

UITWERKING VROEGSIGNALERING

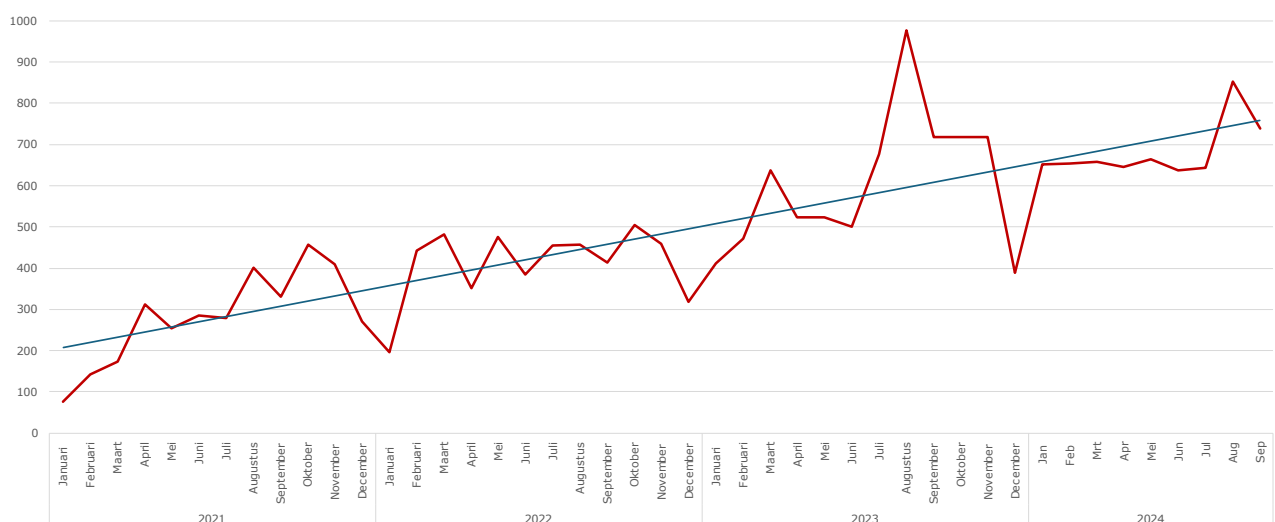
Aanleiding

In 2021 is vroegsignalering opgenomen in de Wgs en daarmee een wettelijke verplichting geworden. De uitvoering van de Wgs is door de vijf gemeenten belegd bij de RDWI en sinds 2021 voeren wij deze wettelijke taak uit. Vroegsignalering is een preventief instrument door het opsporen van beginnende betalingsachterstanden en heeft daarnaast een signalerende functie. Maandelijks krijgen we vanuit de wettelijke vaste lastenpartners¹ (ook wel signaalpartners genoemd) vroegsignalen door van inwoners met (beginnende) betalingsachterstanden. Regelmatig worden inwoners met beginnende betalingsachterstanden gevonden, waarbij alreeds problematische schulden zijn ontstaan bij andere type schuldeisers. Door zo vroeg mogelijk betalingsproblemen te signaleren, proberen we deze inwoners te bereiken en onze hulp aan te bieden.

In de praktijk zien we dat we inwoners soms snel en gemakkelijk kunnen helpen met het treffen van een betalingsregeling, treffen we soms inwoners aan met grote(re) schulden bij andere schuldeisers of slaan inwoners onze hulp af om vervolgens, zodra zij er klaar voor zijn, alsnog contact met ons op te nemen voor hulp en begeleiding. De effectiviteit van vroegsignalering is lastig te kwantitatief meten, omdat er regelmatig een langere periode zit tussen onze eerste contactpoging vanuit vroegsignalering en de acceptatie van ons hulpaanbod. Hier gaat in sommige gevallen wel meer dan 1 jaar over heen. Dit heeft te maken met het taboe en de schaamte die heerst rondom het hebben van geldzorgen en/of (problematische) schulden.

De afgelopen jaren zien we een sterke stijging van het aantal maandelijks gemelde vroegsignalen. Dit komt onder andere doordat het aantal signaalpartners is uitgebreid. Naar verwachting worden in de toekomst ook andere type signaalpartners toegevoegd, zoals de Belastingdienst, Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) en hypotheekverstrekkers. We verwachten dat het maandelijks aantal signalen in de komende jaren verder sterk zal stijgen.

Waar we in 2021 gemiddeld 250 signalen gemeld kregen per maand, is dit in 2024 (januari tot en met september) gestegen naar gemiddeld 650 signalen per maand.



Grafiek: Aantal maandelijks gemelde vroegsignalen tussen januari 2021 en september 2024

¹ De vaste lastenpartners zijn de zorgverzekeraars, verhuurders/woningcorporaties, energiebedrijven en het waterbedrijf.

De daadwerkelijk benodigde tijdsinzet op vroegsignalering vraagt om een ophoging van de beschikbare formatie

Met de start van vroegsignalering in 2021 is de inzet toentertijd ingeschat op 0,72fte. De gemeenten compenseren de RSD sindsdien voor 0,8fte voor vroegsignalering. In 2024 hebben we vroegsignalering intern tegen het licht gehouden en in kaart gebracht of onze werkelijke inzet overeenkomt met de vooraf ingeschatte ureninzet. In de onderstaande tabel hebben we inzichtelijk gemaakt welke activiteiten voor vroegsignalering we momenteel kunnen ondernemen binnen de beschikbaar gestelde formatie:

Activiteit	Frequentie	Uren inzet
Matchen incl. inplannen SMS, E-mail	1x per maand	4 uur
Crisismeldingen ophalen, toevoegen aan looplijsten	1x per dag	15 minuten
Looplijsten maken voor 5 gemeenten, incl. communiceren naar lokale sociale teams (telefonisch)	1x per maand	5 uur
Looplijsten definitief maken en communiceren consulent SDV	1x per maand	3 uur
Vooraankondigingen huisbezoek versturen	1x per maand	2 uur
Loopmomenten plannen SDV/ lokale sociale teams plus wijzigingen verwerken	1x per half jaar	12 uur
Huisbezoeken afleggen en resultaat verwerken in systeem	13x per maand	5 uur
Maand afsluiten inclusief controle op openstaande meldingen	1x per maand	2 uur
Contactpersoon Schuldenfunctionaris Rechtbank	1x per week	1 uur
Evaluatie met lokale sociale teams	1x per half jaar	12 uur
Contacten met signaalpartners	1x per maand	4 uur
Onderhoud software	1x per kwartaal	6 uur
Telefoongesprekken n.a.v. hulpaanbod (alleen bereikbaar in ochtenden)	1x per dag	1 uur
Inwoners vooraf aan een mogelijk huisbezoek telefonisch benaderen (50 pogingen per maand)	1x per maand	5 uur
Ontwikkelingen volgen incl. regionale/landelijke bijeenkomsten	1x per kwartaal	6 uur
Totaal		130 uur per maand 30 uur per week

Tabel 1. Ingezette activiteiten voor vroegsignalering binnen de beschikbaar gestelde formatie

Onze daadwerkelijke inzet voor vroegsignalering is momenteel hoger dan waarvoor we gecompenseerd worden. De hogere inzet op vroegsignalering gaat ten koste aan formatieruimte voor andere schuldienstverleningstrajecten. Om vroegsignalering als effectief instrument in te blijven zetten, is een verhoging van beschikbare formatie noodzakelijk.

In onderstaande tabel is inzichtelijk gemaakt welke activiteiten die minimaal noodzakelijk zijn om vroegsignalering effectief uit te voeren:

Activiteit	Frequentie	Uren inzet
Extra huisbezoeken bij zeer zorgelijke signalen	1x per week	4 uur
Vroegtelefoon iedere dag op kantoor tijden bereikbaar en contacten administratie afhandelen	1x per dag	5 uur
Inwoners vooraf aan een mogelijk huisbezoek telefonisch benaderen (100 pogingen per maand)	1x per maand	5 uur
Totaal		231 uur per maand 58 uur per week

Tabel 2. Minimaal noodzakelijke ureninzet vroegsignalering

Tabel 2 laat een verdubbeling van de ureninzet zien ten opzichte van tabel 1. Echter zien we kansen en mogelijkheden in de praktijk om vroegsignalering op een aantal aspecten verder uit te breiden, om het bereik van inwoners met beginnende betalingsachterstanden beter en sneller in beeld te krijgen en te houden. Tabel 3 maakt hiervoor de activiteiten met bijbehorende ureninzet inzichtelijk:

Activiteit	Frequentie	Uren inzet
Meer contactpogingen doen dan alleen SMS/E-mail/brieven. Met name bij opvallende signalen	1x per week	4 uur
Meerdere terugbelpogingen doen	1x per dag	2 uur
Persoonlijke whatsapp-berichten sturen aan jongeren en snel reageren op reacties	1x per week	4 uur
CAK-lijsten toevoegen aan signalen en daar actiever op in te zetten door telefonisch contact en huisbezoeken	1x per maand	4 uur
Vragen om terugkoppeling van lokale sociale teams van inwoners die al bij hen bekend zijn en deze informatie verwerken in software	1x per maand	5 uur
Nazorg verlenen door nogmaals contact op te nemen om te vragen hoe het gaat (na treffen betalingsregeling, als er aangegeven dat hulp niet nodig is, als er een intake is ingepland maar inwoners niet gekomen zijn)	1x per maand	4 uur
Totaal		336 uur per maand 84 uur per week

Tabel 3. Gewenste ureninzet vroegsignalering

Uitwerking per gemeente

Er zijn 3 te kiezen scenario's. In onderstaande tabellen wordt de financiële uitwerking van elk scenario toegelicht:

Scenario 0: Geen verhoging van de formatie voor vroegsignalering

In dit scenario blijft de vroegsignalering uitgevoerd, zoals in de huidige situatie. Zonder extra formatie zal formatieruimte van de reguliere dienstverlening moeten worden gebruikt om vroegsignalering als effectief instrument in te kunnen zetten. Dit betekent onder andere dat de vroegtelefoon² enkel bereikbaar is in de ochtenden, waardoor inwoners onze vroegsignaleerders 's middags niet rechtstreeks kunnen bereiken. Dit werkt drempelverhogend om contact met ons op te nemen n.a.v. een contactpoging vanuit de RSD (zoals een brief, e-mail of SMS). Daarnaast kan er geen extra inzet plaatsvinden op de zorgelijke signalen en bereiken we minder inwoners actief.

Scenario 1: Minimaal noodzakelijke inzet vroegsignalering (+0,8fte)

In dit scenario wordt de beschikbare formatie voor vroegsignalering verhoogd met 0,8fte. Dit is de correctie die minimaal nodig is om vroegsignalering effectief uit te voeren, zoals wettelijk is bedoeld. In dit scenario hebben we de ruimte om de minimaal noodzakelijk inzet op vroegsignalering in te zetten, zodat de preventieve en signalerende functie van vroegsignalering kan worden bereikt.

² De vroegtelefoon is een speciaal telefoonnummer dat inwoners kunnen bellen. Zij krijgen direct een vroegsignaleerder aan de telefoon die op de hoogte is van hun situatie. De vroegtelefoon maakt het contact met de RSD zo laagdrempelig mogelijk.

Scenario 1 brengt het volgende kostenoverzicht per gemeente met zich mee:

	€
Bunnik	4.900
De Bilt	19.400
Utrechtse Heuvelrug	20.000
Wijk bij Duurstede	8.200
Zeist	39.500
Totaal	92.000

Tabel 4. Kostenoverzicht per gemeente voor scenario 1

Scenario 2: Gewenste inzet vroegsignalering (+1,5 fte)

In dit scenario wordt de beschikbare formatie voor vroegsignalering verhoogd met 1,5fte. In dit scenario hebben we de ruimte om, aanvullend op de minimaal noodzakelijk inzet op vroegsignalering, extra inzet te plegen zodat de maximale preventieve en signalerende functie van vroegsignalering kan worden bereikt.

Scenario 2 brengt het volgende kostenoverzicht met zich mee:

	€
Bunnik	9.100
De Bilt	36.400
Utrechtse Heuvelrug	37.400
Wijk bij Duurstede	15.400
Zeist	74.200
Totaal	172.500

Tabel 5. Kostenoverzicht per gemeente voor scenario 2