

Aan : Dagelijks Bestuur
Van : Afdeling beleid/procesregisseur Vroeg Eropaf
Onderwerp : Evaluatie "Vroeg Eropaf"

Datum : 5 december 2019
Ter : Besluitvorming

Samenvatting

*Deze notitie evalueert het project Vroeg eropaf over de eerste 10 maanden van 2019
Het oordeel over dit project valt positief uit.*

Gevraagde besluiten

Voorgesteld wordt om:

1. Vroeg Eropaf als pilot te verlengen tot in ieder geval 1 januari 2021 (daarna, afhankelijk van de hiernavolgende evaluatie, mogelijk structureel);
2. daarbij vervolg te geven aan het convenant Vroeg Eropaf (d.w.z.
-streven naar uitbreiding van het aantal schuldeisers, te beginnen met Zorg & Zekerheid,
-het convenant voorkomen huisuitzettingen en het gelijknamige fonds aanpassen aan Vroeg Eropaf /Avg; dit in overleg met de woonstichtingen en GGD) en
-bezien of de woonstichtingen een financiële bijdrage willen leveren);
3. het aantal fte huisbezoekers vooralsnog niet uit te breiden. Zodra dat wel nodig is, wordt hier separaat op teruggekomen.
4. het procesregisseurschap per 1 juli 2020 in handen stellen van de ISD Bollenstreek.

De voor 2020 begrote kosten ad € 135.000 van Vroeg Eropaf zijn/liken in ieder geval gedekt tot en met 2020 (eerdere besluiten van de ISD gemeenten n.a.v. mei circulaire Min SozaWe 2018 ter zake van Vroeg Eropaf').

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.

Inleiding

Zoals bekend zijn wij per 1 januari 2019 gestart met het project Vroeg Eropaf, een vorm van vroegsignalering van huurschulden. Daartoe is in december 2018 een convenant ondertekend tussen de betrokken partijen, te weten (het dagelijks bestuur van) de ISD Bollenstreek en de woonstichtingen Stek en Vooruitgang. De woonstichtingen St. Antonius van Padua en de Noordwijkse woonstichting hebben (na overleg met hun betrokken wethouders van toen nog Noordwijk en Noordwijkerhout) niet mede ondertekend, zodat Vroeg Eropaf van start is gegaan in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen. Wel heeft de gemeente Noordwijk een financiële bijdrage geleverd ten behoeve van de automatisering van dit project en de kosten van inhuur van de procesregisseur.

Vroeg Eropaf is gestart als een pilot van maximaal 12 maanden.

Na evaluatie kunnen genoemde partijen besluiten de pilot te verlengen, dan wel structureel te maken, dan wel te beëindigen (tegen een bepaalde datum)¹.

Doel van deze notitie

Doel van deze notitie is Vroeg Eropaf te evalueren en te komen tot het voorstel Vroeg Eropaf als pilot te verlengen.

¹ Zie onder 11 van het convenant Vroeg Eropaf.

Korte schets van Vroeg Eropaf

Met Vroeg Eropaf en dus door vroegsignalering van huurschulden willen wij:

- voorkomen dat huurschulden oplopen tot problematische schulden; en
- bereiken dat het ritme van de huurbetalingen aan de woonstichtingen structureel wordt hersteld.

Daartoe worden op een outreachende manier zogenaamde huisbezoekers ingezet, die samen met vrijwilligers de huurders (met niet meer dan 2 maanden huurachterstand) thuis bezoeken, om zo te komen tot een oplossing van de huurachterstanden en andere problemen (middels een integrale aanpak).

Gewerkt wordt met een door de woonstichtingen en de ISD Bollenstreek gedeeld automatiseringssysteem ("RIS" van de fa. Inforing). Daarbij is een procesregisseur de eerste aanspreekpunt voor de huisbezoekers en de woonstichtingen (manager van processen). De huisbezoekers (in totaal 0.97 fte) zijn door hun werkgevers (respectievelijk Kwadraad en de ISD) ter beschikking gesteld voor Vroeg Eropaf tegen een bepaald uurtarief. Hetzelfde geldt voor de procesregisseur (afkomstig van Kwadraad, voor 0.2 fte). De vooraf begrote kosten voor Vroeg Eropaf voor 2019 bedroegen in totaal ongeveer € 135.000. Voor deze begrote kosten zijn de ISD (gemeenten) aanspreekbaar, als primair verantwoordelijken voor het project.

De bijdragen van de woonstichtingen bestaan, net als die van de ISD Bollenstreek, uit het beschikbaar stellen van menskracht en kennis, om de pilot zo goed mogelijk ter uitvoering te brengen en dragen elk voor zich de kosten van hun organisatie in. Verder is afgesproken dat de ISD Bollenstreek binnen 12 maanden na start van Vroeg Eropaf in overleg treedt met de woonstichtingen voor het al dan niet leveren van een financiële bijdragen aan de uitvoering van Vroeg Eropaf. Dit overleg heeft nog niet plaatsgevonden.

Evaluatie

In de bijlage bij deze notitie is de evaluatie neergelegd.

Resultaat van de evaluatie

Na 10 maanden kan geconcludeerd worden dat er een goed toepasbaar werkproces staat: partijen hebben duidelijke afspraken met elkaar gemaakt, de vervolghulpverlening na het vroegsignaleringsgesprek sluiten nauw op elkaar aan, en de privacy lijkt goed gewaarborgd en heeft niet verlamd gewerkt.

Voorbeeld uit de praktijk

Man van 77 jaar. Hij woont alleen en leek nogal eenzaam. Op verzoek van de huisbezoekers logde hij in op zijn bankrekening nadat zij hem verteld hadden dat de huur over oktober niet betaald was. Hij wist niet dat hij een flinke roodstand had en evenmin waar zijn boekhouding lag. Ook bleek dat op zijn AOW en aanvullend pensioen al jarenlang beslag ligt. Met zijn toestemming hebben de huisbezoekers de post opengemaakt van allerlei deurwaarders. Verder troffen de huisbezoekers in zijn koelkast slechts een pak melk en appelsap aan.

De huisbezoekers hebben direct het volgende gedaan:

- formulieren voor schulddienstverlening ingevuld en hem overgedragen aan de ISD Bollenstreek
- hem tevens aangemeld bij Welzijn Teylingen gelet op zijn eenzaamheid
- contact opgenomen met het Sociaal Team en hem aangemeld bij de voedselbank.

De huur wordt inmiddels betaald.

Alle partijen zijn tevreden over de integrale aanpak van de problemen van de huurder. Een woonstichting kan dit niet omdat hij alleen het gesprek kan aangaan over zijn eigen vordering, terwijl er meestal sprake is van breder pakket aan openstaande verplichtingen bij de huurder.

De met name voor de woonstichtingen belangrijke vraag of de (gemiddelde) huurder na interventie door Vroeg Eropaf zijn huur beter is gaan betalen kan echter nog niet met zekerheid worden beantwoord. Daarvoor is de evaluatieperiode te kort en konden de woonstichtingen nog niet alle cijfers aanleveren.

Convenant en fonds voorkomen huisuitzettingen

In het convenant Vroeg Eropaf is onder 6 geregeld dat partijen en de GGD HM in overleg treden over de aansluiting van het convenant en het fonds voorkomen van huisuitzettingen met Vroeg Eropaf.

Op moment van deze evaluatie heeft bedoeld overleg nog niet plaatsgevonden, althans in de zin dat er "nog geen 'spijkers met koppen'" zijn geslagen. De bedoeling is dat op niet al te lange termijn overleg zal plaatsvinden met de woonstichtingen en de GGD teneinde tot voorstellen te komen over bedoelde aansluiting. Hier wordt in een andere notitie op teruggekomen.

Nieuwe ontwikkelingen

Vroeg Eropaf richt zich vooralsnog alleen op huurachterstanden. Het convenant biedt echter de mogelijkheid de bestaande samenwerking met andere schuldeisers uit te breiden.

Als wij kijken naar de top 10 van niet betaalde vorderingen dan geeft dat het volgende beeld.²

1. Zorgverzekering
2. Zorgverleners
3. Energie
4. Abonnementen/contributies
5. Postorderbedrijven
6. Huur of hypotheek
7. Gemeentelijke belastingen
8. Telecom
9. Water
10. Schadeverzekeringen

Hieruit blijkt dat de zorgpremie het vaakst niet betaald wordt. Hieruit kan worden geconcludeerd dat als vroegsignalering plaatsvindt op basis van achterstanden bij zorgverzekeraars, een grotere groep bereikt zou worden dan bij vroegsignalering op basis van huurachterstanden bij woonstichtingen (plek 6). Het ideale moment van vroegsignalering kan ook gevonden worden door een combinatie van signalen. Verschillende signalen, hebben een verschillende voorspellende waarde voor financiële problemen. Een enkelvoudige betalingsachterstand heeft een kleinere voorspellende waarde, dan een betalingsachterstand bij twee of meer schuldeisers.

Voorbeeld uit de praktijk

Man 61 jr en vrouw 54 jr aangemeld door woonstichting. Zij reageerden per e-mail op de achtergelaten flyer.

Vrouw ontvangt al jaren een uitkering UWV terwijl de man zijn baan verloren had. Het huis is erg verwaarloosd.

Zij ontvangen verder huishoudelijk hulp van Activite. Al enige tijd maakten zij de post niet open. De huisbezoekers hebben met toestemming de post van de afgelopen 14 dagen opengemaakt. Diverse schuldeisers waaronder diverse deurwaarders kwamen naar voren.

De huisbezoekers hebben formulieren voor schulddienstverlening achtergelaten en deze een week later opgehaald en gekeken hoe het verder met hen gaat. Zowel de man als de vrouw kwamen wat warrig over.

De huisbezoekers hebben de man en de vrouw overgedragen aan de ISD Bollenstreek voor schulddienstverlening. De consulent van de ISD heeft een afspraak met hen gemaakt en besproken hen aan te melden bij een bewindvoerder. Hier gaan zij mee akkoord. De bewindvoerder gaat het budget beheren en de ISD zet de schuldregeling op.

² Volgens meer recente gegevens zou nu de belastingdienst op 1 staan, gevolgd door de zorgverzekeraars en de huur op plaats 5 (bron: NVVK)

We zijn begonnen met alleen huurschulden, vanwege het feit dat er al een samenwerking bestond met de woonstichtingen in het kader van het convenant en het fonds voorkomen van huisuitzettingen. Het idee erachter was dat als die samenwerking in het kader van Vroeg Eropaf eenmaal zou lopen en de benodigde ervaring ermee zou zijn opgebouwd, bedoelde samenwerking kan worden uitgebreid met andere schuldeisers (partners). Het is nu eenmaal gemakkelijker om een lopende samenwerking stapsgewijs uit te breiden met nieuwe partners dan om gelijk "groot" te beginnen. Terwijl het daarnaast ook zo is, althans dat leert de ervaring in den lande, dat mensen bij huurachterstanden hulp eerder aanvaardden. Die bereidheid is er veel minder bij bijvoorbeeld enkel zorgpremie achterstanden.

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. Uit ons onderzoek is gebleken dat deze persoonsgegevensuitwisseling niet is toegestaan. Hierbij kan worden aangetekend dat ons eveneens is gebleken dat een aantal gemeenten, , zichzelf in deze wel als partner, als hierboven bedoeld, benoemt (na verkregen ontheffing van de geheimhoudingsplicht door hun colleges).

Privacy wetgeving is en blijft dus 'lastig, zeker als je van mening bent dat die regelgeving niet verlamdend mag werken (voorbeelden van gemeenten die bedoelde inzet wel plegen zijn in ieder geval Amsterdam, Breda en regio Twente) maar dat je anderzijds ook de wet wil volgen.

Ziektekostenverzekering, energieleveranciers

Wat wel is toegestaan, er bestaan hier al wettelijke bepalingen voor, is de vroegsignalering door de ziektekostenverzekering, en de energieleveranciers.

Met de grootste ziektekostenverzekeraar uit deze regio: Zorg & Zekerheid is hierover overleg gevoerd. De stand van zaken is dat zij te kennen hebben gegeven mee te willen doen aan Vroeg Eropaf HLT. Het huidige convenant zal daartoe worden aangepast en nog aan u en de woningstichtingen worden voorgelegd.

Met de energieleveranciers Nuon Vattenfall, en Essent zijn inmiddels de eerste contacten gelegd. Uit de contacten met beide landelijke partijen, is gebleken dat zij momenteel in samenwerking met de VNG, NvvK en branchevereniging een landelijk vroegsignalerings-convenant voorbereiden. Wanneer dit naar verwachting begin 2020 gereed is, staan zij open om deel te nemen.

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 uitzoeken.

Noordwijkse woningstichting en St Antonius van Padua

De Noordwijkse woningstichting fuseert binnenkort met Stek. Op grond daarvan verwachten wij dat ook de Noordwijkse woningstichting al dan niet op termijn zal meedoen met Vroeg Eropaf, zeker nu Vroeg Eropaf wat ons betreft wordt uitgebreid met andere schuldeisers. Met St Antonius van Padua wordt op moment van dit schrijven nog geen overleg gevoerd,.

Voorbeeld uit de praktijk

Alleenstaande man van 67 jaar. Aangemeld door een woonstichting met een huurachterstand van €1.897,-. De huur bedraagt € 629,- p.m. De huisbezoeker en de vrijwilliger hebben de man drie keer bezocht, zowel in de middag als in de avond, op wisselende dagen.

Een verslag van de huisbezoekers.

“Na aanbellen geen reactie. De brievenbus van de man puilde uit. Wel nog de flyer erin weten te stoppen. De tweede keer, s'avonds acht dagen later, beneden aangebeld. Wederom geen reactie én mogelijkheid, middels passant, door gesloten portaaldeur te komen. Bij de man aan deur geklopt. Niemand thuis, alle gordijnen dicht. En tweede flyer in dichte envelop tussen deur en deurpost gestoken.

De derde keer, zes dagen later, weer langs geweest en naar boven kunnen 'glippen' door portaaldeur. Envelop zat nog steeds tussen post en deur. Geïnformeerd bij burens maar die kenden hem niet en wisten niets. Besloten politie te bellen daar dit een vreemde en verontrustende situatie was. Politie wist het telefoonnr. van de man, daar ze eerder al een melding hadden gekregen en toen op onderzoek waren uitgegaan. Telefonisch contact opgenomen, via politie, met de man en afspraak gemaakt voor een dag later bij hem thuis op woonadres Hillegom.

De man bleek wegens gezondheidsproblemen bij zijn zoon in Leimuider te verblijven. Zware rugklachten met indicatie voor operatie. Bij afspraak met de man en na ons geïntroduceerd te hebben, samen met hem brievenbus leeg gehaald en met toestemming brieven opengemaakt.

Diverse brieven met aanmaningen deurwaarder ed. Alles geordend en neergelegd op de vloer en laten bezinken bij de man. Behalve de huur, schuld bij zorgverzekering, bank, telecom provider etc. Na snelle scan, schuld ruim boven de 10.000 euro.

Volgende dag weer langs geweest om actie te ondernemen. Financiële situatie besproken met hem en zorg uitgesproken. Na overleg, schulddienst/stabilisering traject bij ISD Bollenstreek geadviseerd.

Bij uitvraag bleek dat hij al drie maanden geen SVB uitkering meer ontvangt, omdat hij niet heeft gereageerd op brieven. SVB ging ervan uit dat de man in buitenland verbleef.

Hij zegt zelf er een puinhoop van te hebben gemaakt en ontzettend blij te zijn dat er mensen zijn die hem komen helpen. De tranen stonden in zijn ogen. Hij zag zelf geen uitweg meer en durfde niet naar het ziekenhuis omdat hij bang was dat het niet vergoed zou worden en hij het niet zou kunnen betalen. De woning zelf was, op twee keukenstoelen, een tv en een matras op de grond na, leeg.

De man heeft verder geen of weinig netwerk en heeft hier naar eigen zeggen ook niet zo'n behoefte aan. Het is een erg op zichzelf staande wat depressieve man. Contact met zoon is matig.

Acties die direct door ons zijn uitgevoerd:

- *Telefonisch contact met SVB en verzoek tot hervatting uitkering.*
- *Noodfonds kerk gebeld voor verzoek regelen bed.*
- *Op zijn verzoek tv via andere aanbieder laten aansluiten voor de avonden.*
- *Aanvraag voor schulddienstverlening en stabilisering bij ISD ingevuld en ondertekend.*
- *Aanvraag Digid gedaan voor verkrijgen van de nodige informatie, o.a. zorgverzekering, belasting, pensioen e.d.*
- *Alle papieren gesorteerd, geïnventariseerd en aangevuld middels prints van internet voor aanlevering ISD.*
- *Hulpverlening sociaal team opgestart met warme overdracht voor verdere begeleiding*

Resultaat:

- *Nog grotere schulden en problemen zijn voorkomen, met weer licht aan de horizon.*
- *Hij durft weer de medische zorg die nodig is te regelen*
- *Hij aanvaardt hulp van sociaal team.*

Hoe nu verder?

Wij zijn enthousiast over het project Vroeg Eropaf, omdat met name door de outreachende aanpak een groep van inwoners bereikt kan worden die anders pas in beeld komt als de problemen niet meer houdbaar zijn.

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 worden uitgerold (en kunnen er verbindingen worden gelegd tussen Vroeg Eropaf en Meedoen!).

Het naar de inwoners toe gaan (in plaats van af te wachten of de inwoner al dan niet een beroep doet op de overheid) maakt vroegsignalering van schulden en eventueel andere problemen mogelijk waarmee 'erger' kan worden voorkomen.

Dat 'erger' bestaat eruit dat in 2017 de landelijk gemiddelde schuld van mensen die zich bij de schuldhulpverlening meldde, ruim €40.000,- bedraagt per persoon, met gemiddeld 13 schuldeisers (bron NvvK).

Vroegsignalering kan gezien worden als een duur instrument (het vergt fte en tijd), maar levert ook aanzienlijk baten op, mits wij op het juiste moment op de juiste stoep staan (goede signaal-en risico sturing).

Dit alles pleit er voor dat de ISD vroegsignalering (met zijn outreachende aanpak) als instrument zoveel mogelijk structureel inzet. Vroeg Eropaf (en straks ook Meedoen!, maar ook andere invullingen en vormen zijn denkbaar) zijn daar de voorbeelden van.

Voor wat betreft Vroeg Eropaf is het niet te verwachten dat de woonstichtingen, naar aanleiding van deze evaluatie, zullen kiezen voor deze structurele inzet. Zij hebben deels andere (begrijpelijke) belangen en zullen eerst willen weten of Vroeg Eropaf hen inderdaad "meer huurbetalingen" oplevert.

Voorstellen

Daarom is het voorstel om enerzijds vroegsignalering een door de ISD Bollenstreek structureel in te zetten instrument te laten zijn (dus vroegsignalering/preventie staat bij de ISD voorop), maar dat vooralsnog Vroeg Eropaf als pilot wordt verlengd, waarbij andere schuldeisers, zoals de bedoeling is, zich kunnen aansluiten. Het idee is verder om eind 2020 Vroeg Eropaf wederom onder het vergroot glas te leggen. Dit kan leiden tot het voorstel om Vroeg Eropaf (al dan niet) structureel in te zetten.

Voor het vervolg is tevens het voorstel om het procesregisseurschap per 1 juli 2020 over te laten gaan naar de ISD Bollenstreek. De ISD kan dit, zoals het er nu naar uitziet, binnen de bestaande formatie uitvoeren zodat de kosten van de ingehuurd procesregisseur kunnen worden bespaard. En tot 1 juli 2020 omdat de procesregisseur tot dan een rol kan blijven spelen bij de uitbreiding van het aantal schuldeisers, naast de normale werkzaamheden.

Wat leren wij van de casussen?

De weergegeven casuïstiek leert ons ook hier dat voorkomen beter is dan genezen!

En dit geldt zeker waar het gaat over het hebben van schulden. Schulden kunnen snel groter worden. Maar dat niet alleen. Problematische schulden kunnen ontwrichtend werken en brengt mensen in een cirkel van problemen qua werk, gezondheid en sociaal terrein.

Echter je kunt nog zoveel aandacht schenken aan problematische schulden en erop hameren om snel aan de bel te trekken, schulden zijn voor veel mensen nog steeds een taboe. Vaak schamen mensen zich.

En roepen pas hulp in als problemen groot zijn. De casussen zijn daarvan het voorbeeld.

Vandaar het belang dat huisbezoekers hulp aanboden, voordat de betrokken huurder daar zelf om gevraagd had. Zo kun je je afvragen hoe het met de man in de laatste casus verder zou zijn vergaan, als de huisbezoekers niet langs waren geweest.

Financiën

Kosten

De voor 2019 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.

De gemeente Noordwijk heeft, als niet deelnemende gemeente, volgens de ISD verdeelsleutel een bijdrage geleverd aan de kosten van de automatisering en procesregisseur.

Zoals in de bijlage is vermeld is de loop van het jaar niet ten volle gebruik gemaakt van de beschikbare 0.97 fte.aan huisbezoekers (35 uur) maar vanaf half mei 2019 van 0.72 fte huisbezoekers (26 uur).

Ook voor 2020 kan uitgegaan worden van een begroting van € 135.000 (kosten huisbezoekers, procesregisseur en automatisering)

Volgens de ISD verdeelsleutel zou dit per gemeente betekenen

ISD verdeelsleutel (zonder Noordwijk)

Kostenverdeling HLT gemeenten	€ 135.000
Hillegom	€ 38.661
Lisse	€ 39.140
Teylingen	€ 57.199

ISD verdeelsleutel (met Noordwijk)

Kostenverdeling ISD gemeenten	€ 135.000
Hillegom	€ 25.029
Lisse	€ 25.340
Teylingen	€ 37.031
Noordwijk	€ 47.601

Noordwijk heeft in 2019 meebetaald aan de kosten automatisering en procesregisseurschap (niet aan de huisbezoekers)

Niet duidelijk is of zij, bij niet deelneming daartoe in 2020 ook bereid is (eventueel tot 1 juli 2020).

In dat geval wijzigen zich de kosten per gemeente

Het valt overigens niet goed in te schatten hoe de kosten zich het komend jaar gaan ontwikkelen.

Eenzijds kunnen de kosten (posten) lager worden.

-Door (mogelijk tijdelijke) inzet van 0.72 fte huisbezoeker (in plaats van 0.97 fte huisbezoeker)

In dat geval zou de begroting 2020 voor de HLT gemeenten met maximaal ongeveer € 25.000 verlaagd kunnen worden (berekend over het hele jaar)

-En door (bij overname van het voorstel) het procesregisseurschap vanaf 1 juli 2020 in handen te stellen van de ISD

In dat geval zou de begroting voor de HLT gemeenten met ongeveer € 12.500 verlaagd kunnen worden
-Door deelname van de gemeente Noordwijk

Zie boven

-En tenslotte door een eventuele financiële bijdragen woningcorporaties

Daar wordt nog over onderhandeld.

Maar hoger door

- (mogelijke) fte uitbreiding (boven 0.97 fte) huisbezoekers bij uitbreiding van het aantal schuldeisers
- hogere tarieven (door o.a..indexeringen) voor de ingehuurde huisbezoekers/procesregisseur

Baten

1. In een DB notitie van 18 november 2018 is al aangegeven dat de kosten van het project Vroeg Eropaf over de periode 2019 tot en met 2020 betaald kunnen worden uit de door de ISD gemeenten hiervoor gereserveerde gelden (waarbij de over 2018 niet gedane uitgaven toegevoegd zouden worden aan 2019) Dekking daarvoor was de meicirculaire 2018 van het ministerie SoZaWe . Over de periode 2018 tot en met 2020 heeft het ministerie ter versterking van het gemeentelijk armoede-en schuldenbeleid daarvoor de volgende middelen beschikbaar gesteld.

gemeente	2018	2019	2020
Hillegom	€ 32.068	€ 26.397	€ 26.397
Lisse	€ 31.803	€ 26.179	€ 26.179
Noordwijkerhout	€ 20.302	€ 16.712	€ 16.712
Noordwijk	€ 33.310	€ 27.419	€ 27.419
Teylingen	€ 36.372	€ 29.940	€ 29.940

2. Uit onderzoekscijfers blijkt dat investeren in vroegsignalering en preventie loont. Elke euro die wordt geïnvesteerd in preventie en vroegsignalering levert uiteindelijk een veelvoud daarvan aan besparingen op. Uit onderzoek van Panteia blijkt in het algemeen dat voor elke geïnvesteerde euro een opbrengst staat tussen € 1.57 en € 2.91 voor elke gemeente. Meer specifiek voor Vroeg Eropaf is door Panteia berekend dat het rendement op elke euro in elk geval € 1.65 zal bedragen. Dat zal niet het eerste jaar zijn, maar mogelijk wel al bij benadering in het tweede jaar. In dat geval kan je die opbrengsten gebruiken voor investering.

3. In het convenant Vroeg Er op af is geregeld dat Vroeg Eropaf primair gefinancierd wordt door de ISD Bollenstreek (ISD gemeenten) in het kader van zijn (hun) publieke taak op het gebied van de schulddienstverlening. Dat neemt niet weg dat ook de woonstichtingen baat hebben of kunnen hebben bij Vroeg Eropaf. Een van de doelen van Vroeg Eropaf is immers dat de huur weer wordt betaald en dat huurders niet in een problematische schuldsituatie komen.

Uit het meest recente overleg met de woonstichtingen (waarbij deze evaluatie is besproken) kan afgeleid worden dat in ieder geval een van de woonstichtingen bereid zou zijn een financiële bijdrage te leveren indien bedoelde baten vast zouden staan.

Bovendien is in het convenant geregeld dat uw bestuur binnen 12 maanden na de start van Vroeg Eropaf in overleg treedt met de woonstichtingen voor het leveren van een financiële bijdrage.

Voorgesteld wordt om inderdaad dat overleg te gaan voeren. Omdat zoals hierboven ook is aangegeven, de hier bedoelde baten nog onvoldoende in beeld zijn wordt hier voorgesteld dit overleg te verplaatsen naar het voorjaar 2020

Evaluatie

Evaluatie is voorzien in juni 2020

Communicatie

ISD gemeenten, ketenpartners, uitvoerenden, pers

BIJLAGE Evaluatie Vroeg Eropaf

Doelstellingen

Om te kunnen meten/monitoren of Vroeg Eropaf al dan niet succesvol is, zijn in het convenant (onder 7) (ambitieuze) doelstellingen opgenomen voor het eerste jaar. Het al dan niet behalen van de opbrengsten wordt een jaar na invoering geëvalueerd en zo nodig bijgesteld. Deze zullen hierna achtereenvolgens worden besproken (evaluatieperiode januari 2019 t/m oktober 2019). De periode waarover deze evaluatie plaatsvindt bedraagt derhalve 10 maanden.

1. In 2019 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 nodig van de woonstichtingen. 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 opgepakte meldingen per melder (RIS Matching):

Melder	2019										Totaal	
	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	Aantal	%
WC Woonstichting Stek	5	13	5	16	0	5	0	8	2	11	65	56
WC Woonstichting Vooruitgang	2	5	6	5	4	4	0	8	10	8	52	44
Totaal	7	18	11	21	4	9	0	16	12	19	117	100

Uit het bovenstaande volgt dat in de evaluatieperiode door de 2 woningstichtingen 117 huurders daadwerkelijk zijn aangemeld en gebracht onder Vroeg Eropaf.

Conclusie

Van die 117 huurders zijn 84 huurders bereikt (71%) Met nog een aantal te bezoeken huurders in oktober en de nog niet meegenomen maanden november en december, lijken de aantallen en het bereik redelijk tot goed overeen te komen met deze vooraf gestelde doelstellingen.

Verdeling aanmeldingen over de gemeenten (kernen)

Cijfers

Hillegom	Lisse	Teylingen Voorhout	Teylingen Sassenheim	Teylingen Warmond
21	19	23	46	8

Toelichting

Vooruitgang heeft het meest woningbezit in Sassenheim en kende, anders dan Stek, geen (tijdelijke) teruggang ondervonden in het aantal aanmeldingen.

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

Cijfers

Bereikte huurders	Betalingsregeling	Overdracht derden (humanitas, Sociaal team, ISD, Voedselbank, Juridisch loket)	Geven aan alsnog te betalen	Willen geen hulp (al betaald, ervaren geen probleem, of onwil)
84	23	17	19	25

Met 59 (84 minus 25 = 70%) huurders is een herstel actie ondernomen om de reguliere huurbetaling weer op gang te brengen, dan wel integrale schulddienstverlening op te starten. Van de 25 huurders die aangegeven geen hulp te willen, valt ook een aantal huurders die volgens de huisbezoekers geen hulp nodig lijken te hebben, maar een betaling vergeten zijn.

Conclusie

Niet was verwacht dat ongeveer 30% van de aldus bereikte huurders niet geholpen wenste te worden. Daar zitten onwilligen bij (die dus blijkbaar van te voren niet hun bezwaren tegen het huisbezoek kenbaar hadden gemaakt), maar ook huurders waarbij je achteraf zou kunnen zeggen dat wij te vroeg bij hen op de stoep stonden. Te voorkomen is dit echter niet helemaal. Het aantal in te zetten integrale schulddiensttrajecten is eveneens hierdoor van te voren overschat.

3. Door de preventieve aanpak willen partijen bereiken dat minder inwoners een curatief traject nodig hebben. In de huidige situatie krijgt waarschijnlijk niet iedereen die dat nodig heeft curatieve hulp. In het begin worden daarom 55 extra curatieve trajecten verwacht

Vroeg Eropaf is een preventief in te zetten instrument. De verwachting was dat er in de beginperiode sprake zou kunnen zijn van een soort "bijvangst", huurders die al in een problematische schuldsituatie verkeren, of behept zijn met nog andere problemen.

Cijfers

Dat aantal is over de eerste 10 maanden gering, nl 6. Voornamelijk aangegaan ná de zomerperiode.

Conclusie

De verwachte "bijvangst" is er (tot op heden) niet gekomen. Wellicht zou dit relatief lage aantal, deels veroorzaakt kunnen zijn doordat een deel van de huurders hun situatie voor de huisbezoekers verborgen weten/wensen te houden (uit schaamte bijvoorbeeld) en dat de huisbezoekers onvoldoende hebben doorgevraagd. Er is voor de zomerperiode in ieder geval de nodige aandacht geschonken aan casuïstiek bespreking en gesprekstechnieken.

4. Het aantal meldingen van huurders dat binnen 12 maanden voor de tweede keer wordt aangemeld (aantal recidives) bedraagt minder dan 5%.

Vroeg Eropaf is niet alleen een preventief instrument, maar is ook gericht op een structureel herstel van de huurbetalingen. Structureel wil dus zeggen dat de huurder na interventie door Vroeg Eropaf, niet meer of minder problematisch met huurachterstanden wordt geconfronteerd.

Cijfers

Voor de zomervakantie waren 5 huurders voor de tweede keer aangemeld. Vervolgens zijn er in augustus jl. met de woonstichtingen nieuwe afspraken gemaakt, om huurders die zich niet aan de afgesproken betalingsregeling hebben gehouden, direct weer bij Vroeg Eropaf aan te melden³. Het is namelijk van belang om als woonstichting niet te lang te wachten met een tweede

³ Bekeken wordt nog of deze directe melding (zonder de mogelijkheid te bieden dat de huurder hiertegen eventueel ook bezwaar kan aantekenen) niet in strijd komt met de Avg

aanmelding om de kans te verkleinen dat de schuld(en) verder oploopt (oplopen). Dit aldus snel melden, biedt de huisbezoeker ook de mogelijkheid dieper met de huurder het gesprek aan te gaan over het niet nakomen van de gemaakte betalingsregeling en wat daar aan ten grondslag ligt.

Dit heeft er toe geleid dat in de maanden augustus tot en met oktober nog 9 huurders op die wijze voor de tweede keer zijn aangemeld.

Conclusie

We zien hier twee soorten recidive cijfers: 5 huurders die terugvielen in hun oude gedrag en 9 huurders die zich niet hielden aan een afgesproken betalingsregeling en daardoor voor de tweede keer werden aangemeld. Dit laatste is niet de recidive waar wij het oog op hadden bij het opstellen van bedoelde doelstelling. Daar gaat het om huurders die na langere tijd terugvallen in hun oude gedrag. Dan bevindt zich het aantal recidives inderdaad zo rond de 5%. Het zal niet meevallen om dit ambitieus percentage nog lager te krijgen, omdat er nu eenmaal altijd huurders zijn, die ondanks alle hulp, regelmatig tot structureel in een huurachterstand komen (zogenaamde slepers).

Overige managementinformatie

Qua managementinformatie is verder gemeten:

- Het aantal meldingen waarop geen actie wordt ondernomen (met reden) en
- Het behalen van de doorlooptijden

Het aantal meldingen waarop geen actie wordt ondernomen (met reden)

In het werkproces is afgesproken dat de ISD, als uitvoerder van de schulddienstverlening, bepaalt of een aanmelding van de woonstichting gebracht kan worden onder Vroeg Eropaf. Zo heeft het bijvoorbeeld geen zin om een huurder onder Vroeg Eropaf te brengen, als hij daarnaast ook al in traject is bij de afdeling schulddienstverlening van de ISD.

Cijfers

In de evaluatieperiode zijn 8 huurders die waren aangemeld door de woonstichtingen vervolgens niet gebracht onder Vroeg Eropaf. In de meeste gevallen kwam dit omdat de desbetreffende huurder al in traject is (was) bij de afdeling schulddienstverlening van de ISD, maar ook omdat de huurder niet behoorde tot de doelgroep van Vroeg Eropaf.

Conclusie

Het aantal aanmeldingen dat niet onder Vroeg Eropaf gebracht kon worden, is laag. Het streven is om dit aantal zo laag mogelijk te laten zijn. Duidelijke werkafspraken helpen daarbij.

Het behalen van de doorlooptijden

Vroeg Eropaf is bedoeld als een snelle interventie met dus ook korte doorlooptijden. In het werkproces is neergelegd dat de uitvoerders binnen 28 kalenderdagen na matching een eindmelding registreren in het registratiesysteem RIS. Dit wordt automatisch met de uitkomsten c.q afspraken teruggekoppeld aan de woonstichting.

Cijfers

Gebleken is dat van een aanzienlijk deel van de aanmeldingen al binnen 1 week een eindmelding wordt gedaan. Dit zijn voornamelijk de huurders die bij het eerste huisbezoek thuis waren, waarmee direct afspraken konden worden gemaakt, dan wel die hebben aangegeven geen behoefte te hebben aan enige vorm van hulp. De genoemde termijn van 28 dagen levert in het algemeen geen problemen op.

Conclusie

Vroeg Eropaf blijkt ook in de praktijk te werken als een kortlopende interventie (al kan daarna nog, onder een andere noemer, een langlopend curatief traject volgen, al dan niet financieel).

De uitvoering

RIS wordt uitgevoerd door in beginsel 0.97 fte huisbezoekers en 0,2 fte procesregisseur, daarbij ondersteund door het automatiseringssysteem RIS. Er is een projectgroep bestaande uit managers/medewerkers van de woonstichtingen en de ISD, die op haar beurt de procesregisseur ondersteunt bij de verwezenlijking van de gezamenlijke doelen.

Ook is er een uitvoerdersoverleg waaraan ook de vrijwilligers deelnemen.

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.

In de loop van het jaar is niet ten volle gebruik gemaakt van de beschikbare 0.97 fte. Dit kwam niet alleen doordat in de eerste helft van het jaar het aantal aanmeldingen onder de verwachtingen bleef, maar ook doordat in de eerste helft van het jaar het aantal benodigde en van tevoren geraamde in te zetten uren per huurder lager uitviel. Hier kwam bij dat een van de huisbezoekers halverwege mei is gestopt. Deze huisbezoeker hebben wij dan ook niet vervangen, zodat vanaf dat moment 0.72 fte (26 uur) aan huisbezoekers beschikbaar is, ingevuld door 2 personen (exclusief de vrijwilligers).

De huisbezoekers plannen 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.

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. Dit is mogelijk anders, indien de ketenpartners niet langer meewerken met Vroeg Eropaf. Maar dat is onwaarschijnlijk.

Vrijwilligers

De vrijwilligers van Humanitas hebben een belangrijke bijdrage geleverd in de uitvoering. Zij gaan altijd mee op het eerste huisbezoek. Onder andere voor de veiligheid, maar ook voor de inhoud wordt dit als waardevol beschouwd. Ook is de lijn naar bijvoorbeeld trajectbegeleiding binnen Humanitas kort. Wel is het belangrijk gebleken rekening te houden met vakantieperiodes. De vrijwilligers die deelnemen in Vroeg Eropaf waren bijvoorbeeld beiden in mei en juni niet beschikbaar. De werving van een nieuwe vrijwilliger en tijdelijke inzet van een andere vrijwilliger van Humanitas, hebben dit opgevangen.

Conclusie/voorstel

Hoewel in het land bij dit soort projecten vrijwel niet met vrijwilligers wordt gewerkt, kan ons 'experiment' als geslaagd worden gekwalificeerd. Er zijn geen argumenten om deze werkwijze te veranderen.

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 (zie ook hierna onder overlegstructuur) mede door de kennis die de procesregisseur met zich mee had gebracht. Bovendien is de procesregisseur al actief bezig geweest om het convenant uit te breiden met nieuwe partijen, zie hierna onder nieuwe ontwikkelingen).

Wel is het zo dat de procesregisseur een ingehuurde externe is, zij het afkomstig van een van de ketenpartners. Daar zit een zekere eindigheid aan vast.

Conclusie/voorstel

Voorgesteld wordt de procesregisseur tot 1 juli 2020 in te huren (mede om een rol te spelen in de uitbreiding van het convenant), om vervolgens 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.

Woonstichtingen

De woonstichtingen Stek en de Vooruitgang zijn zoals vermeld, partij bij deze overeenkomst (en overigens inmiddels ook gefuseerd). De door hen intern aangewezen woonconsulenten zijn verantwoordelijk voor het in RIS uploaden van adressen van huishoudens met huurachterstand. Dat is over het algemeen goed gelukt. Wel zijn er enkele maanden geweest waardoor vanwege wisselingen in betrokken medewerkers het aantal meldingen achterbleef. Door de extra aandacht die hiervoor is gevraagd, heeft zich dat later weer enigszins hersteld. Voorts is er met regelmaat overleg tussen de huisbezoekers en de woonconsulenten over bijvoorbeeld afbetalingsregelingen en daarnaast met de procesregisseur. Dit overleg verloopt constructief (zie ook hierna). Een voorbeeld daarvan is bijvoorbeeld de afspraak dat huurders al na 1 maand (i.p.v. 2 maanden) huurachterstand aangemeld kunnen worden, indien wordt voorzien dat de huurschuld uitloopt op problematische schulden.

Evaluatie

De betrokken woonstichtingen zijn gehoord over deze evaluatie. Er is aan hen in een bijeenkomst een (cijfermatige) presentatie gegeven en zij hebben vervolgens kennis kunnen nemen van de hoofdlijnen uit deze notitie.

De woonstichtingen zijn tevreden over het project Vroeg Eropaf. Zij zijn positief over de onderlinge samenwerking, het outreachend karakter van Vroeg Eropaf het gebruik van app-berichten om huurders er aan te herinneren dat zij de huur betalen, het gebruik van RIS etc. In het bijzonder zijn zij ook te spreken over de integrale aanpak, iets waar toe zij minder/niet in staat zijn.

Voor hen is uiteraard wel van belang om te weten of huurders na interventie door Vroeg Eropaf beter de huur zijn gaan betalen. Iets wat de ISD vanzelfsprekend ook wil weten. Door fusieprocessen bij de woonstichtingen zijn deze cijfers nog niet geheel boven tafel gekomen.

Cijfers

Het volgende is wel al bekend (afkomstig van een van de woningstichtingen).

Van de 65 huurders die door het Vroeg Eropaf-team 1 of meerdere keren zijn bezocht, hebben van de bereikte 46 bereikte huurders, een kleine 50% van de huurders vóór de 1e van de maand de verschuldigde huur betaald (22 huurders), 50% niet (26 huurders); 9 huurders komen ná de 1e van de maand, maar voor de 1e van de volgende maand de huur alsnog na, 5 nog steeds niet. 6 huurders komen afgesproken betalingsregeling na en 7 niet.

Overlegstructuur

Binnen de uitvoering van Vroeg Eropaf is in het convenant een bepaalde overlegstructuur voorgeschreven. Deze is in de praktijk nader uitgewerkt waarbij de procesregisseur partijen verbindt, enthousiasmeert en zo nodig aanstuurt.

De procesregisseur voert elke drie weken regulier overleg met de huisbezoekers over de uitvoering. Per kwartaal aangevuld met de woonconsulenten van de woonstichtingen, alsmede de vrijwilligers (uitvoerdersonderleg). Deze overleggen worden vastgelegd en voorzien van een actielijst. Hetzelfde geldt voor het de projectgroep die 2 maal per jaar bijeenkomt en waarbij de stand van zaken wordt besproken. Tenslotte overlegt de procesregisseur maandelijks met de ISD, zijnde de partij die primair verantwoordelijk is voor Vroeg Eropaf, als onderdeel van haar schulddienstverleningstaak.

Conclusie/voorstel

Deze overlegstructuur kan blijven zoals hij is. Voorstelbaar is dat de frequentie van het aantal overleggen op termijn teruggebracht kan worden.

Automatiseringssysteem RIS

Ondersteuning van het proces van Vroeg Eropaf door één systeem is een belangrijke voorwaarde voor succes. Woonstichtingen moeten gemakkelijk kunnen melden en kunnen monitoren hoe het proces rondom hun melding verder verloopt. Dit is van belang voor hun motivatie om meldingen te doen.

De ISD/huisbezoekers op hun beurt, moeten in hetzelfde systeem met de melding aan de slag kunnen gaan.

Partijen zijn over het algemeen te spreken over hoe het systeem RIS van de fa. Inforing zijn werk doet en de mogelijkheden dat het hen biedt. Zo hebben huisbezoekers en woonstichtingen wensen geuit tav de

registratie in RIS. Deze zijn besproken en hebben geleid tot bijstelling van bepaalde registraties die als basis dienen voor de monitoring.

Overigens is in verband met de eisen die de Avg stelt, met de fa. Inforcing een verwerkersovereenkomst afgesloten (waarbij de ISD Bollenstreek de verwerkersverantwoordelijke is en Inforcing de verwerker van de persoonsgegevens). Deze verwerkersovereenkomst⁴ behoeft vooralsnog geen aanpassing.

Conclusie

Het automatiseringssysteem RIS van de fa. Inforcing voldoet in het algemeen aan de verwachtingen.

Privacy (Avg)

Kenmerkend voor Vroeg Eropaf, is dat partijen niet afwachten totdat een huurder zich met financiële problemen meldt, maar er vindt een huisbezoek plaats op basis van een tijdige melding van de woonstichting zonder dat de huurder een financiële hulvraag heeft gesteld.

Het zal duidelijk zijn dat dit hele proces van melding en het vervolgens aankloppen op de deur van de nalatige huurder met de nodige privacy waarborgen moet zijn omgeven.

Het project Vroeg Eropaf heeft tot en met heden geen aanleiding gegeven voor privacy issues in de vorm van klachten of anderszins. Dit is vermoedelijk (mede) te danken aan het feit dat er bij voorbereiding van Vroeg Eropaf veel aandacht is uitgegaan naar de privacyaspecten. Dit moest ook, omdat juist in de voorbereidingsperiode (2018) de Algemene verordening gegevensbescherming in werking trad. In een aparte bijlage II behorende bij het covenant Vroeg Eropaf zijn de privacy aspecten van Vroeg Eropaf uitgewerkt. Ook is een van de bijlagen, de uit het oogpunt van de Avg verplichte verwerkersovereenkomst, met het automatiseringsbedrijf Inforcing opgenomen.

Omtrent het al dan niet aanwezig zijn van een (vereiste) wettelijke grondslag voor bedoelde gegevensuitwisseling tussen de wooncorporaties en de ISD Bollenstreek, is bij de voorbereiding van het project enige (ambtelijke) discussie gevoerd.

De (huidige) Wet gemeentelijke schuldhulpverlening(Wgs) noemt in de memorie van toelichting vroegsignalering weliswaar als een door de gemeente mogelijk in te zetten instrument⁵, maar dit instrument wordt niet zelf expliciet in de wet genoemd, zodat op grond van de wettekst alleen niet gezegd zou kunnen worden dat die vroegsignalering valt onder de verantwoordelijkheid van gemeenten. Hierdoor kan spanning ontstaan met de Avg, wanneer schuldhulpverleners persoonsgegevens willen gebruiken die zij van schuldeisers ontvangen. Die spanning werd nog vergroot doordat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft gesteld dat de Wgs geen wettelijke basis zou bieden voor bedoelde gegevensuitwisseling. De wetgever heeft zich de kritiek van de AP aangetrokken. Inmiddels is een wetsvoorstel aanhangig, die in de Wgs de wettelijke basis legt, maar nu expliciet, voor bedoelde vroegsignalering en het belang ervan ook onderstreept (i,w,tr. is voorzien op 1 januari 2021).

Het bovenstaande laat zien dat de privacyaspecten een belangrijk onderdeel zijn van het project Vroeg Eropaf. Deze zullen nu en in de toekomst blijvend aandacht vragen (mede als gevolg van nieuwe jurisprudentie).

Deze aspecten zullen sowieso ook spelen indien wij Vroeg Eropaf uitbreiden met andere schuldeisers. Hierover kan opgemerkt worden dat op grond van bepaalde regelgeving, al een wettelijke grondslag bestaat voor meldingen in het kader van energieleveranciers, waterbedrijven en ziektekostenverzekeraars.

Conclusie

Het bewaken van de privacy is en blijft een belangrijk onderdeel van Vroeg Eropaf.

⁴ Ontleend aan de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG)

⁵ Die memorie van toelichting van Wgs hebben wij als wettelijke basis gebruikt voor de vroegsignalering (in navolging van andere gemeenten en op grond van literatuuronderzoek (PBLQ)
Voor de woonstichtingen speelt dit niet: hun wettelijke basis vormt de met de huurder afgesloten huur overeenkomst