening willen wij ook de huidige status van het Convenant voorkoming huisuitzettingen en het Fonds voorkomen

huisuitzetting meenemen. De werking en het doel zullen worden geëvalueerd en waar nodig worden aangepast aan de huidige ontwikkelingen.

In ander verband hebben wij voorstellen gedaan om op een outreachende manier meer in contact te komen met en aandacht te geven aan mensen die vaak al jarenlang een bijstandsuitkering ontvangen met weinig/geen uitzicht op betaald werk. Doel van die aandacht is om achterstanden op te heffen en deze minder kansrijke mensen weer mee te laten doen in de samenleving (door het bevorderen van hun individuele ontwikkeling en het laten opdoen van sociale contacten). Dit project met de naam Meedoen! is inmiddels door alle ISD gemeenten omarmd en zal de komende maanden verder worden uitgerold. Ook kunnen er verbindingen worden gelegd tussen Vroeg Eropaf en Meedoen!.

Het project Meedoen! is inmiddels gestart, maar ook dit project ondervindt veel hinder van de maatregelen rondom de corona-crisis. Er zijn daarom beperkte mogelijkheden om in contact te treden met deze doelgroep. In het kader van project Meedoen! is er een innovatiebudget beschikbaar gesteld. Hiermee is het de bedoeling dat verschillende (gekwificeerde) partijen innovatieve ideeën kunnen inbrengen. Beoordeling van binnengekomen ideeën zal in november 2020 plaatsvinden.

Ook Noordwijk is in 2020 al gestart met een vorm van vroegsignalering. Op dit moment zijn er verkennende gesprekken op de gemeente Noordwijk mogelijk aan te laten sluiten bij Vroeg Eropaf. Conform artikel 5 van de GR ISD Bollenstreek is per 1 januari 2021 de ISD Bollenstreek bevoegd om ook de vroegsignalering van Noordwijk uit te voeren. Door de aansluiting van Noordwijk zal formatie uitbreiding nodig zijn aangezien meer signalen gaan binnenkomen. Hiervoor wordt een separaat verzoek gedaan.

Hiernaast zal ook voor wat betreft de doorontwikkeling van vroegsignalering (maar ook breder gezien binnen schulddienstverlening) aangesloten worden bij de integrale toegang. Een dergelijke samenwerking zal de integraliteit van de schulddienstverlening ten goede komen.

6. Actiepunten

- uitbreiden schuldeisers;
- aansluiten bij het Landelijk convenant;
- onderliggend aan Landelijk convenant overeenkomsten opstellen om aan te sluiten bij de lokale wensen;
- convenanten aangaan met schuldeisers die niet zijn aangesloten bij het Landelijk convenant;
- het convenant "Voorkomen huisuitzetting" gelijktijdig evalueren met de Beleidsplannen schulddienstverlening en bijbehorend addendum;
- monitoren of formatie uitbreiding nodig is. Hierbij rekening houdend met de eventueel toegenomen signalen, maatregelen rondom corona en de toetreding van Noordwijk. Zodra formatie uitbreiding nodig is, wordt hier separaat op teruggekomen;
- verkennende gesprekken met de gemeente Noordwijk voeren om hen ook aan te sluiten bij de werkwijze van Vroeg Eropaf om zodoende een soepele overgang naar de vroegsignalering uitgevoerd door de ISD Bollenstreek te creëren (per 1 januari 2021);
- monitoring verder uitbreiden na afsluiting Vroeg Eropaf;
- aansluiten bij de ontwikkeling integrale toegang;
- samenwerking met Schuldhulpmaatje uitwerken;
- opzetten monitoringstool om opnieuw contact te leggen met inwoners die in eerste instantie geen hulp willen.

7. Financiën

Kosten 2020

De voor 2020 begrote kosten voor Vroeg Eropaf bedroegen ongeveer € 135.000. Het betrof hier de kosten voor, huisbezoekers (0.97. fte) procesregisseur (0.2 fte) en automatisering. Noordwijk heeft in 2019 meebetaald aan de kosten automatisering en procesregisseurschap (niet aan de huisbezoekers). In 2020 heeft de gemeente Noordwijk hier niet meer aan meebetaald. Hiernaast heeft Stek een financiële bijdrage geleverd voor 2020.

De verdeling van de kosten naar de gemeente zijn op basis van de verhouding zoals deze voor de exploitatiekosten bij de ISD voor het betreffende jaar gelden:

Project Vroeg eropaf:	2019	2020
<i>Kosten exclusief btw:</i>		
Procesregisseur	25.227,00	29.060,00
Lopers	89.845,90	44.767,00
Automatisering	12.145,00	12.780,00
Totale kosten	127.217,90	86.607,00
<i>Verdeling kosten exclusief btw:</i>		
Hillegom	32.769,63	23.370,31
Lisse	33.840,96	23.660,23
Noordwijk	12.091,13	0,00
Teylingen	48.516,17	34.576,46
Stek	0	5.000,00
Totale kosten	127.217,90	86.607,00

Kosten 2021

Nu de vroegsignalering een wettelijke taak is geworden, zullen de kosten voor de vroegsignalering worden betaald uit het daartoe beschikbare budget. Voor wat betreft de begroting van de vroegsignalering 2021 is deze hetzelfde gebleven als de begroting van voorgaande jaren. Echter is het niet goed in te schatten wat de daadwerkelijke kosten zullen zijn. Dit komt omdat rekening moet worden gehouden met deze ontwikkelingen:

- de vroegsignalering van de gemeente Noordwijk valt per 1 januari 2021 ook onder de ISD Bollenstreek;
- naar verwachting zal het aantal signalen gaan toenemen aangezien meer schuldeisers zijn aangewezen in het Besluit en zich zullen aansluiten bij het Landelijk convenant, dan wel een apart convenant met de ISD Bollenstreek;
- wij hebben nog steeds te maken met de corona-crisis waardoor het onduidelijk is of en op welke termijn er weer (meer) lopers kunnen worden ingezet.

Indien nodig zullen de kosten voor de vroegsignalering worden meegenomen in de begrotingswijziging 2021.

8. Evaluatie

Evaluatie is voorzien in oktober 2021.

9. Communicatie

ISD gemeenten, ketenpartners, uitvoerenden.

BIJLAGE: Evaluatie Vroeg Eropaf

Doelstellingen

Om te kunnen meten/monitoren of Vroeg Eropaf al dan niet succesvol is, zijn in het convenant (ambitieuze) doelstellingen opgenomen voor 2020. Deze zullen hierna achtereenvolgens worden besproken (evaluatieperiode november 2019 t/m oktober 2020). De periode waarover deze evaluatie plaatsvindt bedraagt derhalve 12 maanden. In deze periode was er acht maanden een afwijkende manier van werken door de pandemie.

1. In 2020 worden 110 huurders bereikt in een vroeg stadium. De verwachting is dat hiervoor 160 huurders bezocht moeten worden.

Om 160 huurders te kunnen bezoeken zijn er evenveel meldingen/matches nodig van de partners om deze te kunnen bezoeken. Daarnaast was de verwachting dat de huisbezoekers in ongeveer 70% van de gevallen daadwerkelijk 'live' contact hebben, dus met 110 huurders.

Cijfers

Uit RIS kwam het volgende beeld naar voren

Aantal meldingen per melder (RIS Matching):

Melder	2019		2020											Totaal	
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Aantal	%
Energielijst ISD Bollenstreek	0	0	0	0	11	13	11	7	0	17	10	10	0	79	7
WC Woonstichting Stek	5	3	10	8	4	10	4	1	0	11	8	11	0	75	7
WC Woonstichting Vooruitgang	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	1
Waterbedrijf Dunea	0	0	0	0	0	0	38	43	256	43	100	108	0	588	51
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	54	63	93	34	14	25	17	16	46	32	0	394	34
Totaal	14	3	64	71	108	57	67	76	273	87	164	161	0	1145	100

Uit het bovenstaande volgt dat in de evaluatieperiode door alle partners 1145 achterstanden daadwerkelijk zijn aangemeld. Dit betreft alleen enkele signalen..

Aantal opgepakte meldingen per melder (RIS Matching):

Melder	2019		2020											Totaal	
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	Aantal	%
Energielijst ISD Bollenstreek	0	0	0	0	5	6	9	7	0	4	4	3	0	38	23
WC Woonstichting Stek	5	3	10	7	4	10	4	1	0	11	8	10	0	73	45
WC Woonstichting Vooruitgang	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	6
Waterbedrijf Dunea	0	0	0	0	0	0	3	2	0	5	12	7	0	29	18
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	3	2	0	13	8
Totaal	14	3	10	7	10	17	17	11	0	1	27	22	0	162	100

Registratie contact

Persoon bereikt?	2019		2020											Totaal
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	
Ja	16	4	3	5	5	2	5	2	1	1	9	11	0	64
Nee	4	0	1	2	0	7	8	14	11	0	8	8	0	63
Niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	20	4	4	7	5	9	13	16	12	1	17	19	0	127

Conclusie

Van de 1145 enkele signalen zijn er 162 matches of enkele huursignalen opgepakt.

De afspraken met de signaalpartners zijn:

- dat er alleen matches worden opgepakt met twee enkele signalen of meer,
- of enkele signalen van eend maand achterstand van de woningbouwvereniging

Van de 162 matches/meldingen zijn er 127 huishoudens benaderd. Van deze 127 huishoudens zijn 64 personen bereikt (50%). Doordat er vanaf maart geen huisbezoeken meer zijn gedaan, is het bereik helaas afgenomen.

Verdeling aanmeldingen over de gemeenten november 2019 t/m oktober 2020

Cijfers

<i>Hillegom</i>	<i>Lisse</i>	<i>Teylingen Voorhout</i>	<i>Teylingen Sassenheim</i>	<i>Teylingen Warmond</i>
45	32	31	36	18

2. De helft (50%) wordt geholpen door een snel herstel van reguliere betalingen, de andere helft door de inzet van integrale schulddienstverlening.

Resultaat	2019		2020											Totaal
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	
Betalingsregeling getroffen	4	1	0	2	0	0	2	1	0	0	2	2	0	14
Geen contact	3	0	0	2	0	5	8	13	10	0	8	7	0	54
Inwoner is doorverwezen	1	0	0	0	1	0	2	1	1	1	0	1	0	8
Inwoner wil geen hulp	7	0	0	0	1	0	1	1	0	0	2	4	0	16
Klant geeft aan te betalen nav info & advies	4	1	4	3	3	2	0	0	1	0	7	4	0	29
Niet opgepakt	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	6
Niet ingevuld	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	20	4	4	7	5	9	13	16	12	1	17	19	0	127

Cijfers

<i>Bereikte inwoners</i>	<i>Betalingsregeling</i>	<i>Doorverwijzing (humanitas, Sociaal team, ISD, Voedselbank, Juridisch loket)</i>	<i>Klant geeft aan te betalen nav info & advies</i>	<i>Wil geen hulp</i>
67	14	8	29	16

Van de 67 bereikte inwoners hebben 51 inwoners (76%) een vorm van hulpverlening geaccepteerd. Met deze 51 inwoners is een herstel actie ondernomen om de reguliere huurbetaling weer op gang te brengen, dan wel integrale schulddienstverlening op te starten. Van de 16 huurders die geen hulp willen, geven 12 aan dat zij het zelf gaan regelen. 1 inwoner geeft aan de achterstand te hebben ingelopen en 3 zeggen geen noodzaak te voelen.

Conclusie

76% van de afgelegde huisbezoeken/ telefonische hulp geeft aan een vorm van hulp te willen van onze hulpverleners die contact zoeken. Dit percentage is hoog te noemen, zeker daar er merendeel telefonisch contact is geweest met de cliënten. Op dit moment is er geen monitoringstool opgezet, om met deze inwoners na een aantal maanden nogmaals contact te leggen om te vragen hoe het hen nu vergaat. 16 inwoners hebben aangegeven geen hulp te willen. Deze mensen komen opnieuw bij ons in beeld, als zij een nieuwe betalingsachterstand hebben en deze wordt aangemeld door de crediteuren.

Overige kwantitatieve resultaten

Inwoner is doorverwezen naar	2019		2020											Totaal
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	
Anders, namelijk	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Binnenvest	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Brijder verslavingszorg	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GGZ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Huisarts	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Humanitas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
JGT (Jeugd en gezinsteam)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Juridisch Loket	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kwadraad	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Lokaal Loket/Sociaal team (WMO, Participatiewet)	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Marente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Schuldhelpverlening	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	0	4
Stichting MEE	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Voedselbank	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vrouwenopvang Rosa Manus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Welzijn Teylingen of WelzijnsKompas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>Niet ingevuld</i>	<u>19</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>7</u>	<u>4</u>	<u>9</u>	<u>11</u>	<u>16</u>	<u>11</u>	0	<u>17</u>	<u>18</u>	0	<u>120</u>
Totaal	20	4	4	7	5	9	14	16	14	1	17	22	0	133

Van de 67 mensen die wij hebben bereikt, zijn 13 mensen verwezen naar een hulp- of vrijwilligersorganisatie.

De uitvoering

Huisbezoekers

De huisbezoekers worden door hun werkgevers tegen een bepaald uurloon ter beschikking gesteld voor Vroeg Eropaf, met behoud van hun arbeidsvoorwaarden. Er is gekozen voor deze constructie omdat op deze wijze de lokale borging bij de uitvoering van Vroeg Eropaf het meest wordt geborgd (door aldus te werven onder de ketenpartners).

Voorts zou op deze wijze gemakkelijker een vervanger kunnen worden gezocht, wanneer een huisbezoeker stopt met zijn werkzaamheden.

Nadat vorig jaar is besloten het aantal fte van de huisbezoeker te verlagen, door minder aanmeldingen, is er besloten dit jaar het aantal fte gelijk te laten. De verwachting is, dat door de wetswijziging het aantal te lopen meldingen zal toenemen, waardoor het fte weer bijgesteld moet worden

Normaliter plannen de huisbezoekers samen met de vrijwilligers de huisbezoeken (flexibel) over de week in. Wanneer zij de huurder niet thuis aantreffen, wordt ook, in een kleine 30% van de gevallen, buiten kantooruren huisbezoek afgelegd en heel soms in het weekend. In die situaties wordt ook een aantrekkelijke opvallende flyer achtergelaten. Sinds maart 2020 worden er geen huisbezoeken meer afgelegd. Helaas kunnen we daardoor niet gebruik maken van de expertise van de vrijwilligers.

Conclusie/voorstel

Er is geen aanleiding om aan deze wijze van invulling van de functie van huisbezoeker (veel) te wijzigen, ook niet bij een structurele invulling van Vroeg Eropaf. Wel wordt aangesloten bij de ontwikkelingen van de integrale toegang.

Vrijwilligers

De vrijwilligers van Humanitas hebben dit jaar helaas weinig bijdrage kunnen leveren aan het project. Door corona hebben wij na twee maanden geen huisbezoeken meer uitgevoerd, waar zij mee gingen. We hebben regelmatig contact met de vrijwilligers en hopen dat als er weer huisbezoeken afgelegd kunnen worden, zij weer kunnen aansluiten. Alle partijen zien het nog steeds als een meerwaarde om met elkaar de huisbezoeken af te leggen.

Conclusie/voorstel

Zodra de landelijke maatregelen het toelaten om weer huisbezoeken te verrichten, zullen wij gezamenlijk de huisbezoeken weer afleggen. Ook hierbij wordt aangesloten bij de ontwikkelingen van de integrale toegang.

Procesregisseur

Er is een procesregisseur aangesteld om gedurende 8 uur per week de processen zoveel mogelijk te managen en de resultaten voortdurend te monitoren. Dit werkt naar tevredenheid.

Conclusie/voorstel

Voorgesteld wordt de procesregisseur tot 1 juli 2021 in te blijven huren, daar de wetswijziging ook de nodige wijzigingen voor dit project met zich meebrengt. Het doel is om de dagelijkse leiding neer te leggen bij de ISD Bollenstreek. Dit zal, voor zover nu beoordeeld kan worden, binnen de bestaande formatie van de ISD kunnen worden opgevangen.

De woningcoöperatie

Woonstichting Stek en de Noordwijkse Woonstichting zijn sinds 15 februari 2020 gefuseerd. Er is gewerkt aan een nieuwe organisatie waarin afdelingen zijn samengevoegd en een nieuw computersysteem is ingericht. Dit heeft grote invloed gehad op de aantallen achterstanden die zijn aangeleverd bij het project. Na de fusie is er een nieuwe functie ingericht als incasso-specialist. Er zullen twee medewerkers van Stek verantwoordelijk worden voor de gehele incasso procedure van alle bewoners van Stek. Wij hopen door deze nieuwe functie er meer focus komt op aanmelden van de achterstanden van Stek. Ook willen we graag komende periode met Stek bespreken hoe we de aangemelde cliënten voor Vroeg Eropaf kunnen monitoren en zo meer te weten komen wat de interventie voor effect heeft gehad.