

Resultaatbeschrijving Vroegsignalering Schuldenproblematiek

januari 2022 t/m april 2023

Van | Linde Schipper
Datum | 17 mei 2023

Inleiding

Sinds juni 2021 voert de gemeente Doesburg in samenwerking met Kredietbank Nederland, in het kader van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs), de taak van vroegsignalering uit. Vanuit de NVVK sluiten vaste lasten partners overeenkomsten met gemeente Doesburg om betalingsachterstanden van inwoners te kunnen melden. Deze vaste lasten partners bestaan uit woningcorporaties; zorgverzekeraars; energieleveranciers en waterleveranciers. Door het vroegtijdig signaleren van betalingsachterstanden wordt er preventief gehandeld binnen de (groeierende) schuldenproblematiek bij inwoners in Doesburg.

De uitvoerend medewerker van gemeente Doesburg zet de meldingen van de vaste lasten partners maandelijks door naar de uitvoerend medewerker van Kredietbank Nederland. De uitvoerend medewerker van Kredietbank Nederland is gemandateerd om namens gemeente Doesburg de inwoners met betalingsachterstanden te benaderen middels een brief, e-mail of een huisbezoek. Het gewenste resultaat is dat deze inwoners contact opnemen met Kredietbank Nederland voor ondersteuning bij de betalingsachterstanden. In dit resultatenoverzicht worden de resultaten van vroegsignalering weergegeven van de maanden januari 2022 tot en met april 2023. Dit overzicht is een vervolg op het overzicht “Resultaten vroegsignalering juni '21 - november '21” dat op 18 februari 2022 door de commissie MO is behandeld.

Aantal meldingen door vaste lasten partners

In toenemende mate sluiten verschillende woningcorporaties; particuliere verhuurders; zorgverzekeraars en energieleveranciers overeenkomsten, via het NVVK, met gemeente Doesburg om inwoners met (groeierende) betalingsachterstanden in beeld te brengen. In Tabel 1 wordt het aantal meldingen per vaste lasten partner weergegeven. Uit Tabel 1 wordt duidelijk dat Zorgverzekeraar Zilveren Kruis samen met Waterbedrijf Vitens een opvallend hoger aantal meldingen van betalingsachterstanden heeft ten opzichte van de overige vaste lasten partners. Daarnaast is zowel het aantal vaste lasten partners als het aantal meldingen per partner sterk toegenomen ten opzichte van 2021. In 2021 waren er in totaal 13 vaste lasten partners die gezamenlijk in totaal 188 meldingen hebben ingevoerd. Vanaf januari 2022 tot en met april 2023 zijn er in totaal 22 vaste lasten partners die gezamenlijk in totaal 551 meldingen hebben ingevoerd (Tabel 1). Dit is een toename van 293% in het totaal aantal meldingen ten opzichte van 2021. Een van de mogelijke verklaringen voor de sterke stijging is de toename in het aantal vaste lasten partners die zich hebben aangesloten, via het NVVK, bij gemeente Doesburg en deze meldingen doen.

Belangrijk om te vermelden is dat in Tabel 1 niet het complete aantal vaste lasten partners worden weergegeven, omdat een aantal van hen nog geen meldingen heeft gedaan.

Tabel 2 en Grafiek 1 laten zien dat het hoogst aantal meldingen van betalingsachterstanden bij inwoners in Doesburg ligt bij zorgverzekeraars. Dit is in lijn met de ervaringen van de uitvoerend medewerker van



Kredietbank Nederland die naast de wettelijke taak van vroegsignalering ook de wettelijke taak van schuldhelpverlening namens gemeente Doesburg uitvoert. De uitvoerend medewerker geeft aan dat, gemiddeld genomen, de schulden van inwoners bij zorgverzekeraars het hoogst is of het meest frequent voorkomt. Dit met als mogelijke oorzaak dat inwoners de rekeningen van de zorgverzekeraars niet als prioriteit bestempelen. Mogelijk omdat zorgverzekeraars meer bereid zijn tot betalingsregelingen en de zorgverzekering niet kunnen stopzetten (in tegenstelling tot maatregelen als uithuisplaatsingen of energieafsluitingen).

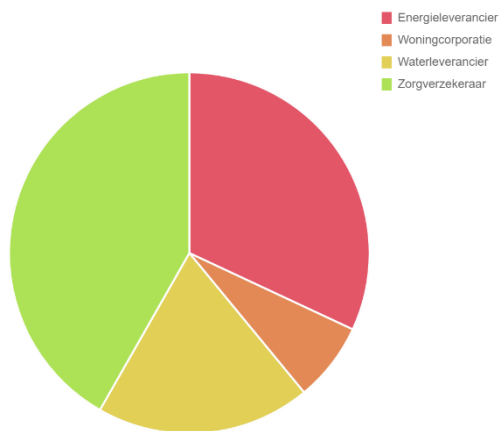
Tabel 1. Aantal meldingen per vaste lasten partner

Melder	2022												2023				Totaal	
	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	maart	april	Aantal	%
DGB Energie B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0
ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	2	1	0	1	13	2
Energieleverancier Budget Energie	2	1	0	2	2	3	3	1	1	2	0	0	1	1	1	7	27	5
Energieleverancier Eneco	0	9	5	0	2	1	0	0	2	0	2	1	2	0	0	0	24	4
Energieleverancier Engie	3	1	2	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	11	2
Energieleverancier Essent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	4	1
Energieleverancier Vattenfall	4	5	1	4	6	3	1	1	0	1	1	3	4	3	3	4	44	8
Greenchoice	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	1
Innova Energie B.V.	2	2	1	1	2	3	2	2	0	0	3	1	4	3	7	4	37	7
Mega Energie B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
NieuweStroom	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
ServiceHouse B.V.	0	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	0	0	0	0	0	8	1
Stichting Woonservice IJsselland	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	11	9	6	6	1	1	38	7
Van Damme Incasso & Advies B.V. i/o van Nederwoon Vastgoedbeheer B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Waterbedrijf Vitens	5	13	8	2	11	11	4	17	0	5	12	1	3	10	3	1	106	19
Zorgverzekeraar CZ	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	4	1	10	2
Zorgverzekeraar Menzis	4	0	9	7	4	8	4	5	4	5	7	7	3	3	12	5	87	16
Zorgverzekeraar Zilveren Kruis	4	7	6	9	12	10	4	3	4	10	10	9	5	7	6	7	113	21
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	1
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	1	2	0	0	3	1	2	1	1	1	0	3	0	0	0	2	17	3
Totaal	27	41	32	27	45	45	22	32	16	31	50	36	32	36	42	37	551	100

Tabel 2. Aantal meldingen vaste lasten partners per sector

Melder	2022												2023				Totaal	
	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	maart	april	Aantal	%
Energieleverancier	12	18	9	9	13	12	8	6	7	8	10	7	15	9	14	19	176	32
Woningcorporatie	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	11	9	6	6	2	1	39	7
Waterleverancier	5	13	8	2	11	11	4	17	0	5	12	1	3	10	3	1	106	19
Zorgverzekeraar	9	9	15	16	21	22	10	9	9	16	17	19	8	11	23	16	230	42
Totaal	27	41	32	27	45	45	22	32	16	31	50	36	32	36	42	37	551	100

Grafiek 1. Verdeling aantal meldingen vaste lasten partners per sector



Afhandeling van de meldingen

De uitvoerend medewerker van gemeente Doesburg koppelt maandelijks de nieuwe meldingen van de vaste lasten partners aan vervolgacties op basis van opgestelde prioritering. Deze prioritering is na een tussentijdse evaluatie in november 2022 (met alle betrokken partijen) aangescherpt, zodat de inwoners actiever worden benaderd. Gezien de groeiende ernst van de meldingen sluit dit beter aan bij de preventieve aanpak van vroegsignalering van gemeente Doesburg.

Criteria voor de vervolgactie: huisbezoek

- Twee verschillende meldingen van betalingsachterstanden in dezelfde maand.
- Een melding van een huurachterstand in de maand.
- Meldingen waarbij drie maanden achter elkaar sprake is van (verschillende) betaalachterstanden op eenzelfde adres.

Wanneer een melding voldoet aan bovenstaande criteria gaat de uitvoerend medewerker van Kredietbank Nederland op huisbezoek. De medewerker biedt hulp aan bij het oplossen van de betalingsachterstand(en) en kijkt samen met de inwoner wat er nodig is om de financiële situatie te verbeteren. Wanneer de inwoner niet thuis is of niet opendoet laat de medewerker een kaartje achter (zie bijlage 1.).

De meldingen die geen prioriteit zijn volgens de genoemde richtlijnen worden, wanneer het mailadres bekend is, (sinds maart 2023) afgehandeld middels het versturen van een e-mail. Wanneer het mailadres niet bekend is wordt een brief verstuurd. Er is begin 2023 gekozen om, wanneer mogelijk, e-mails te versturen, in plaats van brieven. Dit met als gedachtegang dat inwoners actiever worden bereikt, omdat ze sneller een e-mail lezen dan dat ze een brief openen. Belangrijk om hierin te vermelden is dat zowel de e-mail als brief namens Kredietbank Nederland wordt verstuurd.

Er is tijdens een tussentijdse evaluatie geconcludeerd dat er weinig respons komt op brieven. Onze verwachting is dat inwoners de e-mails vaker openen dan brieven. De ervaringen van de maanden maart en april 2023 zijn dan ook positief. De medewerker van Kredietbank Nederland krijgt nu al meer respons van inwoners dan voorheen.

De geschetste prioritering leidt tot de afhandeling van de meldingen zoals weergegeven in tabel 3. Wat hierin opvalt is dat er in april 2023 vijf urgente huisbezoeken als vervolgactie zijn ingedeeld. Dit betekent



dat er vijf crisismeldingen zijn gedaan door de vaste lasten partners. In dit geval gaat het om energieafsluitingen. Deze meldingen worden direct doorgezet naar de medewerker van Kredietbank Nederland. Wegens de urgentie van de melding wordt de handeling van de uitvoerend medewerker van gemeente Doesburg hierin overgeslagen.

Tabel 3. Vervolgacties op meldingen

Actie	2022												2023				Totaal Aantal
	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	maart	april	
Brief	18	27	20	20	33	29	15	18	15	22	28	23	14	12	4	1	299
E-Mail	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	23	52
Geen actie: Bekend bij Kredietbank	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Geen actie: Melding is onterecht*	4	9	6	4	5	5	3	10	1	5	5	2	2	6	0	2	70
Huisbezoek**	5	5	6	3	7	11	4	4	0	4	14	11	15	18	9	6	122
Huisbezoek, urgent	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	6
Totaal	27	41	32	27	45	45	22	32	16	31	50	36	32	36	42	37	551

* Indien een melding lager is dan €100 wordt er geen vervolgactie ingezet.

** Niet in alle gevallen is een huisbezoek afgelegd. Wanneer een inwoner voor de derde keer op de lijst terecht komt, of de inwoner in een voorgaande maand reeds hulpaanbod heeft geweigerd of geaccepteerd, wordt niet nogmaals op huisbezoek gegaan. De afweging of nogmaals op huisbezoek gaan zinvol is wordt gemaakt door de uitvoerende medewerker van de Kredietbank Nederland, in afstemming met gemeente Doesburg.

Resultaat contactpogingen

Met de contactpogingen zijn er door Kredietbank Nederland 69 inwoners bereikt. In 291 gevallen is er niet gereageerd op het hulpaanbod (Tabel 4).

Tabel 4. Resultaat contactpogingen

Acties	2022												2023				Totaal Aantal
	jan	feb	maart	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	jan	feb	maart	april	
Ja	4	7	3	5	4	7	2	2	3	0	0	8	5	2	11	6	69
Nee	12	15	26	17	18	29	28	16	18	15	1	32	25	14	22	3	291
<i>Niet ingevuld</i>																	19
Totaal	16	22	29	22	22	36	30	18	21	15	1	27	23	14	16	3	379*

* Dit cijfer wijkt af van het totale aantal genoemd in Tabel 1, 2 en 3. Dit komt doordat meldingen in desbetreffende tabellen nog gekoppeld worden wanneer het meldingen op één inwoner betreffen. De contactpogingen zijn per inwoner.

Acties voor een groter bereik

De uitdaging blijft aanwezig om de inwoners te stimuleren hulp aan te nemen van Kredietbank Nederland tijdens vroegsignalering. Volgens de uitvoerend medewerker van Kredietbank Nederland reageren inwoners niet altijd direct op het hulpaanbod, met uitzondering van inwoners die aangeven dat ze geen hulp willen. Ze ziet deze inwoners dan ook vaker terugkomen met nieuwe betalingsachterstanden of in een later stadium, wanneer ze zich aanmelden voor schuldhulpverlening. Wat Kredietbank Nederland hierin opvalt is dat inwoners na meerdere pogingen tot hulpaanbod vaker bereid zijn om de stap naar ondersteuning te durven zetten. Hierin speelt vertrouwen een belangrijke rol. Wanneer Kredietbank Nederland meer bekend wordt bij de inwoners is de kans groter dat ze eerder hulp durven te vragen en zich kwetsbaar durven op te stellen.

Zorgnetwerk

Wanneer de uitvoerend medewerker van Kredietbank Nederland geen contact krijgt met inwoners, waarbij wordt gesignaleerd dat er ernstige (schulden)problematieken aanwezig zijn, kan ze deze casussen doorzetten naar het Zorgnetwerk van Doesburg. Het zorgnetwerk heeft de bevoegdheid om deze casussen verder op te pakken en te behandelen tijdens de Zorgnetwerkvergaderingen.

NSR - Geldfit

Vanaf juli 2023 sluit gemeente Doesburg aan bij De Nederlandse Schuldhulprouwe (NSR). NSR is een stichting waar inmiddels meer dan 155 gemeenten en meer dan 100 (landelijke) private partijen bij zijn aangesloten. De NSR biedt een aantal laagdrempelige preventieve instrumenten aan waar inwoners (anoniem) gebruik van kunnen maken. Daarnaast ontwikkelt de NSR strategieën om mensen financieel fit te laten worden en blijven. Dit doet de NSR in samenwerking met gemeenten en andere belanghebbende partijen zoals banken, verzekeraars en energieleveranciers.

NSR heeft een landelijk telefoonnummer waarbij inwoners laagdrempelige hulp en advies kunnen ontvangen, financiële vragen kunnen stellen en doorverwezen kunnen worden naar passende financiële hulpverlening in Doesburg. Daarnaast is er de website: Geldfit.nl, waarbij inwoners een geldplan kunnen invullen, online advies kunnen vragen en informatie over financiële gevolgen van live events kunnen ophalen. Ook kunnen partners van NSR (zoals banken, verzekeraars en energieleveranciers) inwoners met betalingsachterstanden doorverwijzen naar Geldfit. Dankzij de samenwerking van NSR met toeleiders (bedrijven, werkgevers of uitvoeringsorganisaties) worden veel huishoudens vroegtijdig gevonden en geleid naar de best passende hulp.

Armoedenetwerk & Vraagbaak

Samen met andere samenwerkingspartners binnen het Armoedenetwerk in Doesburg zijn we aan het kijken hoe inwoners op een laagdrempelige manier en in een eerder stadium hulp durven te vragen en hun zorgen durven te uiten bij de professionals in Doesburg. Het bekender maken van Kredietbank Nederland onder de inwoners is hier een belangrijke stap in. Daarnaast is de wens dat de professionals binnen het Armoedenetwerk en vanuit de Vraagbaak beter kunnen afstemmen met elkaar over de inwoners en samenwerking kunnen vinden. Wanneer een hulpverlener bekend is bij een inwoner zou het goed zijn als de uitvoerend medewerker van Kredietbank Nederland hieraan gekoppeld kan worden als er (beginnende) schuldenproblematieken zijn. Het integraal en preventief signaleren en doorverwijzen is een belangrijk doel. De Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (Wams) zal hier naar verwachting in 2024 ook in gaan ondersteunen, zodat professionals, in lijn met de AVG, ook beter informatie met elkaar kunnen delen.

Conclusie

De resultaten in dit overzicht laten - ten opzichte van de resultaten van het kalenderjaar 2021 - zien dat de inzet van vroegsignalering toeneemt en dat hierdoor steeds meer inwoners preventief in beeld worden gebracht en worden bereikt. Steeds meer vaste lasten partners sluiten zich aan bij gemeente Doesburg en het aantal meldingen neemt toe, inclusief het aantal urgente meldingen. Gemeente Doesburg werkt in toenemende mate aan een sterke preventieve aanpak, zodat de (schulden)problematiek in een vroegtijdig stadium worden aangepakt. Hierin blijven we kritisch evalueren en bijstellen met alle betrokken partijen.



Bijlage 1.

**Het lukt niet
om alle
rekeningen op
tijd te betalen**



Ik help u graag verder



**GEMEENTE
DOESBURG**

Vandaag was ik bij u aan de deur.
Er was niemand thuis.
Ik wil graag een afspraak maken.
Wilt u hierover contact opnemen?

Samen een oplossing zoeken

Ik wil graag samen kijken hoe ik kan helpen om de openstaande rekeningen te betalen. Maar ook op andere gebieden kan ik ondersteunen. In een gesprek kunnen we bespreken waar vragen liggen.

Wilt u contact opnemen?

U kunt mij bellen, whatsappen, sms'en of mailen. De afspraak kan bij u thuis zijn, bij mij op kantoor op de Linie 4 of op een andere plek. Ook als u twijfelt of ik voor u iets kan betekenen, mag u gerust even bellen. Alvast bedankt.

Met vriendelijke groet,

Waarom was ik aan de deur?

Ik ben een medewerker van de Kredietbank Nederland. Ik werk samen met de Gemeente Doesburg. Wij willen financiële problemen bij mensen helpen voorkomen. Dit doen wij door contact op te nemen met mensen die openstaande rekeningen hebben. Hiervoor werken wij samen met organisaties, zoals de woningbouwvereniging, zorgverzekeraar en energieleverancier.



www.kredietbanknederland.nl