



Evaluatie Pilot Vroegsignalering Druten en Wijchen 2019

**Wijchen/Druten
Maart 2020**

Inhoudsopgave

1. Wat is Vroegsignalering?	2
2. Wat beoogden we?	3
3. Wat hebben we gedaan?	3
4. Wat hebben we bereikt?.....	5
5. Kaders.....	6
6. Bevindingen	6
7. Advies	7

1. Wat is Vroegsignalering?

Vroegsignalering is het gebruik maken van beschikbare data over achterstanden in de betaling van vaste lasten om zo mensen met financiële problemen in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld te krijgen. Deze betalingsachterstanden krijgen we door van de partners die middels een Convenant deelnemen aan ons project in Druten en Wijchen.

De kern omvat het werken met signalen van financiële problemen, op basis van een outreachende aanpak. Als er sprake is van twee of meer signalen (we spreken dan van een 'match') van achterstanden in betalingen, worden deze door het uitvoerend team binnen het project Vroegsignalering opgepakt. Het uitvoerend team bestaat uit een schuldhelpverlener en een medewerker uit het Sociaal (Wijk)Team.

Inwoners worden door ons actief benaderd, we bespreken de betalingsachterstanden en de financiële situatie, en maken afspraken over het hervatten van de betalingen. De afspraken worden teruggekoppeld aan de betreffende crediteur. Zijn er signalen van andere financiële of niet-financiële problematiek, dan volgt doorgeleiding naar de reguliere schuldhelpverlening of andere relevante hulpverlening.



Het doel van Vroegsignalering is voorkomen dat achterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot problematische schulden. Een investering in Vroegsignalering geeft een verhoogd financieel en maatschappelijk rendement door besparing op kosten zoals voorkomen van instroom in de WW (Werkloosheidsuitkering) en Participatiewet, ontruimingen en afsluitingen, maatschappelijke opvang en schuldhelpverlening.

2. Wat beoogden we?

Met Vroegsignalering beogen wij om financiële problemen vroegtijdig te signaleren zodat deze niet leiden tot problematische schulden.

Uitgangspunten en aannames bij start pilot:

- Acht matches per maand waarvan vijf voor Wijchen en drie voor Druten.
- 30% wordt niet bereikt of accepteert geen hulp.
- 70% geslaagd bereik betekent afgerond zes signalen die worden opgepakt (30% wordt niet bereikt of wenst geen hulp). Uit pilots bij andere gemeenten blijkt dat gemiddeld genomen 80% van deze groep nog niet bij de gemeentelijke schuldhulpverlening bekend is.
- Een geslaagde interventie (een actie om een oplossing te creëren) duurt gemiddeld vier weken en er zijn 10 uren nodig om de werkzaamheden te verrichten.
- We kiezen voor de applicatie van RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf.

Werkzaamheden:

- Eropaf: huisbezoek door bij voorkeur twee medewerkers (één SWT, één SHV). Dit is afhankelijk van de inschatting van de aard van de melding.
- Financiële analyse en Plan van Aanpak: Als de inwoner hulp wenst zal gemiddeld drie uur worden ingezet door de maatschappelijke dienstverlener/sociaal wijkteam en ca. zeven uur door de schuldhulpverlener. Dat de schuldhulpverlener meer uren nodig heeft, komt omdat deze de financiële analyse maakt en het plan van aanpak om de financiële problemen aan te passen. Bij acht matches betekent dit gemiddeld 46 uur ($6 \times 7 + 2 \times 2$ uren bij 'geen bereik') inzet per maand van een gespecialiseerde schuldhulpverlener, dat is gemiddeld 10-11 uur per week.
- Na acht weken wordt contact opgenomen met de inwoner om te kijken of nazorg of (andere) hulp en begeleiding nodig is. Tevens wordt naar de ervaringen van de hulpverlening gevraagd en eventuele belemmeringen die de inwoner ziet voor toegang tot hulp geïnventariseerd.



De totale inzet van de Preventiemedewerker voor Wijchen en Druten bedraagt 8 uur per week voor de coördinatie van de pilot Vroegsignalering.

We beoogden om met onze drie woningcorporaties en de belangrijkste leveranciers van de nutsvoorzieningen energie, water en zorg afspraken te maken om betalingsachterstanden door te geven. Om het in het begin overzichtelijk en behapbaar te houden kozen we ervoor om het maximaal aantal partners op zes te houden. De afspraken zijn vastgelegd in een Convenant. Ons hele proces is aangesloten op de landelijke aanpak van Vroeg Eropaf (NVVK richtlijnen).

Onze partners waren Talis, Woonwaarts, De Kern, VGZ, CZ en Vitens. Het bleek niet mogelijk om een energiemaatschappij mee te laten doen.

3. Wat hebben we gedaan?

Om de uitvoering goed te laten verlopen en om continuïteit te waarborgen is een werkproces (een gedetailleerde beschrijving van de stappen) opgesteld. Het is een lerend

proces waarbij naar aanleiding van de tussenevaluaties processtappen zijn gewijzigd, toegevoegd of verwijderd.

Het uitvoerend team is samengesteld: vanuit Plangroep is een schuldhulpverlener ingezet en vanuit Wijchen en Druten is een consultant uit het sociaal(wijk)team beschikbaar gesteld om als maatschappelijk werker mee te gaan.

Na ondertekening van het Convenant door alle partners zijn we in februari 2019 gestart met de eerste aanlevering van de meldingen van achterstanden.

Op 25 februari heeft een meerderheid van de partners signaleren aangeleverd. Er was sprake van drie matches die naar het uitvoerend team zijn doorgezet. De huisbezoeken zijn steeds met twee personen afgelegd.

In de maanden die daarop volgden bleef het aantal matches sterk achter bij de verwachtingen. Daarop is het besluit genomen om ook enkelvoudige betalingsachterstanden hoger dan > €750 op te pakken. Deze keuze is gebaseerd op enerzijds de ervaring dat een dergelijk hoge achterstand niet eenvoudig is weg te werken. Anderzijds is een hele organisatie opgetuigd die anders werkloos zou toezien op problemen die er wel degelijk kunnen zijn.

Deze keus bleek een goede omdat we hiermee nagenoeg elke maand ca. acht signalen hebben kunnen doorzetten naar het uitvoerende team.

In april voerden we op basis van nieuwe inzichten vanuit Informatieveiligheid een gesprek om onze werkwijze te toetsen aan de regels omtrent privacy. We voldoen aan de regels.



In mei is een eerste tussenevaluatie met de woningcorporaties en het uitvoerend team gevoerd. Hieruit kwam het belang van een persoonlijke benadering en in sommige gevallen een overleg over de te nemen acties naar voren.

In juli is naar aanleiding van nieuwe berichtgeving omtrent Vroegsignalering (platform, nieuwbrieven, kennis- en ervaring delen met andere gemeenten en regionale bijeenkomsten), het achterblijven van het

aantal matches en gesprekken met betrokkenen een aantal actiepunten geformuleerd:

- Om het aantal matches te verhogen wordt het aantal partners uitgebreid
- Het onderzoeken van de mogelijkheden (met name juridisch) om andere signalen dan de huidige vaste lasten op te nemen, zoals achterstanden in de betaling van gemeentelijke belastingen
- Onderzoek naar het achterblijven van signalen van één van onze partners
- Gesprek met een deskundige om ervaringen van andere gemeenten te bespreken.

Deze acties leidden in de maanden augustus en september tot meer inzicht in de (on)mogelijkheden van het opnemen van nieuwe signalen, tips voor de uitvoering en tot het aansluiten van twee nieuwe partners: Menzis en Zilveren Kruis. Ook zijn de eigen energieachterstanden (die de gemeenten op grond van een wettelijke grondslag ontvangen) als signalen in het proces opgenomen.

Met Inforing is gesproken over het verbeteren van de registraties van de meldingen en afhandeling. Tevens keken we naar ervaringen in andere gemeenten met het bereiken van de inwoners. Het bereik blijkt namelijk tegen te vallen. Vaak trof het uitvoerend team gesloten deuren en als er al werd opengedaan wordt nauwelijks ingegaan op de uitnodiging voor een gesprek.

Het inmiddels sterk gegroeide netwerk levert andere belangrijke informatie op omtrent de aanpak van de huisbezoeken en de inrichting van de outreachende aanpak en een differentiatie om bijvoorbeeld de doelgroep Jongeren te bereiken.

In november is opnieuw een tussenevaluatie uitgevoerd met de drie woningcorporaties en het uitvoerend team. Dit overleg leidde tot belangrijke inzichten:

- Het succes van de aanpak zit 'm vooral in de kwaliteit (motivatie, inlevingsvermogen en ervaring in opbouwwerk/ maatschappelijk werk) van de mensen die op huisbezoek gaan.
- De inwoners van de gemeenten Wijchen en Druten verschillen op een aantal punten, zoals de bereidheid om 'onaangekondigd' in gesprek te gaan. In Druten is men minder geneigd om een gesprek aan te gaan dan in Wijchen.

In december heeft nieuw overleg met de adviseurs Informatieveiligheid en AVG doen inzien dat er toch mogelijkheden zijn om interne signalen (bijv. achterstanden in de betaling van lokale belastingen en beslagen op uitkeringen) te gebruiken voor Vroegsignalering. Dit is nu onderwerp van nader onderzoek.

Ook is gesproken met een gemeente waar het bereik (het aantal inwoners met achterstanden dat wordt bezocht) nagenoeg 100% is. Hoewel het hier een convenant met alleen een woningcorporatie betreft, is het succes een bevestiging van eerder opgedane inzichten.

Alle lessen die zijn geleerd en inzichten die zijn opgedaan resulteren in onze bevindingen en advies voor 2020.

4. Wat hebben we bereikt?

- We hebben in totaal over de periode februari 2019 tot en met december 2019 529 signalen ontvangen (achterstanden). Van een achterstand is sprake als er op de vervaldatum nog geen betaling binnen is.
- Na het toepassen van de match-criteria hebben we 112 meldingen (matches of achterstanden > €750) doorgezet naar het uitvoerend team. Drie inwoners zijn uit de selectie gehaald omdat ze al bij schuldhulpverlening bekend zijn. Het aantal matches blijft sterk achter bij wat is beoogd. Door een toevoeging van individuele signalen met een achterstand van > €750,- is het aantal signalen om erop af te gaan bijna gehaald.
- Het uitvoerend team stond volgens de registratie 112 x op de stoep bij 69 verschillende huishoudens. Dit betekent dat bij veel adressen een tweede bezoek is afgelegd. Dit betrof altijd tijden overdag, het is een gemiste kans dat in de avonduren geen bezoeken zijn afgelegd. Bovendien zijn het dure uren die hieraan worden besteed. Dit kan en moet beter worden georganiseerd.
- 28 mensen zijn tijdens het huisbezoek daadwerkelijk bereikt, dit wil zeggen dat er een gesprek is geweest.
- Bij vier van de 28 bereikten vond een gesprek aan tafel plaats, de overige 24 inwoners sprak men aan de deur. Meestal was dit van korte duur: "We lossen het zelf wel op".
- Naast deze 28 huisbezoeken zijn er negen contacten met andere huishoudens geweest via mail en telefoon.
- Het grootste deel van de bereikten (84%) wil geen hulp of zegt het zelf op te lossen. We zien echter dat een aantal van deze inwoners enkele maanden later weer in de selecties terugkomen. Hier valt nog winst te behalen.
- Bij ca. 35% is niet bekend wat met het bezoek is bereikt (onjuiste registratie).
- Ca. 15% van de bereikten kreeg hulp in de vorm van bijvoorbeeld financieel advies, een betalingsregeling of hervatting van de reeds getroffen regeling met de schuldeiser of de doorverwijzing naar een consulent schuldhulpverlening.

- Er is in twee gevallen direct door de schuldhulpverlener uit het uitvoerend team financiële hulp geleverd (denk aan het aanvragen van toeslagen en het treffen van een betalingsregeling).
- De geraamde uren voor de financiële analyse en oplossingen (10-11 uur per week) worden niet gehaald, we schatten dit de afgelopen periode in op 12 uur voor de gehele periode van 10 maanden. De uren voor de coördinatie van het project lagen door de resultaten lager en komen uit op gemiddeld 4 uur per week.

“Wordt het doel bereikt als de meetpunten worden behaald?”

5. Kaders

Naast de richtlijnen vanuit de NVVK en de VNG die we consequent volgen, is het belangrijkste kader de AVG. Diverse cursussen en workshops hebben geleid tot de vaststelling dat het gebruik van informatie voor Vroegsignalering grenzen kent maar ook vele mogelijkheden biedt. De toepassing van de AVG kent bovendien nog geen absolute duidelijkheid. Samen met de medewerkers van Informatieveiligheid en Juridische zaken wordt regelmatig bekeken in hoeverre er mogelijkheden zijn om de gewenste uitbreiding van signalen vast te leggen in een legitiem werkproces.

6. Bevindingen

Bij de evaluatie maken we de volgende kanttekeningen:

1. Tien maanden is een korte periode waarin vooral de nadruk lag op het opzetten van het project en het samenwerken aan het werkproces. Hoewel er nog niet echt resultaten zijn, zijn we tevreden over de ontwikkelingen die we doormaakten en de kennis die is opgedaan.
2. Partners brachten zelf ook wijzigingen in het incassobeleid aan. Zo zijn er partijen die een meer sociaal incassoproces zijn gaan hanteren en de manier van inning van achterstanden is veranderd. Dit maakt dat verwachtingen over en weer soms moeten worden bijgesteld.

We constateerden dat, na toetreding van Menzis (oktober 2019) en het uploaden van de bij ons bekende energieachterstanden, het aantal matches steeg van gemiddeld één naar gemiddeld zeven matches per maand. Omdat ook elders bekend is dat **meer signalen** leiden tot meer matches en dus kwalitatief betere resultaten willen we dit gaan uitbreiden.

In dit kader spraken we ook Talis aan op de aanlevering van hun signalen. We constateerden dat de meldingen van Talis sterk achterbleven bij de rest. Zij geven als reden dat zij zelf weinig achterstanden hebben. In een latere versie blijkt dat zij eerst zelf alles proberen om tot een betaling over te gaan. Dit is in strijd met het Convenant. Het is belangrijk dat de partners het doel van Vroegsignalering niet alleen op papier maar ook in de uitvoering erkennen.

Om het **aantal matches te verhogen** gaan we een samenwerking met de SVB aangaan, en onderzoeken we of we betalingsachterstanden bij de lokale belastingen en beslagen op uitkeringen kunnen opnemen in de te maken selecties. En uiteraard blijven we alert op energiebedrijven die alsnog bij Vroegsignalering aanhaken.

Speciaal om – beginnende – geldproblemen onder **jongeren** te signaleren is het aan te raden om ook een selectie op jongeren en zorgverzekering te maken. We zijn voornemens om dit aan de selectie toe te voegen.

We streven naar meer gedetailleerde **registratie** om beter te kunnen monitoren welke resultaten we boeken. Het meest in het oog springend bij de huidige rapportages zijn de beperkte gegevens die de rapportages weergeven. Er zijn veel gegevens 'niet bekend' of niet gevuld. We hebben het belang van een goede registratie benadrukt. Het succes van de pilot Vroegsignalering en de voortzetting met de daarbij beschikbare middelen hangt hiervan af. Een gedegen onderbouwing door cijfers is hierbij van doorslaggevend belang.

Hiertoe verfijnen we de rapportages in samenwerking met Inforing en we sluiten aan bij de **Landelijke Monitoring van Vroegsignalering**. Tevens starten we met Heropaf. Dit houdt in een evaluatie van onze interventie 4-6 maanden na het door ons vastgelegde eindresultaat.

Er is een differentiatie nodig in de aanloop naar het **huisbezoek**. De inwoners in Druten en Wijchen reageren, globaal gezien, anders op de huisbezoeken. We verwachten dat een aangekondigd bezoek in Druten tot een groter bereik leidt. Tevens onderzoeken we of het aankondigen van een huisbezoek door de klantmanager bij inwoners met een PW-uitkering gewaardeerd wordt. Doel is te allen tijde om onze inwoners te helpen.

Gesprekken met andere gemeenten, het bestuderen van best practices, consultatie van het lectoraat HAN, ervaringen met de diverse zorg- en welzijnsorganisaties alsmede de ervaringen van het afgelopen jaar hebben geleid tot de belangrijkste aanbeveling: het resultaat van Vroegsignalering staat of valt met **het leggen van contact**. De persoon die de huisbezoeken doet moet de vaardigheden en kwaliteiten hebben om dit contact te leggen. En de intrinsieke motivatie om de mens centraal te stellen en ook in de avonduren op bezoek te gaan.

De **samenstelling en aanpak van het uitvoerend team** is de

afgelopen periode niet optimaal geweest. Er werden geen huisbezoeken in de avonduren afgelegd, de capaciteiten om een 'eerste gesprek' te voeren én het inlevingsvermogen en de motivatie



om deze taak goed uit te voeren is voor verbetering vatbaar. Als bijv. een inwoner bij de deur aangeeft het zelf wel op te lossen, wordt verder geen poging ondernomen om tot een gesprek te komen. We weten inmiddels dat de zgn. opbouwwerkers hier betere resultaten boeken dan andere professionals. Zij zijn over het algemeen beter toegerust (opleiding, vaardigheden, ervaring) om het gesprek met de inwoner aan te gaan. We verwijzen voor het belang van een dergelijk contact ook naar het onderzoek van Nadja Jungman waarin zij het belang van "de openingszin" behandelt. Er is contact gezocht met MeervoorMekaar. Zij hebben ruime ervaringen met huisbezoeken en het in contact treden met inwoners en willen ons in dit project ondersteunen.

Tot slot is onze verwachting dat **meer bekendheid** met het project leidt tot meer bereik. Daarom willen we periodiek in de lokale krantjes over het project en de resultaten gaan publiceren.

7. Advies

Het advies is doorgaan met een aanpassing van het uitvoerend team, een uitbreiding van het aantal signalen en extra aandacht voor de registraties. Mede met het oog op de nieuwe (Wet gemeentelijke schuldhelpverlening) Wgs die naar verwachting in januari 2021 in werking treedt en waarbij Vroegsignalering voor gemeenten een verplichting wordt, is stoppen geen issue.

De afgelopen periode heeft voor ons belangrijke ervaringen en kennis opgebracht die we in de komende periode omzetten in een aanpassing van de werkwijze en invulling.