

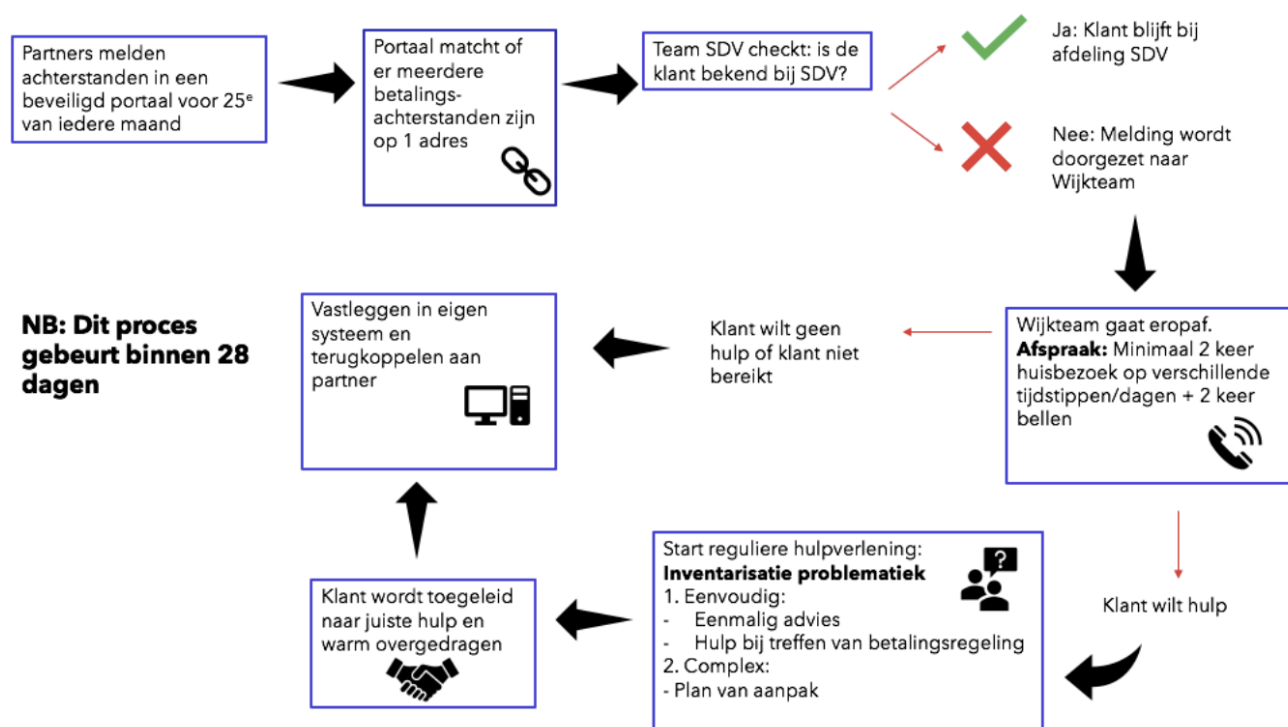
Doel

Het doel van de pilot in Haarlem in het sociaal wijkteam Noord1 en in Zandvoort was:

1. Het tegengaan van betalingsachterstanden;
2. Het herstel van de maandelijkse betalingen;
3. Het voorkomen van huisuitzettingen (ontruimingen) en afsluitingen van nutsbedrijven;
4. Systeemkoppelingen te realiseren en een passend werkproces op te stellen;
5. Voorbereid te zijn op de wettelijke taak Vroegsignalering Schulden als onderdeel van de nieuwe Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (1-1-2021).

Proces

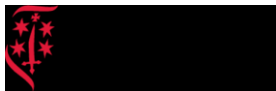
Het proces zag er als volgt uit:



Ervaringen en uitkomsten pilot

De belangrijkste bevindingen waren:

- + Huishoudens kregen onaangekondigd een huisbezoek en/of zijn telefonisch benaderd;
- + De grootste groep mensen (93%) gemeld via 'Vroeg Eropaf' was niet bekend bij schulddienstverlening en bij het sociaal wijkteam;
- + Er waren veel matches (adressen met twee of meer betalingsachterstanden): in totaal zijn 106 adressen gemeld via Vroeg Eropaf;
- + 30% van deze adressen was eerder gemeld met 'Vroeg Eropaf' (recidiven);
- + Daar waar sprake was van (ook) een huurachterstand, is de inwoner eerder geneigd hulp te accepteren;
- + De samenwerking met voornamelijk de uitvoeringsmedewerkers van de woningcorporaties is sterk verbeterd.



- Er waren aanloopproblemen op het gebied van techniek/ICT die zeker door corona-beperkingen minder makkelijk oplosbaar waren;
- De aanleveringen van data vanuit de partners schommelden door de maanden heen ook doordat De Key in overname zat (werd Pré Wonen);
- De kwaliteit van de data was niet altijd even goed (onjuiste of verouderde signalen).

Leerpunten van de pilot

- Verduidelijking van het werkproces is nodig;
- Scherpere afspraken met de woningcorporaties over correcte en tijdige aanlevering;
- Voordat signalen doorgestuurd worden naar de wijkteams dient de actualiteit gecheckt te worden;
- Huurachterstand heeft de hoogste prioriteit voor een huisbezoek. De wijkteams krijgen de signalen met de meeste prioriteit en dat zijn de huurachterstanden (al dan niet verrijkt met een andere betalingsachterstand);
- Het afleggen van een huisbezoek heeft de voorkeur vergeleken met bellen, maar bellen is een goed alternatief in de coronatijd;
- Er wordt een Budgetcoach Vroeg Eropaf¹ aangesteld die de operationele coördinatie doet en zelf met huisbezoeken en telefonische contacten de recidiven zal oppakken;
- Korte lijnen houden met de vaste contactpersonen van de vaste lasten partijen.

Tot slot

Vroegsignalering loont. We bereiken inwoners met financiële problemen die eerder niet in beeld waren bij de gemeente, bieden hen de ondersteuning die nodig is en voorkomen dat deze schulden escaleren. Zo nemen we de stress van de geldzorgen weg en daar heeft het hele gezin profijt van. We leveren nazorg en werken nauw samen met de partners om te voorkomen dat schulden opnieuw ontstaan.

¹ Inmiddels aangesteld per 1-5-2021 en ingewerkt.