

Evaluatie

Vroeg Eropaf Duiven en Westervoort

Periode november 2019 tot en met oktober 2020



Inhoudsopgave

1. Voorwoord.....	3
2. Managementsamenvatting en aanbeveling voor de toekomst.....	4
3. Informatie over ontvangen meldingen	
3.1. Het aantal ontvangen meldingen per maand.....	6
3.2. Het totaal aantal matches per maand en totaal aantal matches per gemeente	6
3.3. Het aantal meldingen per meldingpartner	7
3.4. Gezinssamenstelling	8
4. Resultaten	9
Bijlage Tabelgegevens.....	11

1. Voorwoord

Het doel van het project Vroeg Eropaf is het vroegtijdig opsporen van schulden. Op basis van aangeleverde achterstandsmeldingen wordt outreachend hulp aangeboden en zo wordt getracht problematische schulden te voorkomen. Uit de evaluatie moet blijken of de aanpak aansluit op dit doel. Voor deze evaluatie blikken we terug op de resultaten van het project. Het project is op 4 november 2019 officieel van start gegaan. Deze evaluatie gaat over de periode van november 2019 tot en met oktober 2020.

Om het doel te bereiken, zijn afspraken gemaakt met convenantpartners die de primaire vaste lasten in rekening brengen. Deze afspraken zijn vastgelegd in het convenant Vroeg Eropaf 1Stroom. Convenantpartners melden alle achterstanden tussen 30 en 100 dagen aan via het systeem VPS van BKR. Bij een 'match' tussen twee meldingen of meer, vormt dit aanleiding om actief contact te zoeken met het betreffende huishouden door middel van een huisbezoek. Het aantal matches dat wordt opgepakt per maand is vastgesteld op maximaal 10, verdeeld over beide gemeenten.

Het coronavirus heeft eind februari 2020 in Nederland zijn intrede gedaan. Het project kan hiervan negatieve effecten hebben ervaren, doordat huisbezoeken niet meer ingezet konden worden. Om Vroeg Eropaf zo goed mogelijk te blijven voortzetten is de keuze gemaakt om telefonisch of via de mail contact te zoeken met de inwoner.

Op 4 november 2019 zijn de gemeenten Duiven en Westervoort met 6 partijen het project Vroeg Eropaf gestart. Wanneer inwoners bij 2 crediteuren een schuld hebben, worden zij persoonlijk benaderd door medewerkers van 1Stroom. Hierbij werd 1Stroom ondersteun door Schuldhulpmaatje bij het uitvoeren van huisbezoeken. Echter wordt sinds de corona-maatregelen geen huisbezoeken meer uitgevoerd en heeft Schuldhulpmaatje een minder grote rol in deze werkwijze. Deze hulpverleners van 1Stroom kunnen zelf hulp bieden, informeren en doorverwijzen naar professionele hulpverlening. Er worden met dit project vaak mensen bereikt die nog niet of niet meer in beeld waren bij de gemeenten. Veelal is er sprake van een korte interventie waarbij de inwoner zelf een oplossing heeft gevonden of er is een betalingsregeling getroffen.

Het huidige convenant loopt tot 31 december 2022. Vanaf 1 januari 2021 is Vroegsignalering van schulden, waar de werkwijze van Vroeg Eropaf een onderdeel van is, een wettelijke taak voor de gemeenten. In het najaar van 2020 is een landelijk convenant in gebruik genomen om een uniforme uitvoering van vroegsignalering van schulden te kunnen waarborgen. Door aan te sluiten bij het landelijk convenant vergemakkelijkt dit de samenwerking tussen leveranciers en gemeenten.

2. Managementsamenvatting en aanbeveling voor de toekomst

Met de volgende partners is het convenant Vroegsignalering op 4 november 2019 getekend:

Partner 1: Woningstichting Vivare

Partner 2: Waterleverancier Vitens

Partner 3: Zorgverzekeraar O.W.M. Centrale Zorgverzekeraars (CZ)

Partner 4: Zorgverzekeraar Menzis Zorgverzekeraar NV (Menzis)

Partner 5, Zorgverzekeraar VGZ Zorgverzekeraar NV (VGZ)

Partner 6: Zorgverzekeraar Achmea Zorgverzekeringen N.V (ZKA)

Over de periode 4 november 2019 tot en met 31 oktober 2020 zijn totaal 1714 enkelvoudige meldingen ontvangen.

In totaal zijn 53 matches ontvangen; 30 in Duiven en 23 in Westervoort.

Een match bestaat uit minimaal 2 meldingen op 1 adres. Een match kan voortkomen uit achterstanden in één maand of uit opeenvolgende maanden. De maximale periode waarop meldingen aangeleverd worden is tussen 30 en 100 dagen achterstand.

Van de 53 adressen zijn 36 bereikt. Het slagingspercentage kan daarmee vastgesteld worden op 68%.

De aanpak sluit aan bij de doelstelling (het eerder in beeld hem van mensen met (dreigende) problematische schulden) zoals deze vooraf is gesteld. Doordat vroegtijdig contact wordt gezocht komen mogelijk ook andere problemen vroegtijdig in beeld. Deze aanpak heeft daarmee ook een preventieve werking op problemen op alle levensgebieden.

Voorbeeld hierbij is dat bij een eerste huisbezoek achterstallig onderhoud te zien was op een adres. De bewoner had geen interesse in de hulpverlening die geboden werd vanuit de gemeente, maar wel werd een kaartje achtergelaten met contactgegevens. Vervolgens is bij een tweede poging om in contact te komen wel het gesprek aangegaan. De bewoner wilde in eerste instantie nog steeds niet, maar een volwassen dochter heeft toch tijdens dat gesprek gepusht om de hulp te aanvaarden. Er is toen een vervolgspraak gemaakt voor de inzet van Schuldhulpmaatje. De situatie was dat er veel achteraf betaald werd en er was geen reserve. Daarnaast had de bewoner ernstige gezondheidsklachten, maar had geen contact meer met de huisarts of specialist, omdat ze geen eigen risico- en zorgkosten wilde betalen. Vanuit Schuldhulpmaatje is vervolgens begeleiding gegeven en gewerkt aan het creëren van een helder inzicht tussen inkomsten en uitgaven. Daardoor werd voor de bewoner het ook weer mogelijk om specialistische zorg in te zetten voor de gezondheidsklachten.

Aanbevelingen

Vanaf 2021 zullen de gemeenten conform Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) alle meldingen in behandeling moeten nemen. Het wordt niet verplicht om een huisbezoek af te leggen. Wel wordt het verplicht om op alle meldingen actie te ondernemen en een aanbod tot hulpverlening te doen. De vorm is vrij: een brief, telefonisch contact of ander communicatiemiddel inzetten mag ook.

Daarnaast hebben de volgende partijen een meldplicht gekregen om achterstanden vroegtijdig te melden: Zorgverzekeraars, verhuurders waaronder ook particuliere verhuurders, drinkwaterleveranciers, energie- en warmteleveranciers.

Per januari 2021 wordt daarmee verwacht dat een grotere hoeveelheid meldingen van achterstanden ontvangen zullen worden.

De prognose is dat voor de gemeente Duiven gemiddeld 199 meldingen per maand ontvangen zullen worden, en voor de gemeente Westervoort zullen dit naar verwachting gemiddeld 129 zijn.

Het is aan te bevelen om de werkwijze van Vroeg Eropaf aan te vullen met andere werkzaamheden dan huisbezoeken om vroegtijdig in contact te komen met inwoners en hulp aan te bieden.

Hierbij is ook aan te bevelen dat er aangesloten wordt bij het Landelijk convenant Vroegsignalering van schulden, zodat er een uniforme werkwijze wordt gehanteerd en meer meldingspartners kunnen aansluiten. De gemeente maakt op basis van de aangeleverde meldingen een selectie van adressen die in aanmerking komen voor een huisbezoek. Het is niet wenselijk dat de convenantpartners niet gelijk behandeld worden. Daarom zijn een aantal uitgangspunten in het landelijk convenant Vroegsignalering van schulden vastgelegd:

- a) meldingen van vaste lasten partners worden gelijkwaardig behandeld. De crediteuren worden niet bevoordeeld bij de selectie van de meldingen om contact te leggen met inwoners;
- b) klanten kunnen geselecteerd worden op het aantal meldingen (matching);
- c) de uitvoerder is transparant hoe de rangorde tot stand komt;
- d) de partners leveren meldingen aan nadat voldaan is aan de Sociale Incasso*.

***Sociale Incasso:** De vaste lasten partners zijn verplicht zelf sociale incasso uit te voeren. Dit houdt in dat: er is minimaal één schriftelijke betalingsherinnering verstuurd. De partner zich ingespannen heeft om in persoonlijk contact te komen met de klant om achterstanden te voorkomen of op te lossen (bijvoorbeeld via een betalingsregeling). De partner heeft de klant gewezen op mogelijkheden van schuldhelpverlening. De partner heeft de klant aangeboden de gegevens door te geven aan de gemeente en hier heeft de klant geen bezwaar op gemaakt. Na de uitgevoerde sociale incasso moet het signaal aan de gemeente worden gegeven.

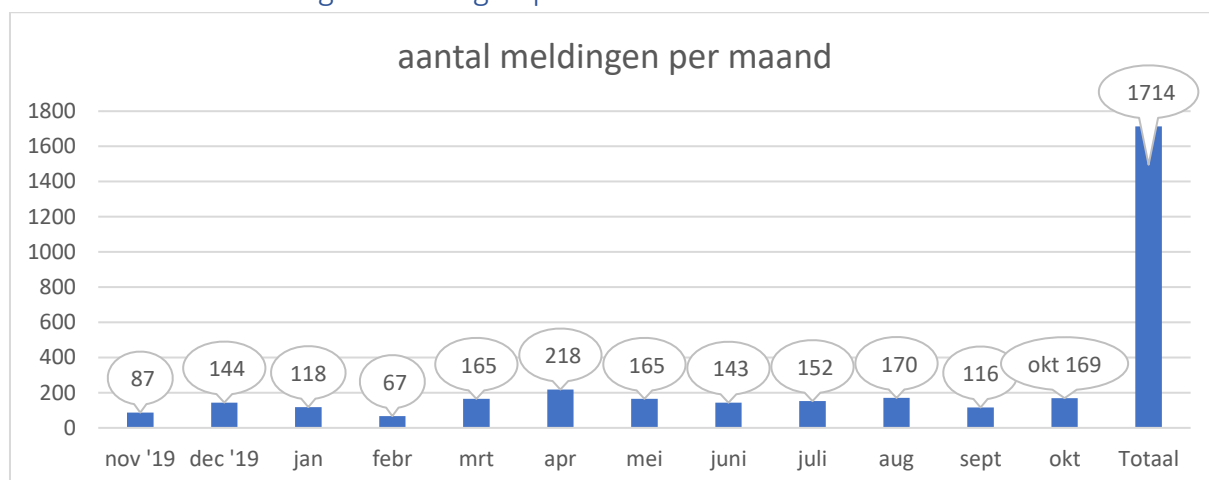
Het landelijk convenant is op dinsdag 10 november 2020 ondertekend. Via de NVVK kunnen de gemeenten zich aanmelden als deelnemende partij. Gemeenten Duiven en Westervoort zijn inmiddels hiervoor aangemeld. De NVVK faciliteert het digitale ondertekenproces van alle benodigde overeenkomsten tussen gemeenten en de zorgverzekeraars, verhuurders, energie- & waterleveranciers. In een online omgeving kan daarna geselecteerd worden welke vaste lasten partners namens de gemeenten een LCV-Overeenkomst aangeboden krijgen ter ondertekening.

In de nieuwe werkwijze zijn de gemeenten voornemens om meervoudige signalen (matches) voorlopig op te volgen door telefonisch hulp aan te bieden. Voor enkelvoudige signalen zal op een schriftelijke wijze contact gezocht worden om hulp aan te bieden.

Voor het aantal op te volgen matches wordt per januari 2021 geen maximaal aantal meer gehanteerd per maand en per gemeente. Nadat de corona-maatregelen zullen aflopen zal ook bekeken worden of het nodig is om in plaats van telefonische contacten alsnog weer huisbezoeken in te zetten.

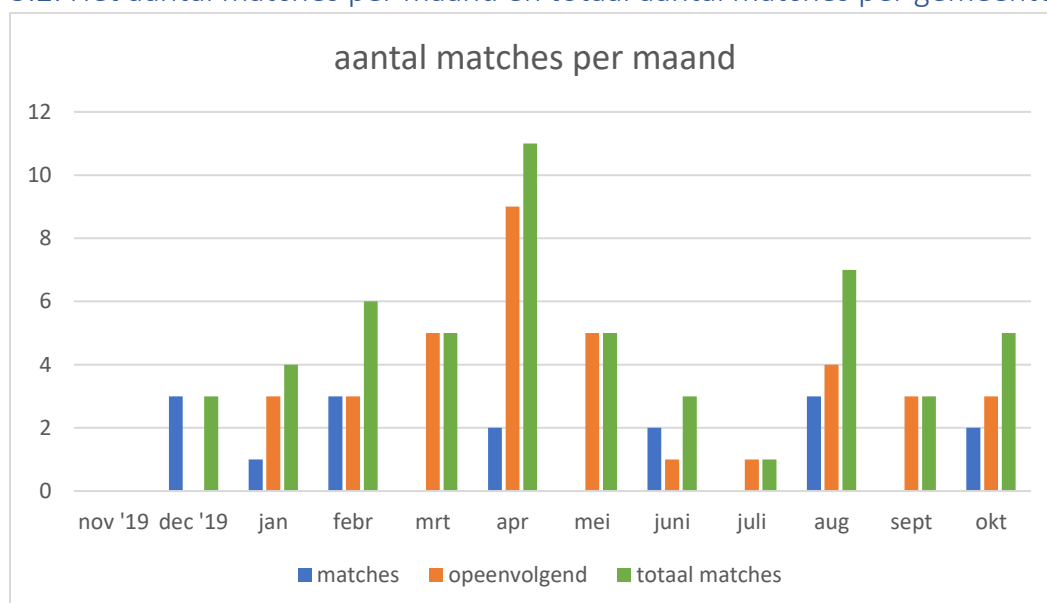
3. Informatie over ontvangen meldingen

3.1. Het aantal ontvangen meldingen per maand



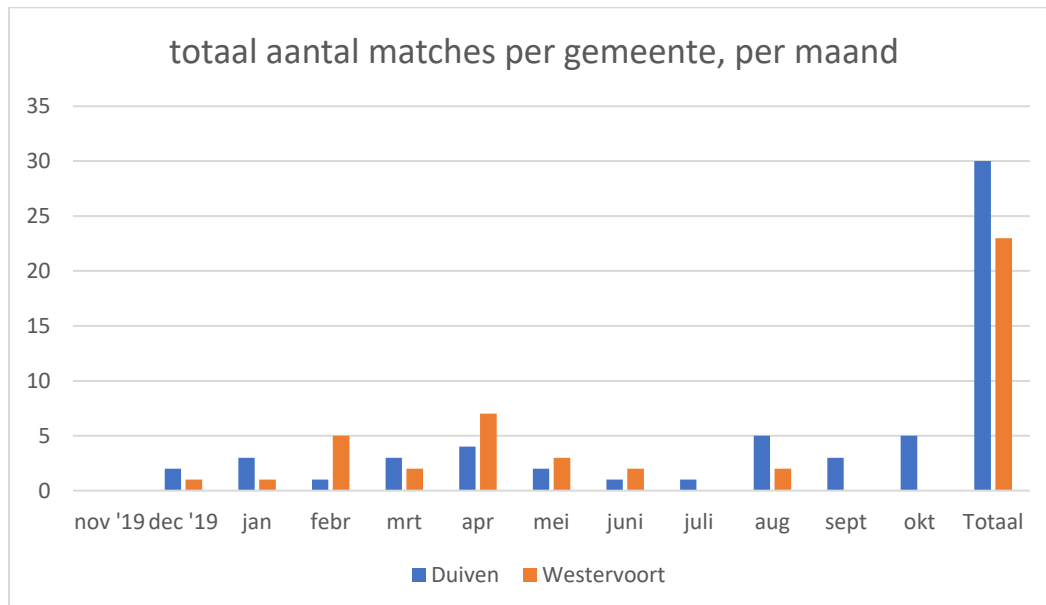
Aan de hand van de totale aantallen per maand is in het voorjaar van 2020 een toename te zien. Dit heeft mogelijk te maken met dat Zilveren Kruis Achmea ook is gaan deelnemen en meldingen heeft ingediend. Gemiddeld zijn per maand ca. 140 meldingen ontvangen. Dit aantal zal in 2021 hoger worden, omdat energie- en warmteachterstanden ook gemeld gaan worden. Energiebedrijven sluiten zich pas aan per januari 2021 bij de vroegsignaleringsprojecten.

3.2. Het aantal matches per maand en totaal aantal matches per gemeente



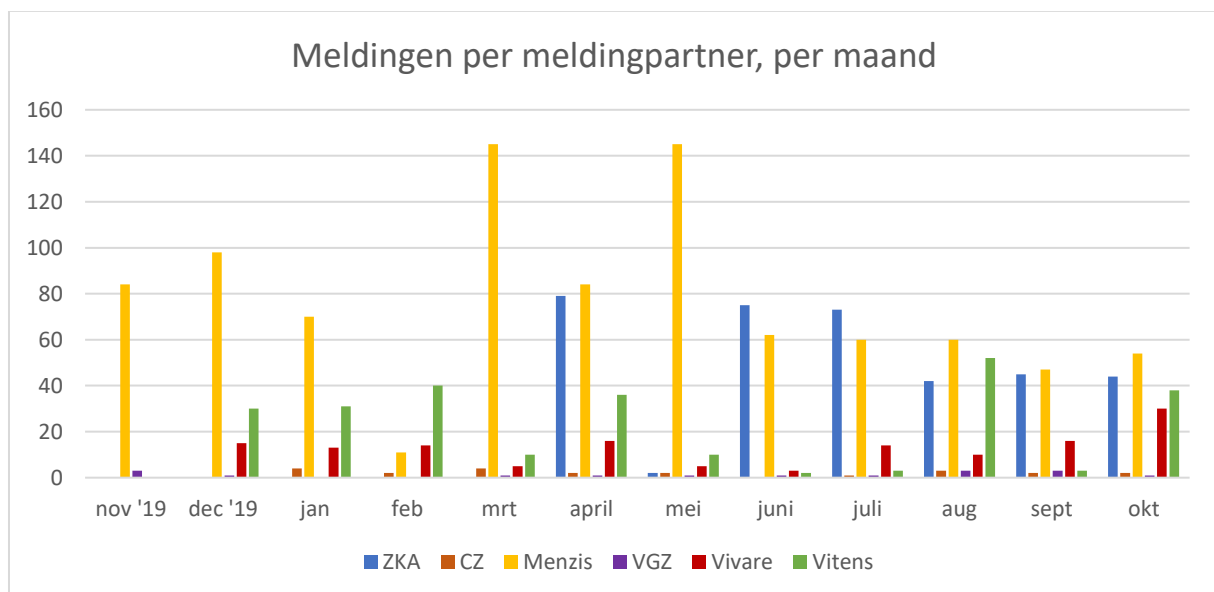
Een match bestaat uit 2 of meerdere meldingen op een enkel adres. Dit zijn duidelijk meldingen dat er mogelijk (beginnende) financiële problematiek aanwezig is. Matches ontstaan door de ontvangen meldingen in de bestaande maand op een adres samen te voegen, of meldingen samen te voegen van de bestaande maand en voorgaande 2 maanden. Dit laatste zijn opeenvolgende meldingen die tot een match komen. Er is voor gekozen om ook deze combinatie van meldingen als match te hanteren, omdat vaak blijkt dat als maandelijks geschoven wordt met betalingen dit ook een signaal is van (beginnende) financiële problematiek.

Omdat de energieleveranciers het afgelopen jaar niet mee gedaan hebben met Vroeg Eropaf, zijn minder matches ontstaan dan vooraf ingeschat. Naar verwachting zal dit aantal verhogen nadat meer partijen zoals energieleveranciers zullen aansluiten.



Opvallend is dat voor de gemeente Duiven in totaal 30 meldingen zijn ontvangen en voor de gemeente Westervoort 23 meldingen. Bij de start van dit project was de verwachting dat een meerderheid van de meldingen in de gemeente Westervoort ontvangen zou worden in verband met een meerderheid van sociale huurwoningen. Daarmee blijkt dat niet aangenomen kan worden dat financiële problematiek voornamelijk bij minimum inkomen voorkomt.

3.3. Het aantal meldingen per meldingpartner



Met de volgende partijen (en bijbehorende dochterondernemingen) is het convenant aangegaan voor het kunnen delen van informatie ten behoeve van Vroeg Eropaf:

- Achmea Zorgverzekeringen (ZKA)
- Zorgverzekeraar CZ
- Menzis Zorgverzekeraar
- VGZ Zorgverzekeraar
- Stichting Vivare
- Drinkwaterleverancier Vitens

Van de zorgverzekeraars zijn Menzis en Zilveren Kruis Achmea (ZKA) degenen die de meeste meldingen indienen. (resp. 920 en 360)

Al is hierbij wel op te merken dat ZKA de eerste 5 maanden geen meldingen heeft ingediend. CZ en VGZ hebben minimaal aangemeld. (resp. 22 en 16)

Vivare is als enige verhuurder betrokken bij dit project. Zij hebben 141 meldingen ingediend. En als laatste heeft Vitens als waterleverancier in totaal 255 meldingen ingediend. Opvallend is dat het aantal meldingen van de zorgverzekeraar Menzis afneemt. Bij navraag is aangegeven dat dit waarschijnlijk te maken heeft met dat begin van 2020 de premie later is aangeboden en daardoor ook de betalingsherinnering later wordt ingezet. Hierdoor ontstaan meerdere kleinere achterstanden in korte tijd, dit zou later in het jaar niet meer voorkomen.

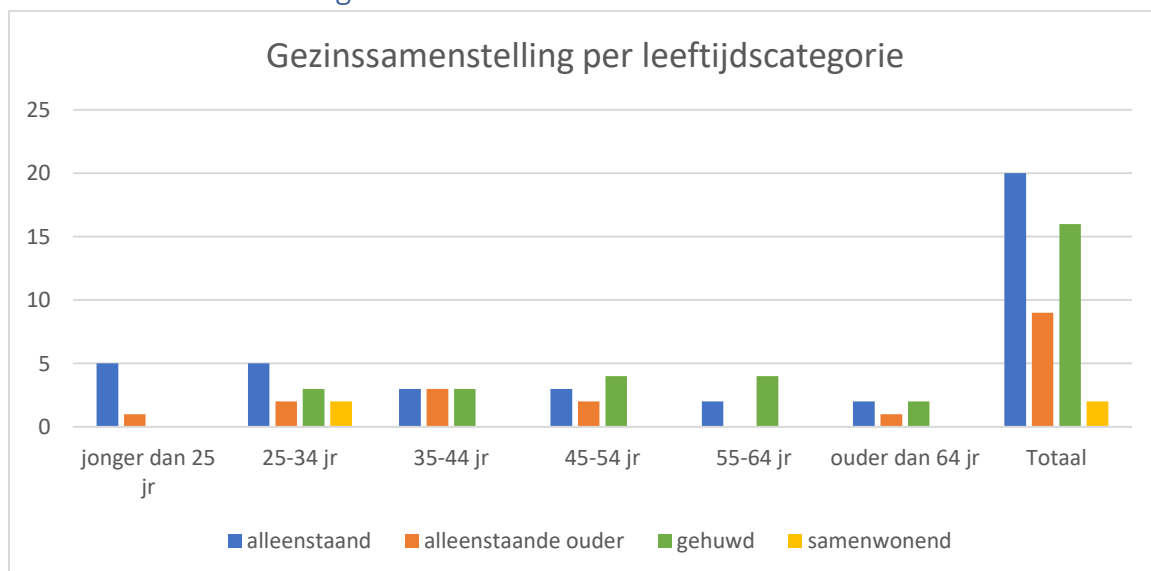
Vanaf januari 2021 wijzigt de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). De wet verplicht gemeenten om vroegsignalering uit te voeren als onderdeel van de schuldhulpverlening. Hiermee wordt verplicht om op basis van aangeleverde meldingen actief een hulpaanbod te doen aan de inwoners.

Tevens worden naast de zorgverzekeraars, energie- en warmte bedrijven en waterleveranciers, ook verhuurders verplicht om meldingen bij gemeenten in te dienen van achterstanden.

Vanaf januari 2021 zullen diverse energiebedrijven mee doen en achterstandsmeldingen indienen t.b.v. vroegsignalering.

Daarnaast worden diverse particuliere verhuurders benaderd om ook deel te nemen aan dit project.

3.4. Gezinssamenstelling

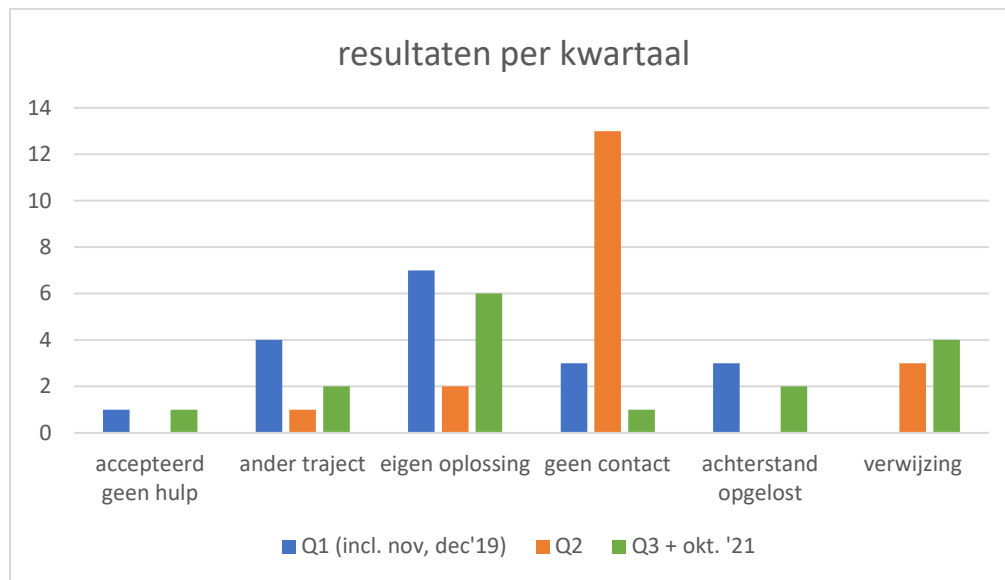


Het meest vertegenwoordigd is de leeftijdscategorie van 25 tot 34 jaar oud, met 12 stuks. Daarop volgen 35 tot 44 en 45 tot 54 jaar oud, met elk 9. Jonger dan 25 jaar en ouder dan 55 jaar zijn minder

vertegenwoordigd, met elk 6 stuks. Het minst zijn de inwoners vertegenwoordigd die 64 en ouder zijn, met maar 5 stuks.

De gezinssamenstelling wat het meest bereikt is, zijn de alleenstaanden met 20 stuks. Daarna zijn de gehuwden met 16 stuks vertegenwoordigd. Vervolgens de alleenstaande ouders met 9 stuks. En als laatste de samenwonenden met 2 stuks.

4. Resultaten



Van de 53 inwoners zijn 36 bereikt. Daarnaast zijn bij 17 adressen meerdere pogingen gedaan om in contact te komen, wat helaas niet tot resultaat heeft geleid.

Van de 36 bereikte inwoners kunnen we de resultaten als volgt onderverdelen:

- Bij 20 adressen gaven de inwoners aan dat ze zelf een oplossing in kunnen zetten en kon de melding afgerond worden. Bij 5 van hen is wel een vervolcontact geweest om na te gaan of de betaling gelukt was,
- Bij 7 adressen werd bij contact bekend dat de inwoners al bekend zijn bij andere hulpverlening en was extra hulp niet gewenst of nodig. Vervolgens zijn deze meldingen afgerond,
- 2 inwoners hebben laten weten geen hulp te willen,
- En het aantal inwoners die verwezen konden worden zijn in totaal 7. Hierbij zijn 6 inwoners verwezen naar Schuldhulpmaatje. En 1 inwoner is verwezen naar Sociaal Raadslieden.

Het slagingspercentage kan vastgesteld worden op 68%. Dit slagingspercentage is lager uitgevallen doordat in het voorjaar van 2020 geen huisbezoeken meer uitgevoerd konden worden, vanwege de corona-maatregelen. In die periode is getracht om op een andere manier in contact te komen. Pas in de zomer werd het mogelijk om a.d.h.v. telefoon- en e-mailgegevens contact te zoeken met inwoners.

Het resultaat van een geslaagde interventie is:

1. dat er contact is gelegd met de inwoner en hulp is aangeboden;
2. dat de oorzaken van de achterstand(en) helder zijn, en of er sprake is van een problematische schuldsituatie;
3. dat er verslag is gemaakt, waarin:

- a. indien mogelijk, een basis is gelegd voor het herstel van de betaling van de vaste lasten,
- b. duidelijk is of de achterstanden in te lopen zijn,
- c. bij problematische schulden of er een schuldhelpverleningstraject gestart gaat worden.

Bijlage Tabelgegevens

Aantal meldingen per maand

maand	Duiven	Westervoort	matches	opeenvolgende	totaal matches	meldingen
nov '19	0	0	0	0	0	87
dec '19	2	1	3	0	3	144
jan	3	1	1	3	4	118
febr	1	5	3	3	6	67
mrt	3	2	0	5	5	165
apr	4	7	2	9	11	218
mei	2	3	0	5	5	165
juni	1	2	2	1	3	143
juli	1	0	0	1	1	152
aug	5	2	3	4	7	170
sept	3	0	0	3	3	116
okt	5	0	2	3	5	169
Totaal	30	23	16	37	53	1714

Aantal meldingen per meldingpartner, per maand

maand	ZKA	CZ	Menzis	VGZ	Vivare	Vitens
nov '19	0	0	84	3	0	0
dec '19	0	0	98	1	15	30
jan	0	4	70	0	13	31
feb	0	2	11	0	14	40
mrt	0	4	145	1	5	10
april	79	2	84	1	16	36
mei	2	2	145	1	5	10
juni	75	0	62	1	3	2
juli	73	1	60	1	14	3
aug	42	3	60	3	10	52
sept	45	2	47	3	16	3
okt	44	2	54	1	30	38
Totaal	360	22	920	16	141	255

Gezinssamenstelling per leeftijdscategorie

leeftijdscategorie	alleenstaand	alleenstaande oud	gehuwd	samenwonen	Totaal
jonger dan 25 jr	5	1	0	0	6
25-34 jr	5	2	3	2	12
35-44 jr	3	3	3	0	9
45-54 jr	3	2	4	0	9
55-64 jr	2	0	4	0	6
ouder dan 64 jr	2	1	2	0	5
Totaal	20	9	16	2	47

Resultaten per kwartaal

kwartaal	accepteerd geen hu	ander traject	eigen oplossing	geen contact	achterstand opgelos	verwijzing	Totaal
Q1 (incl. nov, dec'19)	1	4	7	3	3	0	18
Q2	0	1	2	13	0	3	19
Q3 + okt. '21	1	2	6	1	2	4	16
Totaal	2	7	15	17	5	7	53