

Projectplan

Warme doorverwijzing

Projectplan Warme doorverwijzing

Aanleiding

Schuldeisers willen financieel gezonde klanten en zetten daarom steeds socialere manieren van incasso in. In toenemende mate hebben schuldeisers persoonlijk contact met hun klant (of debiteur). In dit persoonlijk contact met een klant kan duidelijk worden dat financiële hulp nodig én gewenst is. De klant is nu een hulpvrager geworden. Een snelle en efficiënte doorverwijzing naar de schuldhelpverlening is noodzakelijk om geen zicht op de hulpvrager te verliezen. Samen met drinkwaterbedrijf Evides is een pilot opgestart om te onderzoeken hoe deze doorverwijzing effectief kan worden ingericht. Door de subsidietoekenning van SZW voor het project Warme doorverwijzing kan de pilot worden voortgezet en uitgebreid naar andere regio's en/of meer schuldeisers.

Doel

Het doel van het project is het bevorderen van de warme doorverwijzing tussen schuldeisers en schuldhelpverleners bij (beginnende) betalingsachterstanden om problematische schulden te voorkomen. Dit wordt gedaan door het faciliteren van de doorverwijzing via een digitaal meldpunt. Met het project wordt onderzocht of deze manier van doorverwijzing bijdraagt aan het eerder bereiken van klanten, het sneller bieden van financiële hulp door gemeenten én het sneller accepteren van hulp door hulpvragers. Daarnaast wordt bekeken of een warm verwijssignaal bijdraagt aan een sneller herstel van reguliere betalingen en het voorkomen van ingrijpende (incasso)maatregelen.

Resultaten

Na het project zal duidelijk zijn of warm doorverwijzen een bijdrage levert aan het sneller:

- bereiken van inwoners met betalingsachterstanden;
- aanbieden van hulp door de gemeente;
- accepteren van hulp door de inwoners; hervatten van reguliere betalingen.

Hierbij richt het project zich op de volgende resultaten:

- een landelijk dekkend netwerk voor warm doorverwijzen;
- circa 25 aangesloten vaste lasten partners;
- technische koppeling met het Schuldenknooppunt;
- uitbreiding van het project met overige schuldeisers bij de realisatie van de koppeling met het Schuldenknooppunt.

Tussenstand

In februari 2023 is het project gestart met één drinkwaterbedrijf (Evides) en 7 organisaties, werkend voor 13 gemeenten in de regio Zuid-Holland en Zeeland.

In juli 2024 is de gemeente Weert in samenwerking met Waterbedrijf Limburg gestart met een vergelijkbare pilot. Hier zijn nog geen resultaten van.

Aanpak

Technische aanpak

Een warme doorverwijzing wordt ingezet door schuldeisers die vanuit een sociale incasso in contact met hulpvragers staan, om hen direct in staat te stellen hulp te bieden. Bij het afgeven van een warme doorverwijzing wordt op dit moment gebruik gemaakt van de bestaande digitale infrastructuur van vroegsignalering via het softwareprogramma xxlnc Vroegsignalering (voorheen RIS). Van dit programma maken gemeenten en vaste-lastenpartners gebruik.

Een warme doorverwijzing is daarmee een type signaal waarmee de gegevensuitwisseling is geborgd.

Onderzocht wordt of de systemen voor vroegsignalering gekoppeld kunnen worden aan het Schuldenknooppunt. Hierdoor wordt het eenvoudiger om andere schuldeisers dan alleen schuldeisers

van vaste lasten deel te laten nemen aan het project. Ook wordt onderzocht of het mogelijk is om het berichtenverkeer tussen schuldeisers en gemeenten direct via het Schuldenknooppunt plaats te laten vinden.

Afspraken

De volgende afspraken zijn binnen de pilot gemaakt: wanneer een schuldeiser een warme doorverwijzing afgeeft, gaat direct een incassostop van 30 dagen in. De gemeente ontvangt het signaal en neemt binnen 3 werkdagen contact op met de hulpvrager. De verwachting is dat de hulpvrager hierdoor niet uit beeld raakt en door de incassostop en het snelle contact ontvankelijker is voor het accepteren van hulp.

Projectorganisatie

De NVVK draagt zorg voor het faciliteren en uitbreiden van de pilot. De NVVK brengt schuldhelpverlenende organisaties en schuldeisers bij elkaar door middel van (voorlichtings-) bijeenkomsten. Ter ondersteuning van het uitwisselen van de signalen zijn een projectplan en overeenkomsten opgesteld voor de deelnemende partijen. Het tekenen van de overeenkomsten gebeurt vooralsnog handmatig. Aansluiting op het ondertekenportaal van Vroegsignalering kan een volgende stap zijn bij uitbreiding van het project.

Gedurende het project onderhoudt de NVVK, individueel en/of in werkgroep vorm, contact met alle partijen waarbij implementatievragen samen opgelost worden. Voor de monitoring en evaluatie van de pilot moet gestructureerd input opgehaald worden bij de deelnemende partijen. Hiervoor zal een werk- of klankbordgroep worden opgericht, die in eerste instantie 4x per jaar bij elkaar komt. Bij de monitoring en evaluatie staan onderwerpen centraal als:

- Hoeveel doorverwijzingen worden er gerealiseerd?
- Hoeveel klanten accepteren daadwerkelijk hulp?
- Trainingen voor incassomedewerkers
- Communicatieactiviteiten.

Voor uitbreiding op de langere termijn naar andere gemeenten en met meer (verschillende) vaste-lastenpartners worden gesprekken en bijeenkomsten georganiseerd. De samenwerking met het Schuldenknooppunt is noodzakelijk voor technische koppeling. Daarna kan gestart worden met uitbreiden naar de veel voorkomende schuldeisers en eventuele andere partijen met een signalerende functie als UWV en SVB. Coördinatie van de uitbreiding is noodzakelijk zodat op een uniforme manier gewerkt kan worden met de warme doorverwijzing, passend en haalbaar binnen de lokale werkwijzen.

Samenwerking en stakeholders

Er wordt samenwerking en afstemming gezocht met andere partijen die ook bezig zijn met warme doorverwijzing. Het gaat hierbij om de Nationale Schuldhelp Route (NSR) en de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Via NSR verwijzen de aangesloten schuldeisers warm door. Het gaat hierbij vooral om doorverwijzingen van hypotheekverstrekkers, banken en energiebedrijven. De KBvG is de pilot Ketensignalering gestart, die de doorverwijzing tussen deurwaarders en gemeenten gaat onderzoeken.

Afbakening

Een voorwaarde voor schuldeisers om te kunnen participeren in dit project is dat zij hun incasso op een sociale manier vormgeven en persoonlijk contact hebben met hun klanten, zodat ze van daaruit warm kunnen doorverwijzen.

Er is gekozen om de schuldeisers in twee groepen te verdelen: de vaste-lastenpartners en de overige schuldeisers. Dit heeft te maken met de voorwaarden en wettelijke gronden van gegevensdeling van

beide partijen. Bij de woningbouwverenigingen en andere verhuurders is de grondslag geregeld in de BGS. Bij de overige vaste-lastenpartners (energieverstrekkers, drinkwatermaatschappijen en zorgverzekeraars) is de grondslag voor gegevensdeling vastgelegd in de afsluitregelingen. Bij de overige schuldeisers is dit niet van toepassing.

Van de vaste-lastenpartners is tijdens het traject gebleken dat de drinkwatermaatschappijen voor het project een hoge prioriteit hebben. De woningbouwverenigingen verwijzen namelijk op gemeentelijk niveau al warm door, de energiemaatschappijen doen dit veelal via NSR en de zorgverzekeraars hebben nog geen direct klantcontact.

Schuldenknooppunt

Om warm doorverwijzen via het Schuldenknooppunt te realiseren, moeten de volgende stappen doorlopen worden:

- Technisch ontwerp: beschrijving van de wijze waarop warm doorverwijzen technisch ingericht wordt.
- Berichtenspecificaties: beschrijving van de berichten die gebruikt worden om een signaal door te geven aan de gemeente.
- Procesbeschrijving: beschrijving van de wijze waarop het ketenproces verloopt, inclusief implementatie-instructie voor gebruikers.
- Afsprakenstelsel: beschrijving van de afspraken over de inzet van warm doorverwijzen tussen schuldeiser en gemeente.
- DPIA: juridisch toetsen van het afsprakenstelsel, waarbij privacyvraagstukken worden meegenomen.

Planning

De planning ziet er voorlopig als volgt uit:

- Q3 2024 Communicatieplan opstellen: interviews, webinar, nieuwsbericht etc.
- Q3 2024 Instellen van een werkgroep Drinkwaterbedrijven en gemeenten
- Q4 2024 Uitbreiden van de pilot WML en gemeente Weert met meer gemeenten uit dezelfde regio
- Q4 2024 Werven van schuldeisers en gemeenten om deel te nemen aan het project
- Q4 2024 Technische realisatie van warm doorverwijzen via het Schuldenknooppunt
- Q1-Q4 2025 Landelijke uitrol van het project Warm doorverwijzen

Investering

In maart 2023 is door het Ministerie van SZW aan de NVVK subsidie verstrekt om het project Warm doorverwijzen uit te voeren. De projectduur is 3 jaar en loopt van maart 2023 tot maart 2026.

Van de deelnemende schuldeisers vragen we per jaar een tijdsinvestering van circa 8 uur voor het deelnemen aan de bijeenkomsten ten behoeven van het opstarten van de Schuldenknooppunt module en/ of het monitoren van de resultaten van het project.

Voor de implementatie van het afgeven dan wel ontvangen van de signalen is tevens een tijdsinvestering vereist.

Bijlage: Procesplaat Warme doorverwijzing

