



VroegErbij

Evaluatie 2022 en Plan 2023 en verder

Leeswijzer

Deze evaluatie blikt terug op vroegsignalering in 2022. Er wordt teruggekeken naar de doelstellingen die eerder waren geformuleerd. Deze evaluatie geeft inzicht in de werkwijze en in de resultaten van vroegsignalering. Ook worden de ervaringen beschreven van een jaar vroegsignalering. Als laatste volgt een advies over de structurele inbedding van vroegsignalering.

Evaluatie

1. Doelstelling voor 2022:

Doel van de vroegsignalering van betalingsachterstanden is om inwoners eerder te kunnen bereiken en te helpen bij het oplossen van schulden. Op die manier kunnen problematische schulden worden voorkomen. Financiële problemen nog relatief beheersbaar en eenvoudiger op te lossen, als inwoners eerder worden bereikt.

Doel was om iedere maand inwoners te benaderen door:

- 10 huisbezoeken. 20 mensen benaderen, daadwerkelijk 10 huisbezoeken afleggen.
- 50 inwoners telefonisch benaderen
- 450 e-mails en brieven met het verzoek contact op te nemen met team Vroeg Erbij

Deze aantallen zijn voor de drie gemeenten samen.

In het eerste kwartaal van 2022 zijn er geen huisbezoeken geweest in verband met Corona. En in het tweede kwartaal zijn er minder inwoners telefonisch benaderd in verband met de drukte rondom de energietoeslag. In het laatste kwartaal 2022 is de doelstelling van de huisbezoeken en telefonische benadering wel gehaald.

De doelstelling van het aantal e-mails en brieven is het hele jaar niet gehaald. Er zijn minder meldingen binnengekomen dan verwacht. Er komen met name minder meldingen binnen van energiemaatschappijen dan vooraf verwacht.

Het is lastig om effecten zoals de afname van problematische schulden direct te koppelen aan vroegsignalering. Want er zijn verschillende externe factoren die ook van invloed kunnen zijn op schuldenproblematiek, zoals de stijgende inflatie. In deze evaluatie staat het proces centraal en niet het effect.

2. Vroegsignalering in de keten

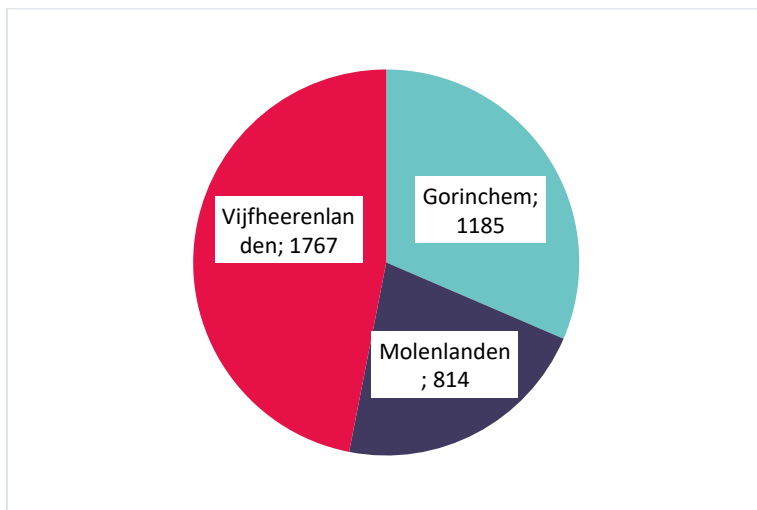
Vroegsignalering is er om inwoners met beginnende betaalachterstanden te helpen. Helaas zijn er ook situaties waarin dat niet lukt. Dan gaat het incasso proces verder.

In 2022 zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt in de regio Drechtsteden/Alblasserwaard (Molenlanden, Gorinchem) zie bijlage. Als vroegsignalering niets oplevert en de betalingsachterstanden blijven dan kan de woningcorporatie een melding doen bij het meldpunt zorg en overlast. Sociaal team en het meldpunt zorg en overlast bieden ondersteuning ter voorkoming van dakloosheid. In gemeente Vijfheerenlanden werken woningcorporaties samen met het Erop Af Team van de gemeente Vijfheerenlanden bij zorgelijke situaties.

Het is niet toegestaan vroegsignalering toe te passen voor andere vaste lasten. Landelijk lopen er wel pilots om hypotheekverstrekkers en gemeentelijke belastingen aan te laten sluiten.

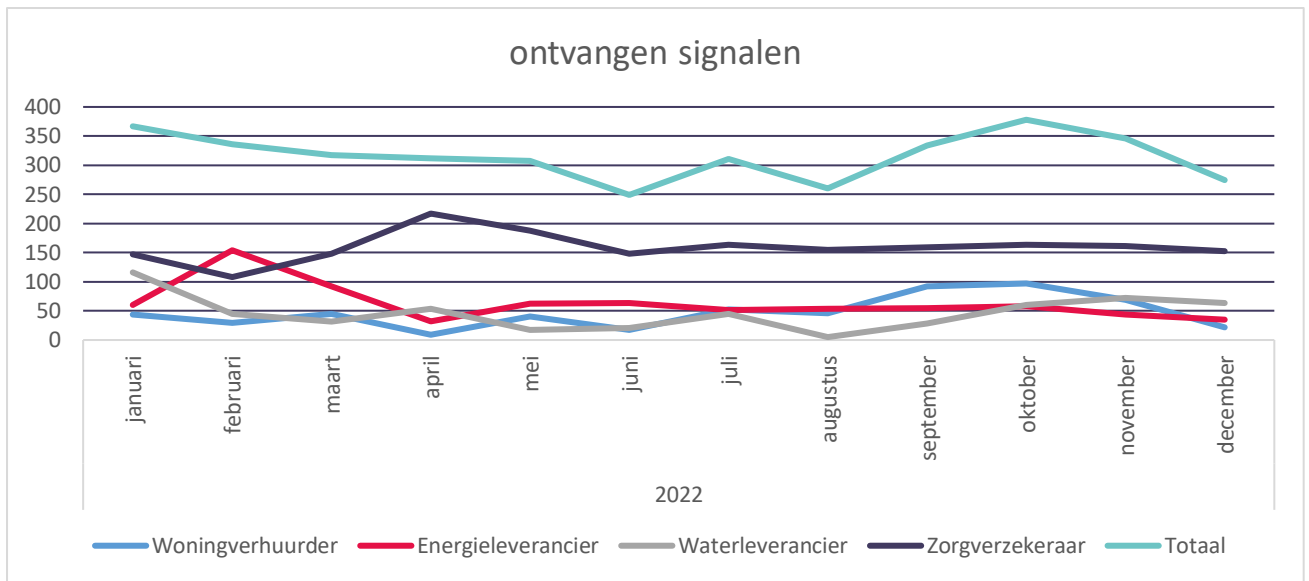
3. Signalen en ervaringen met vaste lasten partners

Bij een signaal gaat het om één signaal van een betalingsachterstand doorgegeven door één vaste lasten partner.



Ontwikkelingen in 2022:

- Het totaal aantal signalen is niet gestegen in de loop van 2022.
- Het is opvallend dat het aantal signalen van energieleveranciers gedaald is in de loop van 2022. Sommige energiemaatschappijen leveren betaalachterstanden via e-mail aan Avres en gemeenten. Op deze signalen wordt wel actie ondernomen, indien nodig. Maar deze signalen zijn niet opgenomen in bovenstaand schema.
- Er zijn wel meer vaste lasten partners aangesloten. Dat zijn met name kleine energiemaatschappijen en particuliere verhuurders.
- Alle woningcorporaties leverden signalen aan in 2022.



Signaalpartners verbeteren de kwaliteit van de aangeleverde signalen. Maar er worden nog steeds regelmatig telefoonnummers en adressen doorgegeven die onjuist blijken te zijn. Soms werden meldingen onterecht doorgegeven, bijvoorbeeld als er al een betaalregeling liep.

Woningcorporatie: we willen graag weten of jullie iemand bereikt hebben, dan kunnen we vervolgstappen zetten om de betaalachterstand niet te groot te laten worden.

Gemeenten mogen geen informatie delen met de signaalpartners als de klant niet is bereikt. Ook als de klant wel wordt bereikt, maar geen hulp wil, dan mogen gemeenten dit niet doorgeven. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft gewaarschuwd dat het terugkoppelen van onnodige persoonsgegevens niet is toegestaan. Het is voor woningcorporaties belangrijke informatie of de inwoner is bereikt. Het zou beter zijn voor de samenwerking met de woningcorporaties als digitaal gedeeld mag worden of vroegsignalering iemand heeft bereikt.

4. Van signaal naar melding naar prioritering

Signalen worden gematcht. Er ontstaat dan een melding (dossier), enkelvoudig (één signaal in een maand) of meervoudig (meerdere signalen in één maand). We spreken over een opeenvolgende melding als er sprake is van signalen in verschillende maanden (tot zes maanden terug).

Iedere maand wordt bepaald wat er met de meldingen gebeurt:

- De automatische indeling gaat als volgt: Een melding komt op de lijst voor een huisbezoek (maximaal aantal 20) als de melding hoger is dan €500 en er een match is in dezelfde maand en/of er een opeenvolgende melding is. Telefonische benadering is vanaf achterstanden van €500 (maximaal aantal 50). Overige meldingen met een achterstand van meer dan €50 ontvangen een e-mail of een brief.

- Daarna wordt de lijst handmatig aangepast: er wordt ook nog meegenomen of de persoon al eerder benaderd is door Team Vroegerbij. En er wordt ook meegenomen of iemand bekend is bij het CAK wanbetalersregeling.

5. Bereik en resultaat bij de inwoners die bereikt zijn

Resultaten moeten nog voorzichtig worden geïnterpreteerd. Het gaat bij Avres nog om relatief kleine aantallen huisbezoeken. Eerste vergelijkingen met andere gemeenten zijn mogelijk maar de landelijke benchmark is nog volop in ontwikkeling. Er wordt gewerkt aan uniforme definitie van begrippen (bv hulpacceptatie) zodat de vergelijking beter wordt.

- Overall leidt 8% van de meldingen tot contact in 2022.
- Er zijn in 2022 39 huisbezoeken geweest. In 31¹% van de huisbezoeken is er contact geweest. Landelijk is dit 39%.
- Telefonisch werd 46% van de meldingen bereikt, landelijk is dit 29%.
- 1,5% van de meldingen leidde tot hulpacceptatie, landelijk is dit 5%.

“Hoezo weet Avres dit allemaal?”

Opvallend is dat er met telefonisch contact meer mensen bereikt worden dan via huisbezoek. Wellicht heeft het te maken met het volgende.

- Mensen waarbij we op huisbezoek gaan hebben vaak hogere schulden en meestal ook een betalingsachterstand bij de woningcorporatie. Woningcorporaties kunnen deze huurders ook moeilijk bereiken.
- Inwoners ontvangen een vooraankondiging voor een huisbezoek. Misschien is dat een reden om niet open te doen.
- Inwoners die werken zijn overdag niet thuis. Optie is om na te gaan of langsgaan aan het begin van de avond meer contact oplevert.
- 18 % van de meldingen bij inwoners die wel bereikt zijn leiden tot hulp (quick fix of verwijzing naar juiste hulpverlening)

Wat is het eindresultaat van inwoners die **wél** bereikt zijn?:

	Avres		Gorinchem		Molenlanden		Vijfheerenlanden	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Klant geeft aan dat hij geen behoefte heeft aan onze hulp	71	26%	21	26%	11	18%	39	29%
Klant geeft aan dat hij het zelf probeert op te lossen	91	33%	26	33%	21	35%	44	33%
Klant geeft aan de achterstand al te hebben betaald	46	17%	17	21%	6	10%	23	17%
Ongeldige melding/niet opgepakt	10	4%	1	1%	1	2%	8	6%
Quick fix	7	3%	0	0%	3	5%	4	3%
Reeds bekend bij schuldhulpverlening	10	4%	3	4%	4	7%	3	2%
Verwijzing	40	15%	12	15%	14	23%	14	10%
Totaal	275	100%	80	100%	60	100%	135	100%

¹ Landelijke monitor vroegsignalering

Waar is naar doorverwezen ?:		
	#	%
Avres team schulddienstverlening	29	73%
Formulierenbrigade	1	3%
Lokaal aanbod	6	15%
OndernemersLoket Avres	4	10%
Totaal	40	

Als iemand meteen geholpen kan worden met een advies of bijvoorbeeld hulp bij het maken van een betaalafpraak dan noemen we dit quick fix. Een verwijzing betekent dat er een afspraak is gemaakt om de situatie te bespreken. Soms wordt er op een later moment nog contact gezocht met sociale team of lokaal aanbod. Dat wordt dan niet meer geregistreerd onder vroegsignalering.

Er zijn ook mensen waarbij vroegsignalering werkt als een wake up call. Ze slaan de hulp van Avres af, maar zoeken als gevolg van de aandacht van de gemeente alsnog de schuldeiser op. Ook dan is vroegsignalering van toegevoegde waarde.

Soms besluit iemand niet meteen of hij/zij hulp wil. Soms wil iemand daar eerst over nadenken of neemt pas na een paar maanden contact op. Dit is niet zichtbaar in de managementgegevens. In 2022 zijn alleen verwijzingen geregistreerd die plaatvonden binnen 30 dagen na de eerste contactpoging.

*Soms melden inwoner zich 2 of 3 maanden later alsnog. Waren we dan te vroeg?
Ik denk dat we op tijd waren maar de urgentie was nog niet hoog genoeg.*

Wat opvalt is dat de meeste verwijzingen worden gedaan naar Avres schulddienstverlening. Dit heeft er mee te maken er toch al veel meer schulden blijken te zijn. Deze schulden kunnen dan niet meer worden opgelost met een betaalafpraak.

“Vaak blijken er meer schulden te zijn”

Vroegsignalering 2023 en verder:

6. Conclusie evaluatie

Zorgt de aanpak van het project Vroegsignalering van schulden ervoor dat inwoners met schulden in een vroeg stadium in beeld komen?

- Er worden veel mensen bereikt die nog niet of niet meer in beeld waren. Maar het aantal mensen dat direct hulp accepteert is beperkt. Maar in ieder geval hebben die mensen eerder hulp gezocht waardoor grotere problemen zijn voorkomen.
- Door het bij elkaar brengen van informatie van verschillende signaalpartners is er een goede inschatting te maken of er financiële problemen zijn. Als er meerder signaalpartners melden dan blijkt eigenlijk altijd dat er financiële problemen zijn.

7. Doelstellingen 2023

De doelstellingen qua benadering van de inwoners blijven hetzelfde:

- 10 huisbezoeken. 15² mensen benaderen, daadwerkelijk 10 huisbezoeken afleggen.
- 50 inwoners telefonisch benaderen
- 450 e-mails en brieven met het verzoek contact op te nemen met team Vroeg Erbij

Deze aantallen zijn voor de drie gemeenten samen. Aantal brieven en e-mail is afhankelijk van het aantal binnenkomende signalen.

Doelstellingen qua bereik en resultaat:

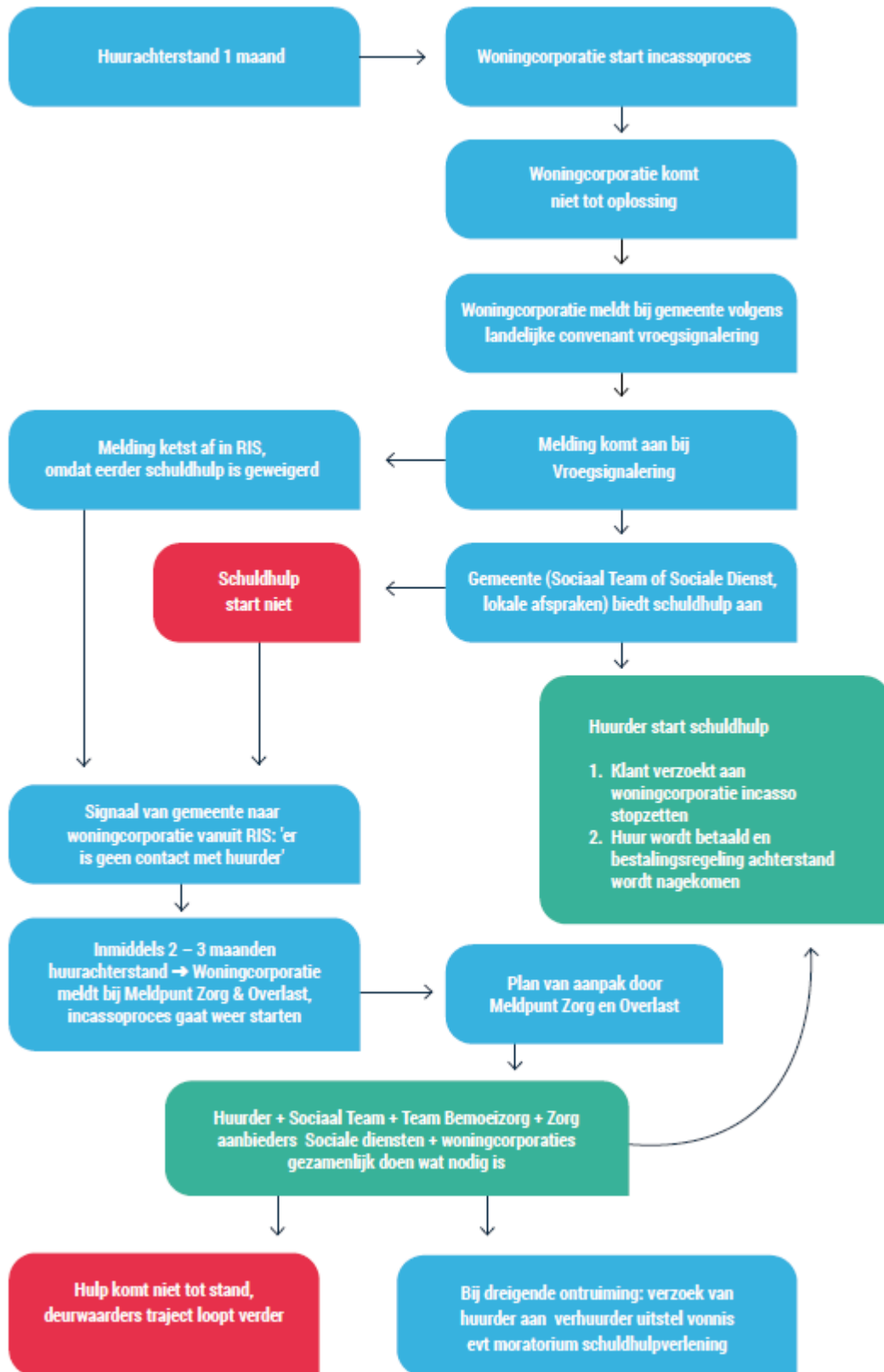
- 25% meer inwoners die hulp accepteren.
- Bereik huisbezoeken naar 50%
- 25% meer meldingen die tot contact leiden (huisbezoek, telefonisch, e-mail en brief samen)

8. Hoe verder?

- Vroegsignalering is een blijvende wettelijke taak voor gemeenten. In 2022 was er sprake van projectfinanciering. De projectfinanciering gaat hiermee over naar structurele financiering via de begroting van Avres. Zie onder voor begroting.
- Resultaten worden periodiek meegenomen in managementrapportage.
- Op dit moment wordt er ongeveer 1 fte extra ingezet voor vroegsignalering voor de 3 gemeenten samen.
- Collega's van team Vroeg Erbij gaan experimenteren om het bereik van huisbezoeken te vergroten.
- Er wordt een automatische koppeling gemaakt met de Basisregistratie Personen. Dit heeft twee voordelen:
 - 1) Controle van adressen en bewoners. Avres is verantwoordelijk voor het sturen van brieven en e-mails en wil niet alleen afgaan op gegevens van partners. Door die controleslag met de BRP vallen er maandelijks niet-verifieerbare signalen af.
 - 2) het wordt inzichtelijk op welke adressen minderjarige kinderen wonen. Adressen met minderjarige kinderen krijgen een hogere prioriteit. Dus komen die adressen eerder op de lijst voor een huisbezoek.

² In 2022 was het uitgangspunt 20 huishoudens benaderen en 10 huisbezoeken doen. In de praktijk blijkt dat 15 mensen benaderen en 10 huisbezoeken doen realistischer is.

Bijlage 1 PPH afspraken gemeente Gorinchem/ Molenlanden



Bijlage 2 Ketenaanpak gemeente Vijfheerenlanden

