



Kansrijk opgroeien

Factsheet

Vroegsignalering (2023)

Vroegsignalering, wat houdt het in?

De pilot 'Versterken vroegsignalering problematische schulden' is begin 2022 gestart en loopt twee jaar. Met als ambitie om samen met de partners in te zetten op het verbeteren van signalering van schulden. En op die manier problematische schulden voorkomen. Een betalingsachterstand kan snel ontstaan. Daarom is het belangrijk om dit vroeg bespreekbaar te maken. Elke maand worden signalen over betaalachterstanden ontvangen van organisaties.

Daarnaast wordt ook zoveel mogelijk integraal gekeken naar de oorzaak van de achterstand en of de problemen ook op andere gebieden spelen. Bijvoorbeeld door te kijken of een mentaal probleem heeft geleid tot financiële problemen. Of mogelijk speelt er in de privésituatie iets wat van invloed is. Door de integrale aanpak worden de inwoners sneller bereikt en geholpen.

Drempel verlagen

Bij het verlagen van de drempel om hulp te vragen voor mensen met een betalingsachterstand is het belang gebleken van persoonlijk contact. Door achter de voordeur in contact te zijn met de inwoners kan duidelijk gemaakt worden dat men niet in een unieke situatie zit. En dat er mogelijkheden zijn om de betalingsachterstand op te lossen.

Inzet in de praktijk

Voor de wetwijziging en voor de aanvang van deze pilot werd bij betalingsachterstanden altijd standaard een brief gestuurd. Nu kan er breder ingezet worden door meer inzicht en tijd. Er worden meer meldingen ontvangen doordat er een doorlopende uitbreiding is van de partnerorganisaties die signalen leveren. Het gaat hier om zorgverzekeraars, energieleverancier, woningcorporaties, waterleveranciers en overige signaalpartners. Verder is de wijze van contact zoeken ook veranderd. Waar hiervoor alleen een brief werd gestuurd naar inwoners, worden zij nu naast het ontvangen van een brief ook benaderd via bijvoorbeeld sms, e-mail, huisbezoek en bellen.

Zo verwijzen we inwoners bijvoorbeeld rechtstreeks naar de schuldhulpverlening waar ze aangemeld worden of naar het voorliggend veld voor financiële inzichten en ondersteuning. Men merkt in de praktijk dat de ouderen die in de meldingen voorkomen makkelijker te bereiken zijn dan jongeren. De jongeren zien minder snel de noodzaak in van de situatie.

Het aantal afsluitingen van energie en water in de gemeente staat al lange tijd op nul. Mede door de tegemoetkoming in wetgeving. In de afgelopen winterperiode is het energie afsluiten vermoeilijkt en zijn er rondom waterafsluiting aanvullende afspraken gemaakt. Wel wordt er opgemerkt dat het aantal crisissignalen dat hierover binnen komt bij de gemeente steeds hoger wordt. Deze signalen worden verzonden wanneer er een grote betalingsachterstand is. Dit heeft te maken met een nieuwe werkwijze die dit jaar is geïmplementeerd. Dit laat een vertekend beeld zien, waarbij crisissignalen worden opgevoerd door partners terwijl het bij de desbetreffende signalen niet om een crisissignaal gaat maar om vroegsignalering.



Stand van Zaken

Elke maand worden er zo'n 90-110 signalen ontvangen bij de gemeente. De helft van deze signalen is afkomstig van verschillende zorgverzekeraars. Verder is 30% afkomstig van de energieleveranciers.

Van alle ontvangen signalen en contactpogingen heeft in 2023 6,5% geleid tot hulpacceptatie. Het gaat hier veelal om een "quick fix". Die kan bestaan uit bijvoorbeeld: advies geven, betaalregeling, incassodatum aanpassen of aanmelden bij de Voedselbank. Er zijn vanuit vroegsignalering ook enkele inwoners doorverwezen naar schuldhulpverlening.

Leer elementen

- Sommige inwoners ontvangen het salaris na de betaaltermijn van bijvoorbeeld de huur. Hierdoor ontstaat op papier een achterstand, terwijl er wel betaald wordt.
- Het is lastig om achter de voordeur te komen. Inwoners laten na een eerste contact vaak niet direct een huisbezoek toe. Ze hebben tijd nodig om te realiseren wat hun hulpvraag is.
- Door niet alleen brieven te sturen maar contact te zoeken via andere kanalen, zoals telefonisch, worden meer mensen bereikt.
- Ongeveer de helft van de ontvangen signalen die Coevorden ontvangt, zijn zogenaemde stapelingssignalen, signalen waarbij iemand maand na maand opnieuw voorkomt in het systeem.

Toekomstperspectief

In de toekomst willen we het basisregistratie personen systeem koppelen aan het systeem dat momenteel wordt gebruikt voor de vroegsignalering. Door deze te koppelen kan er inzichtelijk gemaakt worden op welke adressen er minderjarige kinderen wonen. Ook geeft de koppeling de mogelijkheid om te kijken naar de verschillen die optreden per leeftijdscategorie. Zowel op het gebied van soort schulden als het gebied van verschil in effectieve aanpak.

Er wordt gewerkt aan een manier om de nieuwe werkwijze goed te borgen in de huidige, reguliere uitvoeringswerkzaamheden.



Kansrijk opgroeien