

## MEMO

Aan : De Raad van de gemeente Noordoostpolder  
Van : Het College  
Datum :  
Onderwerp : Vroegsignalering

---

### **Inleiding**

Op 16 september 2022 heeft uw raad ingestemd met de motie 'Armoede rijst de pan uit, alle hens aan dek' van de ChristenUnie SGP. Deze motie betrof een drietal punten met betrekking tot de uitvoering van Vroegsignalering van schulden. In punt 3. van de motie verzoekt u het College om in januari 2023 te rapporteren over de ontvangen signalen in 2022, de wijze van opvolging en een voortuitblik naar 2023. Wegens beperkte ambtelijke capaciteit is dit nog niet gerealiseerd. In april hebben wij u in de halfjaarlijkse update van de stand van zaken van moties laten weten dat wij de gevraagde informatie uiterlijk juni zullen aanleveren. Dit memo voorziet in de toegezegde informatie.

### **Achtergrond en werkwijze**

In oktober 2022 zijn we van start gegaan met de uitvoering van Vroegsignalering. Via een speciaal portal worden signalen van betalingsachterstanden van zogenaamde 'vaste lasten partners' maandelijks aangeleverd. In de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening is vastgelegd dat dit in ieder geval verhuurders, zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven betreffen. Hiertoe hebben we met al deze partijen convenanten afgesloten.

De signalen van betalingsachterstanden worden op verschillende manieren afgehandeld. Hoe hoger de betalingsachterstand – of hoe meer op één adres – hoe zwaarder de opvolging. Denk hierbij aan het sturen van een algemene kaart, persoonlijke e-mail, telefonisch contact of een huisbezoek.

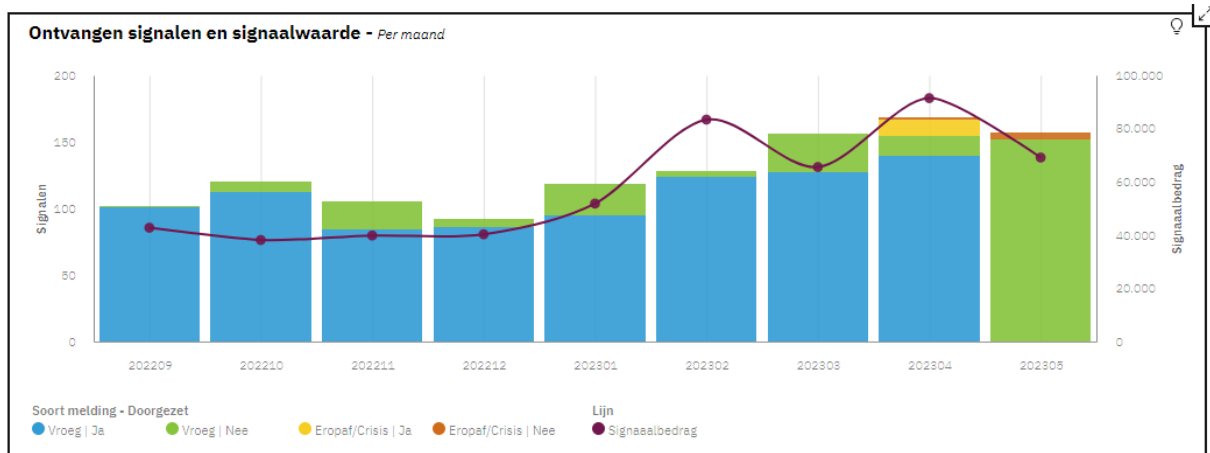
We gaan in ieder geval op huisbezoek als de achterstand hoger is dan € 800,-, of als er meerdere verschillende achterstanden zijn gevonden op een adres. Ook de aanwezigheid van kinderen op het adres kan reden zijn om te kiezen voor een huisbezoek. Als de inwoner niet thuis wordt aangetroffen, laten we een brief achter met de reden van ons bezoek en de contactgegevens van de medewerker Vroegsignalering.

Als er contact komt met de inwoner, krijgt deze indien gewenst een hulpaanbod. Dit kan bestaan uit een of meerdere korte gesprekken met de medewerker Vroegsignalering om de betalingsachterstand(en) op te lossen (Quick Fix). Het kan ook zijn dat de inwoner verdergaande schuldhulpverlening nodig heeft. In dat geval wordt de inwoner aangemeld bij Kredietbank Nederland.

Uiteraard zijn er tussenvormen mogelijk, bijvoorbeeld een doorverwijzing naar de Thuisadministratie of De Voorzieningenwijzer.

## Resultaten

Figuur 1 Aantal signalen per maand

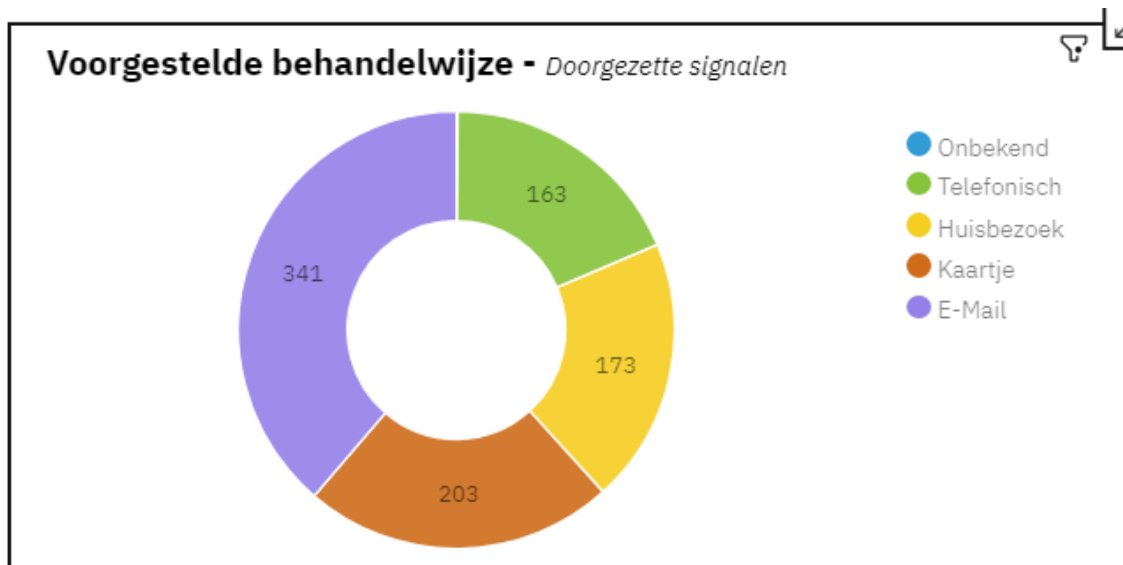


Legenda figuur 1 nader verklaard:

Vroeg | Ja: Vroegsignaal, doorgezet naar dossier - Vroeg | Nee: Vroegsignaal, (nog) niet doorgezet naar dossier - Eropaf/Crisis | Ja: Afsluitsignaal energie, doorgezet naar dossier - Eropaf/Crisis | Nee: Afsluitsignaal energie, (nog) niet doorgezet naar dossier - Signaalbedrag: totaalbedrag uitstaande achterstanden per maand

In de eerste maanden schommelde het aantal signalen rond de 100. Vanaf februari 2023 zien we een toename, die met name wordt veroorzaakt door een groter aantal meldingen van de zorgverzekeraars en de energiemaatschappijen. Vanaf april worden door de energieleveranciers daarnaast ook de afsluitsignalen aangeleverd. Dit zijn meldingen van inwoners waarbij de leverancier voornemens is het contract te beëindigen. In mei zien we een lichte afname van het aantal aangeleverde signalen. Het is afwachten of dit het begin is van een dalende trend, of dat dit een incident is. In de uitvoering is tot het einde van dit jaar in ieder geval voorzien in extra ondersteuning op de huisbezoeken.

Figuur 2 Wijze van afhandeling

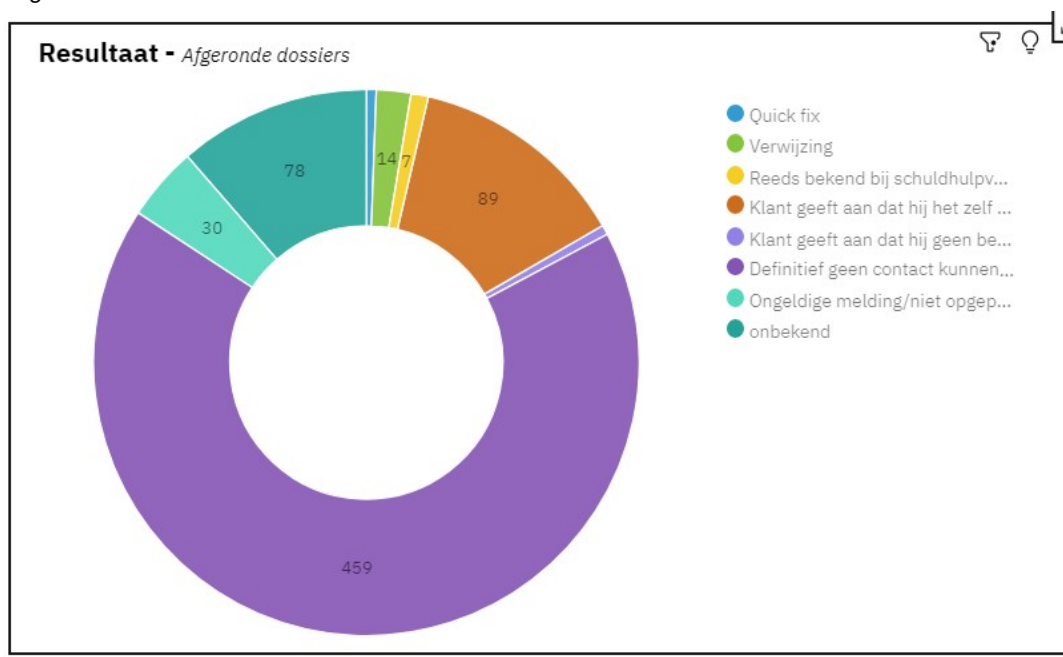


Zoals te zien in figuur 2, worden de meeste signalen afgehandeld met een e-mail (38%). Dit is een geautomatiseerd proces. De inwoner ontvangt een e-mail als de achterstand relatief laag is en als het een enkelvoudige achterstand betreft (bij één vaste lasten partner). Als er geen e-mail adres bekend is, sturen we een kaart (23%). In een kleine 20 procent van de signalen is een huisbezoek afgelegd en ongeveer even vaak is telefonisch contact gezocht.

Van oktober 2022 tot en met mei 2023 hebben we afgerond 1.150 signalen van achterstanden ontvangen. De 150 signalen van mei moeten nog worden verwerkt. De overige 1.000 signalen hebben geleid tot ruim 800 dossiers (af te handelen zaken). Niet elk signaal leidt tot een dossier. Meerdere meldingen op een adres vormen samen één dossier. Ook kan het zijn dat een signaal niet wordt omgezet in een dossier, bijvoorbeeld bij hele kleine bedragen of als de inwoner de maand ervoor nog gesproken is.

Van de afgehandelde dossiers wordt in ongeveer 17 procent van de gevallen contact verkregen met de inwoner (zie figuur 3). Van deze 17 procent geeft ongeveer 15 procent aan, dat zij hulp willen. Dit is afgehandeld met een Quick Fix (25%) of met een verwijzing naar een andere hulpverlener (75%). Hoewel dit op het oog een gering resultaat lijkt, is dit in lijn met het landelijke beeld, zoals dat is gepresenteerd in de Monitor Vroegsignalering van Schulden Jaarrapportage 2022 van Divosa.

Figuur 3 Resultaten van contact



### Vooruitblik

De economische ontwikkelingen zijn moeilijk te voorspellen op dit moment. Hoewel de energieprijzen aan het dalen zijn, is de inflatie nog steeds hoog. Voor veel mensen blijft het daarom naar verwachting moeilijk om de eindjes aan elkaar te knopen. Ook neemt de hoogte van de achterstanden de laatste twee maanden toe, met name bij de energieleveranciers. Veel mensen hebben het afgelopen jaar (noodgedwongen) de maandtermijnen omlaag gezet, wat inmiddels resulteert in hoge jaarafrekeningen bij sommigen. Al met al verwachten we daarom nog wel een stijging van het aantal, dan wel de omvang van signalen de komende maanden. In de uitvoering houden we nauwlettend de vinger aan de pols.