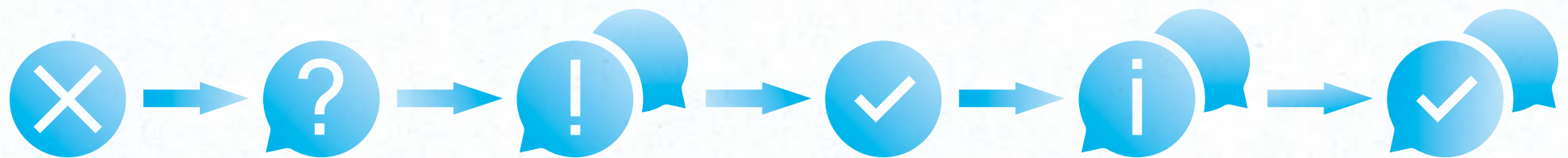


Signaalreis vroegsignalering

Uitwisseling van de werkwijzen
van gemeenten en vastelastenpartners



Juli 2024

vroegsignalering schulden

een monitor van  olvosa



Samenvatting

Zowel bij vastelastenpartners (VLP's) als gemeenten leven er de nodige vragen over de effectiviteit van vroegsignalering. In 2023 organiseerden Divosa, NVVK en VNG een aantal werksessies met zeven gemeenten en vier vaste lasten partners (twee zorgverzekeraars en twee energiemaatschappijen) om inzicht te krijgen in elkaars processen, mogelijkheden en beperkingen.

Doel van dit rapport is om de belangrijkste bevindingen van de werksessies te delen om daarmee inzicht te geven in:

- De route die een signaal doorloopt, gezien de werkwijze van VLP's en gemeenten.
- De kansen binnen de vroegsignalering volgens deze VLP's en gemeenten.
- De mogelijkheden om de samenwerking tussen VLP's en gemeenten te verbeteren.

Wat hebben we gedaan?

- Elke gemeente en VLP heeft verteld over zijn werkwijze.
- De VLP's hebben (a-select) een aantal betalingsachterstanden gekozen (uit maart 2023) die als signaal naar de betrokken gemeenten is gegaan. De VLP's en gemeenten hebben gekeken wat het daadwerkelijke effect is geweest van de inspanningen. In totaal is er naar 66 signalen gekeken.

Grootste winst bijeenkomsten

- Meer inzicht in elkaars processen en wat er allemaal 'aan de achterkant' bij komt kijken.
- Meer begrip waarom iets wel of niet kan en waar ieder tegen aan loopt.
- Heel veel vragen en uitwisseling – echt met elkaar in gesprek over allerlei aspecten vroegsignalering.

Wederzijds begrip is belangrijk voor doorontwikkeling. Uiteindelijk staan gemeenten en VLP's gezamenlijk aan de lat om mensen met geldzorgen tijdig te bereiken en hulp aan te bieden om zo oplopende schulden te voorkomen.

Inzichten uit de gepresenteerde werkwijzen

Inzichten van gemeenten over VLP's

- Verschillen in gehanteerde ondergrens voordat signaal naar gemeente gaat, van € 50 tot € 150.
- Na versturen signaal richting gemeente: eigen incassoproces + inspanningen VLP om in contact te komen met klant lopen door.
- Verschillend aantal belpogingen en manieren waarop contact wordt gezocht; sommige maatschappijen segmenteren en anderen juist niet.
- Met betrekking tot zorgverzekeraars:
 - Aanlevering van signalen bij zorgverzekeraars wordt bepaald op basis van premieachterstand en niet op basis van achterstand op betaling eigen risico of eigen bijdrage. Bij de aanlevering van het signaal worden



de achterstanden op eigen risico en/of eigen bijdrage echter wel meegenomen bij het totaalbedrag.

- Zorgverzekeraars zijn niet verplicht om persoonlijk contact te hebben met een klant voordat een signaal naar een gemeente gaat (mag alleen een brief).
- tot de aanmaning worden (geüpdatete) signalen worden aangeleverd. Daarna komen er geen nieuwe signalen; nieuwe vorderingen worden opgenomen in aanmaning.

Inzichten van VLP's over gemeenten

- Deel gemeenten hanteert een ondergrens voordat het signaal wordt opgepakt (€ 50 of € 100).
- Automatische BRP-check is eigen keuze gemeente – deel controleert de uitval ervan.
- Keuzes voor contactvorm:
 - Vaak staat aantal mogelijke huisbezoeken per maand vast – aantal verschilt sterk.
 - Belangrijkste criteria: hoogte betalingsachterstand, matches (meerdere signalen), recidive.
 - Huursignalen bij sommige sneller een huisbezoek dan signalen van andere VLP's.
 - Voorafgaand aan huisbezoek: vaak brief én bellen om succes te vergroten.
- Na hulpacceptatie komen nog vervolgesprekken voor vanuit vroegsignalering – niet iedereen komt dan alsnog; lastig om mensen vast te houden.

Inzichten uit steekproef van 66 signalen

Uit de steekproef van 66 signalen zien we:

- Bij 56% van de signalen is de inwoner niet bereikt;
- Bij 23% is de inwoner wel bereikt, maar er is geen sprake van hulpacceptatie;
- Bij 8 van de 66 signalen (12%) wordt de inwoner én bereikt én accepteert hij/zij de aangeboden hulp;
- 3 inwoners waren al bekend bij schuldhulpverlening/budgetbeheer.

Op basis van de 60 signalen die daadwerkelijk zijn opgepakt, hebben 12 adressen alleen een brief ontvangen. Hiervan zijn 11 niet bereikt; 1 heeft naar aanleiding van de brief gebeld en is doorverwezen naar schuldhulpverlening. Bij de overige adressen zijn in het merendeel van de gevallen telefoontjes en e-mails ingezet. Bij 6 adressen is een (poging tot) huisbezoek gedaan.

Degenen die zijn bereikt, zijn meer dan gemiddeld telefonisch benaderd.

De inwoners die hulp hebben geaccepteerd (n=8) hebben op één na allemaal een telefoontje gehad.



De VLP's zien een wisselend beeld van de ontwikkeling van de schuld na terugkoppeling vanuit de gemeenten:

- Bij 23% is de achterstand opgelopen en bij 14% ligt de achterstand bij de deurwaarder;
- Bij 20% is de achterstand in maart voldaan, maar zijn er nieuwe betalingsachterstanden;
- Bij 26% is de achterstand ingelopen, is er een betalingsregeling getroffen of is het volledige bedrag betaald;
- Bij 18% weten we niet hoe het bedrag zich heeft ontwikkeld (geen gegevens van de VLP hierover ontvangen).

Kansen

- VLP's zouden meer moeten nagaan of het incassomoment aansluit bij het betaalgedrag van de klant/inwoner. Dit kan mogelijk signalen van betalingsachterstanden voorkomen bij mensen die structureel net te laat betalen (zogenaamde 'slepers').
- VLP's hebben -net als gemeenten- hun eigen werkwijze en criteria voordat ze signalen naar gemeenten sturen. Verschillen zullen er altijd blijven. De wens vanuit de gemeenten is wel dat er per sector, zoals energie, zorg, water, meer uniformiteit in werkwijze is. Het moet in ieder geval zo zijn dat het voor gemeenten begrijpelijk is waarom ze de signalen krijgen die ze van de VLP's krijgen.
- Gemeenten, VLP's én softwarepartijen moeten in gezamenlijkheid nagaan hoe de automatische BRP-controle verbeterd kan worden, zodat deze vervolgens bijdraagt aan het vergroten van de efficiëntie van de vroegsignalering zonder dat dit koste gaat van het bereiken van een deel van de inwoners met betalingsachterstanden.
- VLP's krijgen regelmatig vragen van gemeenten over de actuele hoogte van de betalingsachterstand of wat de exacte periode waar de achterstand betrekking op heeft. Deze vragen komen dan op als de gemeente het signaal gaat oppakken. Het is meestal niet nodig om als gemeente hiervoor te bellen. Het doel van vroegsignalering is om meer mensen te vinden met betalingsproblemen en hen hulp aan te bieden. Daarvoor is het niet nodig om als vroegsignaleerder alles te weten voorafgaand aan het leggen van contact met de inwoner; je kunt open het gesprek ingaan. Bovendien vermindert dit (onnodig) werk voor zowel de gemeente als de VLP.
- Zorg als gemeente dat hulpacceptatie ook écht hulpacceptatie is. Op zo'n moment wordt er een maand uitstel van betaling verleend. Er moet dus daadwerkelijk gewerkt worden aan een oplossing, bijvoorbeeld door een betalingsregeling te treffen, de financiën op orde te brengen of aan te melden bij schuldhulpverlening. Meer eenduidigheid in registratie van gemeenten rondom hulpacceptatie is daarbij belangrijk.



Divosa pakt dit op door een nieuwe praktische leidraad/handreiking te bieden rondom de registratie van hulpacceptatie en daar ook ondersteuning op te bieden.

- De wens vanuit zowel VLP's als gemeenten is dat er meer terugkoppelingsmogelijkheden van gemeenten richting VLP's zijn. Hier wordt vanuit de koepels aan gewerkt door na te gaan wat binnen de wet- en regelgeving mogelijk is.
- Meer contact en uitwisseling tussen VLP's en gemeenten. Door meer uitwisseling wordt een gemeente en VLP niet 'gemeente Y' of 'zorgverzekeraar X', maar de persoon die er werkt en het beste ervan maakt. Het is helpend dat er in RIS/VPS actuele contactgegevens van VLP's aanwezig zijn, zodat gemeenten op de hoogte zijn wie én hoe ze de VLP het beste kunnen benaderen. Daarnaast bestaat de wens om momenten te creëren waarop VLP's en gemeenten delen wat er bij hen speelt.



Inhoudsopgave

Samenvatting	2	Opgedane inzichten over de fases van de signaalreis	23
Inleiding	7	Het ontstaan van een signaal	23
Aanleiding	7	– Incassomoment VLP's	23
Doelstelling	7	– Particuliere verhuurders	23
Werkwijze	8	Aanlevering van signalen van VLP aan gemeente	23
Leeswijzer	8	– BRP-controle	23
De signaalreis: activiteiten in de verschillende fases	9	– Eindeleveringssignalen	24
Het ontstaan van een signaal	10	Het oppakken van signalen door gemeente	25
Aanlevering van signalen van VLP aan gemeente	10	– Onbekendheid over periode van de betalingsachterstand	25
Het oppakken van signalen door gemeente	11	– Prioritering op signaalpartner	26
Het contact leggen met de inwoner	13	Het contact leggen met de inwoner	27
Terugkoppeling van gemeente aan VLP	14	– Bereikbaarheid VLP's	27
De signaalreis in de praktijk: wat gebeurt er met een signaal?	16	– Mogelijkheden voor passende betalingsregeling	27
Resultaten bij de gemeente	16	Terugkoppeling van gemeente aan VLP	28
Het contact leggen met de inwoner	17	– Hulpacceptatie	28
– Uitsluitend contact per brief	17	Kansen	30
– Beschikbaarheid telefoonnummers	18	Het ontstaan van een signaal	30
Terugkoppeling van gemeente aan VLP	18	Aanlevering van signalen van VLP aan gemeente	30
Ontwikkeling van de schuld na terugkoppeling	20	Het oppakken van signalen door de gemeente	30
		Het contact leggen met de inwoner	31
		De terugkoppeling van de gemeente aan de VLP	31
		Overkoepelend: contact en uitwisseling tussen VLP's en gemeenten	32
		Bijlage 1: Beschrijving werkwijze van vastelastenpartners en gemeenten	33



Inleiding

Aanleiding

Vastelastpartners (hierna: VLP's) hebben maar weinig zicht wat gemeenten nu precies doen met de signalen van betalingsachterstanden die zij bij de gemeenten melden. En ook de terugkoppeling die zij van gemeenten krijgen op de ondernomen acties, is summier. Vanuit privacywetgeving zijn de mogelijkheden hier toe beperkt. Ze krijgen alleen teruggekoppeld: 1) melding is onterecht; 2) melding wordt niet opgepakt, 3) herhaalde melding, 4) inwoner/klant al bekend bij schuldhulpverlening¹, 5) inwoner/klant wil hulp en 6) inwoner/klant is nog niet bereikt of wil geen hulp.

Voor VLP's blijft het daarmee een blackbox wat er aan de gemeentekant gebeurt. En als ze betalingsachterstanden dan zien oplopen in plaats van oplossen, krijgen ze het gevoel dat de gemeenten meer inspanning kunnen leveren dan ze doen.

Tegelijkertijd hebben gemeenten onvoldoende beeld wat VLP's precies aan sociale incasso doen voordat zij een signaal gemeld krijgen. Ze zien signalen met lage bedragen, waarvan ze zich afvragen of het wel passend is dat daar een signaal naar hen wordt gestuurd. Zo ontstaat een beeld dat ze 'het incassobureau voor de schuldeisers zijn'.

¹ Deze mogelijkheid is recent toegevoegd, sinds eind november 2023. De mogelijkheid om terug te koppelen 'persoon is overleden' wordt medio 2024 ook toegevoegd. Er wordt momenteel ook onderzocht of er ruimte is om terug te koppelen dat een persoon niet in het BRP staat ingeschreven.

Om dit soort (voor)oordelen te voorkomen, is het belangrijk om als gemeenten en VLP's met elkaar in gesprek te zijn en van elkaar te horen over elkaars processen, mogelijkheden en beperkingen. Dit draagt bij aan wederzijds begrip.

Dit is aanleiding geweest om een aantal bijeenkomsten te organiseren met enkele VLP's en gemeenten om de kennis over elkaars werkwijze te vergroten. Uiteindelijk staan gemeenten en VLP's gezamenlijk aan de lat om mensen met geldzorgen tijdig te bereiken en hulp aan te bieden om zo oplopende schulden te voorkomen.

Doelstelling

Doel van de bijeenkomsten is geweest:

- Uitwisselen: inzicht krijgen in ieders werkwijze en processen;
- Leren: kennis opdoen over ieders mogelijkheden en beperkingen en meer te weten over wat ieders ervaringen zijn rondom het proces van vroegsignalering;
- Elkaar versterken: nagaan of er kansen liggen om op bepaalde punten het proces te optimaliseren.

Tijdens deze verbinding en kennisuitwisseling hebben we de 'signaalreis' van een betalingsachterstand in kaart gebracht.



Doel van dit rapport is om de belangrijkste bevindingen van de bijeenkomsten te delen om daarmee inzicht te geven in:

- De route die een signaal doorloopt, gezien de werkwijze van VLP's en gemeenten.
- De kansen binnen de vroegsignalering volgens deze VLP's en gemeenten.
- De mogelijkheden om de samenwerking tussen VLP's en gemeenten te verbeteren.

Werkwijze

In 2023 heeft Divosa samen met NVVK en VNG een aantal werksessies georganiseerd met zeven gemeenten en vier VLP's (twee zorgverzekeraars en twee energiemaatschappijen).

In twee werksessies heeft elke gemeente en VLP verteld over zijn werkwijze. Tijdens deze besprekingen was er ruimte om ieder zijn ervaringen met de vroegsignalering te delen en vragen over en weer te stellen.

Daarnaast hebben de VLP's (a-select) een aantal betalingsachterstanden geselecteerd die (in maart 2023) als signaal naar de betrokken gemeenten is gegaan. VLP's en gemeenten hebben vijf/zes maanden later -eind augustus/begin september- gekeken wat het daadwerkelijke effect is geweest van de inspanningen bij deze signalen: wat is er gedaan? wat levert het op? In totaal is er naar 66 signalen gekeken.

Leeswijzer

We gaan achtereenvolgens in op:

- De werkwijze van de VLP's en gemeenten tijdens de verschillende fases die een signaal doorloopt; de zogenaamde 'signaalreis';
- De signaalreis van 66 signalen uit een a-selecte steekproef;
- De inzichten die de onderlinge gesprekken hebben opgeleverd;
- De kansen.

Wij bedanken de gemeenten/gemeentelijke samenwerkingsverbanden Dordrecht, Druten-Wijchen, Enschede, Haarlem, Maastricht, Orionis en Weert en de vastelastenpartners Achmea, Essent, Menzis en Vattenfall voor hun medewerking aan deze signaalreis.

De signaalreis vroegsignalering is een samenwerking tussen Divosa, NVVK en VNG.



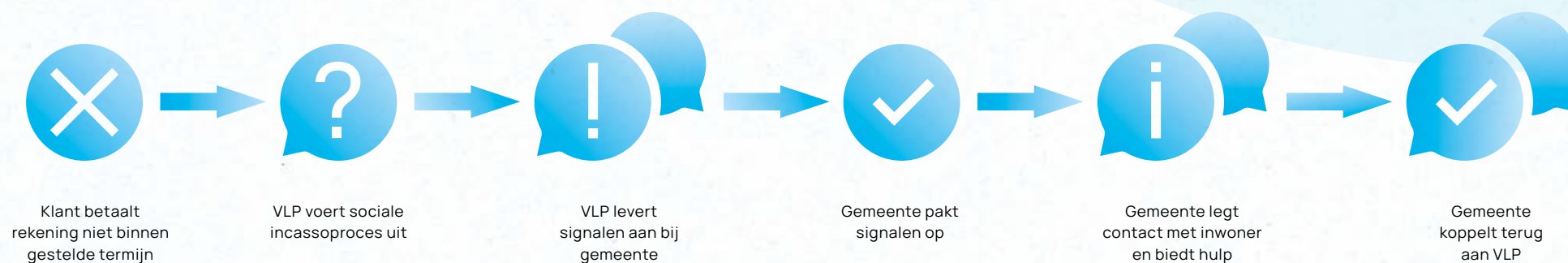


De signaalreis: activiteiten in de verschillende fases

Elk signaal legt verschillende fases af: van het moment vóórdat een betalingsachterstand daadwerkelijk een signaal is geworden totdat het dossier is afgesloten en de VLP terugkoppeling heeft gekregen van de gemeente.

We onderscheiden hier vijf fases:

- 1 Het ontstaan van een signaal: klant (inwoner) betaalt de rekening niet binnen de gestelde termijn
- 2 Het aanleveren van signalen van VLP aan gemeente
- 3 Het oppakken van signalen door de gemeente
- 4 Het contact van de gemeente met de inwoner (klant)
- 5 De terugkoppeling van de gemeente aan de VLP



Aan de hand van deze vijf fases beschrijven we wat VLP's en gemeenten hebben benoemd over hun werkwijze. Een uitgebreidere beschrijving van de individuele werkwijzen is te vinden in bijlage 1.



Het ontstaan van een signaal

- Bij zorgverzekeraars spelen twee processen: vroegsignaleringsproces en bronheffingsproces.
- Het eigen incassoproces van de VLP start als klant niet binnen de gestelde termijn betaalt; dit loopt gewoon door als signaal aan de gemeente wordt aangeleverd.
- Na 1e herinnering betaalt 50% (soms meer) nog de rekening. Dit is de reden waarom sommige zorgverzekeraars er voor kiezen om niet direct na één maand achterstand een signaal naar de gemeente te sturen, maar wanneer een klant een zogenaamde 2-maandsbrief ontvangt. Er is dan een achterstand ter hoogte van twee maandpremies.

Aanlevering van signalen van VLP aan gemeente

- Er zijn verschillen in gehanteerde ondergrens voordat een signaal naar de gemeente gaat, variërend van €50 tot €150.
- Bij Zorgverzekeraars Nederland zijn ze aan het kijken of er voor alle zorgverzekeraars een ondergrens van € 75 gehanteerd kan worden; dat is nog niet definitief.

- Aanlevering van signalen bij zorgverzekeraars wordt bepaald op basis van premieachterstand en **niet** op achterstand op betaling eigen risico of eigen bijdrage. Bij de aanlevering van het signaal worden de achterstanden op eigen risico en/of eigen bijdrage wel meegenomen bij het totaalbedrag. *Het kan dus zijn dat iemand al twee jaar z'n eigen risico niet betaalt en daarna pas de premie niet. De gemeente heeft dan nog niet eerder signaal ontvangen. De betalingsachterstanden op het eigen risico gaan in één keer mee naar de gemeente. Dat kan een reden zijn voor een hoge schuld vanuit de zorgverzekeraar.*
- Op basis van de voor hen geldende wetgeving, hoeven zorgverzekeraars geen persoonlijk contact te voeren voordat signaal naar een gemeente gaat. Energiemaatschappijen doen wel verschillende pogingen tot persoonlijk contact voorafgaand aan het doorsturen van signalen naar gemeenten, ondanks dat ook zij hier niet toe verplicht zijn.
- Op 8 december 2022 is het **Landelijk Convenant Vroegsignalering** aangepast, zodat energiemaatschappijen mogen sinds die tijd ook signalen mogen sturen wanneer de oudste vordering meer dan 100 dagen vervalLEN is. Als een klant zich niet aan betalingsregeling hield en de betalingsregeling verviel, kon voor dergelijke betalingsachterstanden geen vroegsignaal worden aangeleverd, omdat de oudste vordering ouder was dan 100 dagen.



- Als signalen worden aangeleverd aan gemeenten, loopt het incassoproces van de VLP ondertussen gewoon door. Een persoon kan daarmee in dezelfde periode worden benaderd door VLP en gemeente.
 - Tot en met de aanmaning leveren zorgverzekeraars signalen aan bij de gemeenten. Er worden dan geüpdatet signalen gestuurd als een klant nog niet heeft betaald. Als de klant is overgedragen aan het incassobureau/deurwaarder, dan levert de zorgverzekeraar geen signaal meer aan. Nieuwe vorderingen worden dan direct overgedragen aan het incassobureau/deurwaarder en toegevoegd aan de bestaande schuld; daar volgen geen nieuwe vroegsignalen meer voor. Als een klant via de deurwaarder alles betaalt en daarna ontstaat opnieuw een betalingsachterstand, dan komt er wel een nieuw vroegsignaal.
 - Een gemeente weet door bovengenoemde werkwijze niet via de vroegsigalering wanneer een zorgsignaal naar het CAK gaat. De gemeente weet dit alleen wanneer het de CAK-lijst aanvraagt (bijvoorbeeld met een selectie van personen die in een specifieke periode voor het eerst (opnieuw) de wanbetalersregeling gebruik moeten maken).
- ### Het oppakken van signalen door gemeente
- Een deel van de gemeenten maakt gebruik van de automatische BRP-controle. Hiermee wordt gekeken of de gegevens van het signaal overeenkomen met het BRP; of de persoon staat ingeschreven binnen de gemeente. Dit is een eigen keuze van gemeente. De uitval is niet altijd terecht; zo kunnen achternamen anders zijn genoteerd of is de geboortedatum niet juist genoteerd. Een deel van de gemeenten controleert de uitval uit de BRP-controle; een deel niet.
 - De signalen die uitvallen worden niet opgepakt. De VLP krijgt dan teruggekoppeld 'wordt niet opgepakt'; de reden waarom wordt niet meegegeven. Gemeenten die de uitval wél controleren, pakken de onterecht uit waren gevallen alsnog op. Er zijn verschillen in de kwaliteit van de aangeleverde gegevens. Zo merkt één van de gemeenten op dat de helft van de signalen van hun drinkwaterbedrijf bij de BRP-controle uitvalt.
 - Veel signalen van ondernemers vallen in BRP-controle uit. In principe moeten gemeenten alle signalen oppakken van natuurlijke personen, ongeacht of het signaal van de betalingsachterstand betrekking heeft op het woonadres of het bedrijfsadres. In de praktijk blijken gemeenten hier wisselend mee om te gaan.



Ondernemers en vroegsignalering

Het algemene uitgangspunt voor de ontvangst van signalen is dat gemeenten alle signalen van natuurlijke personen oppakken, omdat zij voor deze signalen de wettelijke taak hebben om een hulpaanbod te doen vanuit de Wgs. Tot de natuurlijke personen behoren de ondernemingsvormen eenmanszaak, maatschap, vof en commanditaire vennootschap. Alle overige ondernemingsvormen, zoals een BV of NV, zijn rechtspersonen. Signalen over rechtspersonen mogen op basis van de Wgs niet worden opgevolgd, tenzij er sprake is van persoonlijke aansprakelijkheid voor schulden van die rechtspersoon.

Bij dit uitgangspunten zijn een aantal kanttekeningen te maken, bijvoorbeeld als het niet te achterhalen is of het om een natuurlijk persoon gaat of om persoonlijke aansprakelijkheid voor schulden van een rechtspersoon. Lees meer over de werkwijze bij ondernemers in de **Leidraad Vroegsignalering Schulden** (pdf, p.12-15).

- Een deel van de gemeenten maakt gebruik van een automatische SHV-check. Er is dan een koppeling met de schuldhulpverleningssoftware. Er wordt dan gekeken of iemand daar al bekend is met een actief traject. Bij andere gemeenten bekijken schuldhulpverleners handmatig of er inwoners op de lijst met signalen staan die al een schuldhulpverlenings-traject hebben lopen.
- Eindeleveringssignalen worden vaak direct opgepakt.
- Sommige gemeenten nemen periodiek (maandelijks of elk kwartaal) ook CAK-meldingen mee; gemeenten zijn vrij om keuzes te maken welke CAK-meldingen zij mee willen nemen. Eén van de aanwezige gemeente is daar weer van afgestapt doordat er te veel twijfel bestond over de betrouwbaarheid van de gegevens.
- Hoewel dit niet de standaard is, zijn er gemeenten die gedurende de 28 dagen dat een signaal wordt opgepakt contact hebben met de VLP. Zo gaf één van de gemeenten aan ongeveer 8-10 dagen na de ontvangst van de signalen van de woningbouwcorporatie af te stemmen welke huurders inmiddels hebben betaald.



De CAK-lijst

Je kan als gemeente bij het CAK opvragen welke inwoners in jouw gemeenten onder de wanbetalersregeling vallen, de zogenaamde 'CAK-lijst'. Hierbij kun je verschillende dwarsdoorsnedes uitvragen, bijv. alle nieuwe meldingen of alleen jongeren. Het is niet verplicht om de CAK-lijst op te vragen. Maar als je de lijst opvraagt, moet je er wel actie op ondernemen.

Er is een CAK-challenge geweest met vijf gemeenten over de wijze waarop je de CAK-lijst kan inzetten, zie **het rapport van het Verwey-Jonker Instituut** hierover.

In plaats van de CAK-lijst op te vragen, is het ook mogelijk dat een gemeente bij de zorgverzekeraar een overzicht opvraagt van alle inwoners die bij hen in de bronheffing zitten. Volgens de zorgverzekeringswet is de zorgverzekeraar verplicht deze lijst aan de gemeente te leveren, omdat een inwoners eerst zijn schuld bij de zorgverzekeraar moet oplossen voordat hij/zij wordt afgemeld bij het CAK.

Het contact leggen met de inwoner

- Sommige gemeenten sturen (standaard) een brief als er geen huisbezoek of telefonisch contact is; andere gemeenten hebben als standaard een e-mail. Als er geen e-mail of telefoonnummer bekend is, sturen ze in die gevallen een gepersonaliseerde kaart.
- Gemeenten benoemen dat het versturen van brieven geen moeite kost; dat gaat geautomatiseerd. Het werk zit met name in de (voorbereiding, uitvoering en nazorg) van huisbezoeken.
- Voorafgaand aan huisbezoek: stuurt men vaak een brief en/of belt men om succes te vergroten.
- Aantal contactpogingen voor telefoon- en huisbezoek verschilt; 2-3x is veelvoorkomend.
- Bij de keuze voor de contactvorm geldt:
 - Vaak staat aantal het maximum aantal huisbezoeken en telefoontjes per maand vast; dit aantal verschilt per gemeente.
 - Belangrijkste criteria: hoogte betalingsachterstand, matches (meerdere signalen), recidive.
 - Huursignalen krijgen bij sommige sneller een huisbezoek dan signalen van andere VLP's.



- Wie de uitvoering doet, verschilt per gemeente, en soms ook per contactvorm, type signaal en doelgroep. Zo komt voor:
 - Uitbesteding van het telefonische contactpogingen aan gespecialiseerd call-centerbedrijf;
 - Telefonisch contact door ander team dan huisbezoeken (schuldhelpverleners versus algemeen maatschappelijk werk);
 - Huisbezoeken door algemeen sociaal werk, wijkteam of het team vroegsignalering;
 - Huisbezoeken met signalen van huurachterstanden door ander team dan huisbezoeken met andere signalen;
 - Contact met jongeren tot 27 jaar: gedaan door jongerenwerkers in plaats van de vroegsignaleerders;
 - Eindeleveringssignalen opgepakt door regisseurs schuldhelpverlening.
- De manier waarop gemeenten met 'terugkerende inwoners'-inwoners voor wie de gemeente in meerdere maanden signalen ontvangt- omgaan, verschilt:
 - Het is geen criterium en deze signalen worden op dezelfde manier behandeld. Ze krijgen ook dezelfde brief.
 - Het is een criterium om het type hulp/contact te bepalen. Zo geeft één van de gemeente aan dat de recidivesignalen in een apart bakje terechtkomen waarbij handmatig en op basis van de eerdere contactpogingen bepaald wordt hoe iemand nu wordt benaderd.

- Eén gemeente geeft aan dat ze bij recidivesignalen maximaal drie maanden contact proberen te leggen.

Terugkoppeling van gemeente aan VLP

- De terugkoppeling is via RIS en VPS. Dit gebeurt óf als er hulp is geaccepteerd óf na 28 dagen.
- Na hulpacceptatie komen soms nog vervolggesprekken voor vanuit de vroegsignalering. Niet iedere inwoner komt dan alsnog; het is lastig om mensen vast te houden.
- Er is sprake van hulpacceptatie als een gemeente iets hebt geregeld om de inwoner verder te helpen (bijvoorbeeld doorverwezen, een budgetplan opgesteld et cetera). Hiervoor krijgt diegene 30 dagen incassorust. Het is niet voor iedere gemeente mogelijk om de inwoner te blijven volgen en na te gaan of een inwoner bijvoorbeeld daadwerkelijk de hulp krijgt op de plek waar naar hij/zij is doorverwezen.



Gebruik van gespecialiseerd callcenter binnen de vroegsignalering

Gemeente Haarlem maakt gebruik van een callcenter dat oorspronkelijk gericht is op incasso, met name voor gemeente- en waterschapsbelasting. Gemeente Haarlem was pilot voor hen om te kijken of zij ook iets kunnen betekenen in vroegsignalering, voor het nabellen van vroegsignalen.

Hoe werkt het?

- Er zit een callcentersysteem achter, waarbij de signalen worden ingelezen in de computer en een computer die begint met bellen. Als iemand aanneemt, gaat het door naar de callcenter medewerker die het gesprek aangaat. Dus dat scheelt tijd.
- Ze kunnen zowel outbound als inbound telefonie doen. Gemeente Haarlem doet alleen outbound. Als iemand terugbelt komen ze bij het callcenter terecht. De inwoner krijgt dan een automatisch bericht dat ze telefoonnummer achter kunnen laten. Die telefoonnummers komen bij de gemeente Haarlem terecht en die belt ze terug.

- Gemeente Haarlem heeft de afspraak dat het callcenter 7 belpogingen doet op verschillende tijdstippen in de week en ook in de avonden en ook op zaterdag.
- Het callcenterbedrijf koopt namens de gemeente ook telefoonnummers in. Zij hebben verschillende manieren om telefoonnummers te achterhalen. Van de 80 signalen zonder telefoonnummer, hebben ze er nog 47 weten te achterhalen. Dat verhoogt ook de kans op bereik. Die telefoonnummers mag de gemeente blijven gebruiken.
- De gemeente krijgt maandelijks een overzicht per wijk van het aantal bereikte personen en het aantal keer dat hulp wordt geaccepteerd.



De signaalreis in de praktijk: wat gebeurt er met een signaal?

Drie VLP's - twee zorgverzekeraars en een energiemaatschappij - hebben a-select betalingsachterstanden geselecteerd die (in maart 2023) als signaal naar de betrokken gemeenten zijn gegaan. VLP's en gemeenten hebben gekeken wat het daadwerkelijke effect is geweest van de inspanningen bij deze signalen: wat is er gedaan? wat levert het op? In totaal is er naar 66 signalen gekeken uit zes verschillende gemeenten/samenwerkingsverbanden.

Hieronder beschrijven we welke inspanningen de gemeente heeft geleverd, waar die in resulteren (de opbrengsten) en wat de VLP's daar van terugzien.

Resultaten bij de gemeente

Uit de steekproef van 66 signalen zien we:

- Bij 56% van de signalen is de inwoner niet bereikt;
- Bij 23% is de inwoner wel bereikt, maar er is geen sprake van hulpacceptatie;
- Bij 8 van de 66 signalen (12%) wordt de inwoner én bereikt én accepteert hij/zij de aangeboden hulp;
- 3 inwoners waren al bekend bij schuldhulpverlening/budgetbeheer.

Onderstaande tabel laat de resultaten zien van de 66 signalen.

Resultaat van acties	Aantal signalen (n=66)	Aandeel van alle signalen (n=66)
Niet opgepakt	5	8%
niet opgepakt; maand eerder aangemeld voor budgetbeheer	1	
niet opgepakt; BRP klopt niet	1	
niet opgepakt; client wil geen bemoeienis	1	
niet opgepakt; reeds bekend bij SHV	2	
Niet bereikt	37	56%
Wel bereikt; geen sprake van hulpacceptatie	15	23%
wel bereikt; reeds bekend bij SHV	1	
wel bereikt; geen hulp aanvaard	7	
wel bereikt; actie bij inwoner zelf	4	
wel bereikt; rekening zou al betaald zijn	3	
Hulp aanvaard	8	12%
hulp aanvaard	1	
hulp aanvaard; betalingsregeling	3	
hulp aanvaard; doorverwijzing maatschappelijk werk	1	
hulp aanvaard; verwijzing SHV	3	
Onbekend	1	1%



Het contact leggen met de inwoner

Op basis van de 60 signalen die daadwerkelijk zijn opgepakt, blijken telefoontjes en e-mails het meest ingezet te worden; bij meer dan de helft van de signalen gebeurt dit. Hierbij zijn brieven buiten beschouwing gelaten.

	Niet ingezet	Wel ingezet	% waarin contactvorm is ingezet
Telefoon	25	35	59%
E-mail	29	31	52%
Sms	59	1	2%
Huisbezoek	54	6	10%

Een combinatie van telefoontje(s) en e-mail(s) komt bij 20 signalen voor.

Degenen die zijn bereikt, zijn meer dan gemiddeld telefonisch benaderd.

Bij de signalen waar de inwoner de hulp heeft geaccepteerd (12% van de signalen, n=8) heeft 88% een telefoontje gehad.

Type uitkomst	Telefoon	E-mail	Sms	Huisbezoek
Niet opgepakt	nvt	nvt	nvt	nvt
Niet bereikt	49%	56%	3%	8%
Wel bereikt; geen hulp geaccepteerd	67%	47%	0%	20%
Hulp geaccepteerd	88%	50%	0%	0%
Onbekend	nvt	nvt	nvt	nvt
Gemiddelde inzet van contactvorm	59%	52%	2%	10%

Uitsluitend contact per brief

Van de 60 opgepakte signalen hebben 12 adressen alleen een brief gekregen. Bij de 9 van de 12 adressen is dit gedaan omdat het om een enkelvoudig signaal ging waarbij de betalingsachterstand onder een bepaald grensbedrag lag. De overige 3 adressen moesten eigenlijk een telefoontje krijgen, maar het telefoonnummer was niet bekend of niet meer in gebruik. Hoewel een huisbezoek altijd een optie is, was dat blijkbaar in deze situaties niet gerechtvaardigd.

Van de 12 adressen zijn er 11 niet bereikt. Eén persoon heeft op de brief gereageerd door te mailen. Daarna is er telefonisch en op locatie contact geweest, waarna de persoon is doorverwezen naar schuldhulpverlening.

De VLP's zien het volgende gebeuren bij deze personen:

- In totaal is bij 7 adressen de financiële situatie verslechterd:
 - Bij 5 is de schuld opgelopen, waarbij één uiteindelijk naar schuldhulpverlening is gegaan en waarbij bij één eindelevering (bij een energieleverancier) dreigt;
 - 2 adressen liggen nu bij de deurwaarder.



- Bij 1 is de betaling van maart voldaan, maar zijn er nog andere openstaande bedragen.
- Bij de overige 4 situaties is de situatie niet verslechterd:
 - 2 adressen hebben een betalingsregeling;
 - 1 adres heeft geen betalingsachterstand meer;
 - Bij 1 adres is hulp aanvaard; dat is degene die de gemeente heeft doorverwezen naar schuldhulpverlening.

Beschikbaarheid telefoonnummers

Bij 7 adressen geeft de gemeente aan dat het telefoonnummer niet in gebruik is of onbekend. In die gevallen mailen ze of sturen ze een brief/kaartje. Van deze adressen heeft één persoon gereageerd (en had geen behoefte aan hulp).

Terugkoppeling van gemeente aan VLP

Na hulpacceptatie óf na afsluiting van de melding (het dossier), krijgt de VLP vanuit het softwaresysteem RIS of VPS een terugkoppeling. Onderstaande tabel laat zien welk resultaat de VLP's benoemen -wat er is gebeurd met het signaal- en wat de gemeenten daarover hebben gerapporteerd.

De meeste resultaten zijn met elkaar in lijn. Zo zijn er 7 van de 8 signalen waarbij de gemeente zelf aangeeft dat hulp is geaccepteerd, waarbij de VLP ook in het systeem terugziet dat de inwoner hulp wilt.

	Resultaat bij de gemeente				
Resultaat bij de VLP	Niet opgepakt/ onbekend	Niet bereikt	Wel bereikt; geen hulp geaccepteerd	Hulp geaccepteerd	Totaal
Bewindvoering/ budgetbeheer/SHV	2	2			4
Betalingsregeling		1			1
Wil hulp		2	4	7	13
Niet opgepakt	1				1
Geen zichtbare actie gemeente	1	8	1		10
Niet bereikt/ wil geen hulp		3	4		7
Niet benoemd*	2	21	6	1	30
Totaal signalen	6	37	15	8	66

*we weten bij deze signalen niet of in het systeem van de VLP de terugkoppeling van de gemeente hulpacceptatie was of niet.

Bij de oranje gearceerde vlakken is er een discrepantie tussen het resultaat bij de VLP en die van de gemeente:

- Bij 2 signalen geldt dat de persoon in eerste instantie is bereikt en tijdens het eerste gesprek aangeeft hulp te willen. Echter, bij een vervolgspraak (belafspraak) is de inwoner vervolgens onbereikbaar en heeft de



gemeente de inwoner niet meer kunnen spreken. Het gaat om zorgsignalen van € 635 en € 770.

30-3 mail, 8-4 telefonisch bereikt, geen contact meer gekregen

3-4 voicemail ingesproken, 3-4 klant aan telefoon gehad terugbelafpraak, 4-4 terugbelafpraak

- Bij 4 signalen geldt dat de gemeente benoemt dat de persoon wel is bereikt, maar geen hulp heeft geaccepteerd, waarbij de VLP de terugkoppeling heeft gekregen 'hulp geaccepteerd'. Bij 2 hiervan gaat de inwoner zelf actie ondernemen, bij 1 signaal blijkt tijdens het huisbezoek dat de inwoner al bekend is bij schuldhulpverlening.

16-5 gebeld door jongerenwerker (o.b.v. leeftijd) en gewezen op achterstand. Inwoner gaat het zelf regelen met verzekeraar.

Inwoner geeft aan van VLP te hebben vernomen dat er geen bedrag meer open staat. Hij gaat zelf contact opnemen met VLP. Bij terugbelafpraak heeft inwoner nog geen bericht gehad van VLP. Er komt geen vervolg.

19-4 telefoonnummer niet in gebruik, mail gestuurd, 20-4 reageert meneer per mail, 23 mei mail gestuurd, geen reactie, 28 juni meneer gemaild, 29-6

meneer mailt terug, 3 juli gebeld met zorgverzekeraar, 3-7 gemaild naar incassobureau. Op 3 juli te horen gekregen dat de vordering bij incassobureau ligt. Gebeld met incassobureau en er wordt aangegeven dat we alleen per mail een betalingsregeling kunnen afspreken via xxx@xxx.nl. Dezelfde dag mail gestuurd met het verzoek tot betalingsregeling van € 50 pm. geen enkele reactie incassobureau gehad.

Wel bereikt; reeds bekend bij SHV.

Mogelijk dat deze signalen als tussenresultaat 'hulp geaccepteerd' hebben gekregen, maar niet als eindresultaat. Als de gemeente tussentijds al hulpacceptatie aanvinkt, dan wordt dat direct doorgegeven aan de VLP.



Ontwikkeling van de schuld na terugkoppeling

Onderstaande tabel laat zien hoe de schuld zich heeft ontwikkeld bij de VLP's en welk resultaat de gemeente heeft geregistreerd bij het signaal uit maart 2023.

Bij de signalen waar een inwoner **niet is bereikt**, komt het meer dan gemiddeld vaak voor dat de betalingsachterstand is opgelopen of bij de deurwaarder ligt (bij 49% van deze signalen tegen 37% gemiddeld). Bij deze signalen komt het ook meer voor dat er een betalingsregeling is afgesloten.

Bij degenen die **wel zijn bereikt, maar geen hulp hebben geaccepteerd** (n=15) komt het meer dan gemiddeld voor dat ze de betaling in maart hebben voldaan, maar dat er nieuwe achterstanden zijn ontstaan. Ook komt het onder deze groep meer voor dat er geen achterstand meer is. Dat laatste is begrijpelijk, omdat het feit dat men al heeft betaald de reden zal zijn dat men geen hulp hoeft na het contact met de gemeente.

Hoewel we gezien de aantallen in de steekproef geen harde conclusies kunnen verbinden aan de bevindingen over deze groep, lijkt dit een groep die voor een gemeente belangrijk is om wat langer te volgen. Bijvoorbeeld door in een later stadium nog eens contact te leggen en te vragen hoe het financieel gaat en of de betaling is gelukt.

Over **degenen die hulp hebben geaccepteerd** (n=8) is helaas weinig te zeggen over de ontwikkeling van de schuld bij de VLP, omdat we niet voor alle signalen daar gegevens over hebben gekregen.

	Resultaat bij de gemeente				
Ontwikkeling van de schuld bij VLP's	Niet opgepakt/ onbekend (n=6)	Niet bereikt (n=37)	Wel bereikt; geen hulp geaccepteerd (n=15)	Hulp geaccepteerd (n=8)	Totaal (n=66)
Achterstand opgelopen	33%	30%	7%	13%	23%
Bij deurwaarder	17%	19%	7%	0%	14%
Maart betaald, maar nieuwe achterstanden	17%	16%	40%	0%	20%
Achterstand ingelopen	33%	5%	7%	0%	8%
Betalingsregeling	0%	22%	0%	0%	12%
Geen achterstand meer	0%	3%	20%	0%	6%
Niet benoemd*	0%	5%	20%	88%	18%

*we weten bij deze signalen niet hoe de betalingsachterstand bij de VLP zich heeft ontwikkeld na de vroegsignalering.



Casus 1 – Zorgsignaal in maart met een betalingsachterstand van € 212,85

Wat geeft de gemeente aan?

Niet opgepakt. Cliënten wensen geen bemoeienis. Sinds februari 2022 al 22 keer gemeld, cliënten zijn “slepers” en betalen altijd een maand te laat. Zij wensen geen bemoeienis van vroegsignalering en krijgen om deze reden geen brief meer.

Wat ziet VLP?

Bedrag van aanlevering maart is voldaan nu 3 openstaande maand-premies en eigen risico nota.

Casus 2 – Zorgsignaal in maart met een betalingsachterstand van € 163,28

Wat geeft de gemeente aan?

Op 5 april geprobeerd telefonisch te bereiken; telefoonnummer niet in gebruik, mail gestuurd, geen reactie, toen kaartje gestuurd, geen reactie. Persoon is daarna nog vaker gemeld door VLP, uiteindelijk wel contact, maar wil geen hulp. Hulpverlening is wel bezig met opstart budgetbeheer.

Wat ziet VLP?

Aangeleverd bedrag maart voldaan, andere openstaande maanden zitten nog in betalingsregeling. Huidig openstaand bedrag: € 1527,96.



Casus 3 – Energiesignaal in maart met een betalingsachterstand van € 846,61

Wat geeft de gemeente aan?

7-4 mail, 21-4 telefonisch geen gehoor, 28-4 gesproken terugbelafpraak, 5 mei niet bereikt, 23 mei telefonisch gesproken, persoon wil geen hulp. Inwoner heeft geen hulp aanvaard, maar is daarna nog wel 2 keer gemeld door VLP's.

Wat ziet VLP?

De VLP ziet geen achterstand meer, maar heeft ook geen zichtbare actie van de gemeente gezien.

Bij 14 signalen hebben de gemeenten expliciet aangegeven na maart voor deze adressen geen signaal meer te hebben ontvangen. Bij deze 14 signalen wisselt het sterk wat er aan de kant van de VLP zichtbaar is:

- Bij 3 signalen is de achterstand op de deurwaarder overgegaan;
- Bij 2 signalen is de achterstand van maart betaald, maar zijn er nieuwe achterstanden;
- Bij 1 betalingsachterstand is er een betalingsregeling afgesproken;
- Bij 1 signaal is de achterstand opgelopen;
- Bij 2 signalen is de achterstand ingelopen en is er sprake van budget-beheer/bewindvoering;
- Bij 2 signalen is er geen betalingsachterstand meer;
- Bij 3 signalen is het niet benoemd wat de status nu is.



Opgedane inzichten over de fases van de signaalreis

Tijdens de bijeenkomsten kwamen verschillende aspecten aan bod waar vragen over leven of waar de VLP's of gemeenten in de praktijk tegen aanlopen. Hieronder staan voor de verschillende fases van de signaalreis de belangrijkste bespreek- en discussiepunten en inzichten benoemd.

Het ontstaan van een signaal

Incassomoment VLP's

Het incassomoment verschilt per VLP. Een deel van de VLP's bieden wel flexibele betaalmomenten, maar het ligt bij de klant zelf om de incassodatum aan te passen. Bij sommige maatschappijen is het standaard de 15e van de maand. De aanwezige gemeenten geven aan dat dat onhandig is, omdat de kans dan groter is dat mensen onvoldoende geld op de rekening hebben staan.

Particuliere verhuurders

Bij verhuurders (sociale én particuliere verhuur) is het verplicht om voorafgaand aan een ontruiming aan vroegsignalering te hebben gedaan. Een rechtbank gaat ook na² of aan deze eis van vroegsignalering is voldaan voordat een verzoek tot ontruiming wordt gehonoreerd. Er zijn particuliere verhuurders die hier onvoldoende kennis van hebben en niet (willen)

melden. Ook sluiten sommige partijen enkel aan bij de vroegsignalering 'om het vinkje te halen' om te kunnen ontruimen. Eén van de gemeente gaf aan dit te voorkomen door contact te hebben met verhuurders die zich nieuw aanmelden als signaalpartner informatie te geven over de werkwijze van de gemeente.

Aanlevering van signalen van VLP aan gemeente

BRP-controle

Niet iedere gemeente controleert signalen die niet door een geautomatiseerde BRP-controle komen. De gemeente Haarlem is de uitval sinds juni 2023 gaan controleren om meer beeld te krijgen bij welke signalen er in zitten. Uitval die terecht was, was bijvoorbeeld:

- Signalen waarbij het niet gaat om een woning, maar bijv. een garagebox. Deze hadden niet gemeld mogen worden obv de kaders uit de Bgs.
- Personen zijn inmiddels verhuisd, maar er staat nog een schuld open op het oude adres.

² Zie: **Aanbeveling Huurachterstand en ontbinding en ontruiming** – Expertgroep huurrecht 1e aanleg LOVCK (mei 2023)



Echter, er zat ook onterechte uitval bij, bijvoorbeeld in onderstaande gevallen:

- Personen wonen wel op het adres, maar onderdelen van de naam zijn omgedraaid (bijv. bij bepaalde namen van statushouders).
- Personen waarbij de geboortedatum op 1-1-2000 was gezet en daardoor niet matcht met de daadwerkelijke geboortedatum in het BRP.

Van de 40 signalen die in één maand niet door de BRP-controle kwamen, bleken er 10 alsnog onterecht en van toepassing op inwoners die echt woonden op het desbetreffende adres. De overige 30 klopten inderdaad niet.

De BRP-controle versnelt het proces voor gemeenten om te zien welke signalen ze wel en niet kunnen oppakken. Tegelijkertijd kan er niet blind op worden vertrouwd. Het vraagt om een controle om te voorkomen dat bepaalde signalen onterecht niet worden opgepakt. Tegelijkertijd roept het de vraag op of het mogelijk is dat er minder signalen onterecht uitvallen.

VLP's krijgen bij deze uitgevallen signalen vooralsnog alleen teruggekoppeld dat een signaal niet wordt opgepakt. Daarmee blijft het een blackbox waarom een signaal niet wordt opgepakt. Na afronding van de bijeenkomsten rondom de signaalreis, is duidelijk geworden dat de terugkoppeling bij overlijden mogelijk wordt. VLP's krijgen vanaf medio 2024 als terugkoppeling 'inwoner is overleden'. NVVK en VNG zijn, in overleg met het ministerie

van SZW en BZK, nog aan het uitzoeken of het nog mogelijk is de terugkoppeling bij personen die niet woonachtig zijn op het desbetreffende adres, te verruimen.

Eindeleveringssignalen

Bij gemeenten leeft het beeld dat je binnen 3 werkdagen moet acteren op eindeleveringssignalen. **Dat is niet het geval.** Je moet binnen 3 werkdagen een signaal oppakken bij bedreigende situaties; hiervan is niet per definitie sprake bij een eindeleveringssignaal.

Gemeenten zien eindeleveringssignalen komen zonder dat er een vroegsignaal aan vooraf is gegaan. Dit kan in bepaalde gevallen mogelijk:

- Bij de jaarafrekeningen – als die niet door de klant worden betaald en dat voor de energiemaatschappij reden is om over te gaan tot einde levering. Bij het vroegsignaal is in de huidige afsluitregeling bepaald dat dit moet gaan over een achterstand van minimaal twee termijnen en twee herinneringen. Dit om proportionaliteit te waarborgen en om geen bedragen van 20 euro te krijgen waarop gemeente moet lopen. Daar voldoet een enkele jaarafrekening echter nooit aan, waardoor er in die gevallen geen vroegsignaal volgt.



- Een vroegsignaal is vooralsnog niet verplicht voorafgaand aan afsluiting; alleen een eindeleveringssignaal. En die laatste kun je krijgen zonder vroegsignaal.

*Momenteel zijn er gesprekken tussen VNG, NVVK, Divosa, Ministerie van SZW en EZK (nu: Klimaat en Groene Groei) en de energiemaatschappijen over de aangepaste **Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas** in 2023 om te kijken of het mogelijk is dat er in principe altijd een vroegsignaal voorafgaat aan een eindeleveringssignaal. De uitkomsten van deze gesprekken worden meegenomen bij het opstellen en uitwerken van de lagere regelgeving onder de Energiewet.*

Eén van de gemeenten benoemde dat zij eindeleveringssignalen ontvangen waarin meteen een boete is opgenomen. Dan is het bedrag € 530, terwijl het termijnbedrag € 130 is. Er is dan maar één maand achterstand, maar er wordt bij het eindeleveringssignaal meteen een borg van € 400 meegenomen (voor het afsluiten en opnieuw aansluiten). De gemeente weet hoe ze daar op moeten acteren, maar de inwoner schiet in de paniek.

Wettelijk is er mogelijk geen beperking, maar het is wel opmerkelijk. De aanwezige energieleveranciers vinden het bijzonder dat dit vóór eindelevering al wordt gedaan. In hun eigen brieven wijzen zij klanten er in deze situaties op dat er extra kosten komen als ze nu niet betalen, maar daar wordt de factuur daarvoor niet vooraf gestuurd. De bedragen daarvoor mogen dan ook niet meekomen in een signaal³.

Het oppakken van signalen door gemeente

Onbekendheid over periode van de betalingsachterstand

Gemeenten zien niet over welke periode de achterstand gaat; ze zien alleen het termijnbedrag en het totale achterstandsbedrag. Als de gemeente de inwoner spreekt, vraagt deze vaak om welke termijn het gaat. Bij het bedrag is het ook niet duidelijk of het ook eigen risico of eigen bijdrage gaat. Eén van de gemeenten geeft aan dat het lastig is om dan geen antwoord te kunnen geven als een inwoner daar naar vraagt.

Reacties hierop:

- De vraag is of je als gemeente daar een antwoord op moet kunnen geven. Je doel is om vanuit de vroegsignalering meer mensen te vinden met betalingsproblemen en hen hulp aanbieden. Als gemeente kun je niet op alle vragen een antwoord hebben. Dat wordt ook niet van de gemeente verwacht. De focus zou dus ook niet moeten zijn om alsnog het antwoord te krijgen, maar op het gesprek met en de ondersteuning van de inwoner: 'blijkbaar is het niet gelukt om te betalen, kan ik helpen?'
- Als iemand de termijn niet weet, dan is dat ook signaal dat het hoofd overvol is. Signaal dat een persoon geen overzicht meer heeft en dat er mogelijk meer is. Iets om extra alert op te zijn.

³ Wanneer gemeenten dergelijke situaties in de praktijk toch tegenkomt, dan ontvangt de NVVK deze signalen graag.



- Van tevoren bellen met VLP is -voor beide partijen- niet te doen gezien het aantal signalen.
- Voor VLP is het lastig om goed de termijn aan te geven, omdat vervaldatum op moment in andere maand kan zijn dan periode waar het over gaat – dat kan voor alleen maar tot meer verwarring leiden.
- Er is elders discussie geweest of het mogelijk is om bij de zorgverzekeraars aan te geven of de betalingsachterstand komt door het eigen risico, de eigen bijdrage of de premie. Dat kan in theorie, maar blijkt best wat voeten in de aarde te hebben. Vooralsnog geen verdere actie op geweest.

Prioritering op signaalpartner

Het komt bij meerdere gemeenten voor dat bij signalen van verhuurders er eerder op huisbezoek wordt gegaan dan bij signalen van andere VLP's. In het landelijke convenant en de bijbehorende overeenkomsten staat dat gemeenten een heldere prioritering moeten hebben die te onderbouwen is.

Eén van de energiemaatschappijen geeft aan dat het vanaf het begin een heikel punt is dat er voorrang wordt gegeven aan één van de VLP's (de verhuurder). Eén maand betalingsachterstand bij woningbouwvereniging versus een eindeleveringssignaal van de energiemaatschappij: de vraag is wat zwaarder moet wegen. Waarom zou dat niet het opvolgen van het

eindeleveringssignaal zijn, aangezien dat een duidelijk teken is dat de situatie richting een dreigende situatie gaat.

Genoemde redenen waarom huursignalen voorrang krijgen (in het geval van de gemeente Dordrecht):

- Wonen is voor mensen het meest belangrijk, primaire levensbehoefte. Het niet betalen van huur/hypotheek gebeurt vaak als laatste. Mensen kennen op een gegeven moment de processen van de schuldeisers, gaan dan prioriteren. Accepteren dan bijv. het niet-betalen van de zorgverzekering – het betalen van die rekening komt lager op de prioriteitenlijst.
- Banden tussen gemeenten en lokale woningcorporaties gaan verder terug dan met andere schuldeisers. Is vaak al een lokale partner en daardoor kortere lijntjes.
- Iemand kan een keer vergeten zijn huur te betalen en daardoor één maand huurachterstand hebben. Dan is het inderdaad niet relevant. Maar is ook praktische afweging: bij veel signalen kun je niet allemaal het verhaal achter het signaal controleren. Proces moet zo efficiënt mogelijk worden ingericht.



- Als een gemeente ervaart dat ze als veredeld incassobureau voor woningbouwcorporatie wordt ingezet, dan ga je je proces anders inrichten.

Prioritering op signaalpartner gebeurt niet bij alle gemeenten. Zo geeft één van de gemeenten aan bij alle meldingen boven de € 500 op huisbezoek te gaan, ongeachte wie de VLP is.

Het contact leggen met de inwoner

Bereikbaarheid VLP's

Gemeenten constateren grote verschillen in bereikbaarheid van VLP's, bijvoorbeeld tussen de diverse energiemaatschappijen. Gemeenten willen graag een lijst met contactgegevens van de VLP's en hoe ze die kunnen bereiken (mail of telefonisch). Niet iedereen is bekend dat VLP's binnen RIS de contactgegevens kunnen noteren zodat gemeenten hen makkelijker kunnen benaderen.

Mogelijkheden voor passende betalingsregeling

Tijdens de bijeenkomsten zijn de mogelijkheden voor het treffen van een betalingsregeling ter sprake gekomen:

- Eén van de gemeenten merkt op dat zij grote verschillen tussen energie-maatschappijen ervaren in de mogelijkheden om een passende betalings-regeling te treffen. Soms is dat heel lastig bij energiemaatschappijen.

Ze willen allemaal wel een betalingsregeling treffen, maar die is niet altijd passend: past niet altijd binnen het budget, of aantal termijnen is niet haalbaar of je hebt wat meer tijd nodig om uit te zoeken wat een passende regeling is (die tijd krijg je niet altijd).

- Een gemeente had een situatie waarbij het niet lukte om betalingsregeling van 10 maanden te krijgen. De vraag was of dat uitzonderlijk is of normaal.
- Als het gaat om een jaarrekening die tegenvalt, dan ervaren gemeenten grote verschillen tussen energiemaatschappijen hoe coulant ze zijn met ruimere betalingstermijnen. Er worden vaak voorwaarden aan gesteld: "het kan, maar xxx of xxx".

Reacties hierop:

- De maximale duur van een betalingsregeling zal per (energie)maatschappij verschillen.
- Veel voorkomend is dat het binnen 12 maanden moet lukken om terug te betalen, omdat er dan weer een nieuwe eindafrekening is en men ook ziet dat de kans op terugbetaalsucces daarna kleiner is. Lukt het naar verwachting niet binnen 12 maanden, dan warme doorverwijzing naar de schuldhulp.



- De aangeboden betalingsregeling hangt ook af van de hoogte van het terug te betalen bedrag.
- De (meeste) energiemaatschappijen hebben een speciaal team voor gemeenten om te kijken naar de mogelijkheden voor betalingsregelingen. Die mensen denken ook mee. Waar rekening mee moeten worden gehouden zijn toekomstige betalingen, die moeten ook nog betaald kunnen worden. Het moet een duurzame totaaloplossing zijn.
- Vaak hoor je dat als je 'gewoon' belt dat alleen een betalingsregeling van 3 maanden mogelijk is. Als vervolgens een schuldhulpverlener belt, is meer mogelijk. Maar die bellen dan met het gespecialiseerde team.

Tijdens dit gesprek gaf één van de gemeente nog aan dat een gemeente een inschatting probeert te maken of het voor een inwoner voldoende is om de financiële situatie met een betalingsregeling op orde te brengen, zodat het geen schulddienstverlening hoeft te worden. Of dat meer nodig is. Een gemeente vraagt dus niet zomaar een betalingsregeling aan. Het gaat immers ook om een vroegsignaal van de vaste lasten; de kans is dus groot dat er dan meer speelt.

Terugkoppeling van gemeente aan VLP

Hulpacceptatie

De wens vanuit VLP's is: zorg dat hulpacceptatie ook écht hulpacceptatie is. Als in RIS/VPS wordt doorgegeven 'inwoner/klant wil hulp', betekent dit dat de betaling 30 dagen wordt opgeschort. Als er dat niet wordt gewerkt aan het regelen van de betaling (sregeling), loopt de betalingsachterstand alleen maar op. Bij energiemaatschappijen komt het dan als eindeleverings-sigitaal weer terug.

VLP's zien nu vaak dat bij de terugkoppeling sprake is van hulpacceptatie, terwijl er dan later toch nog een bedrag openstaat of het bedrag loopt op. De belangrijkste vraag is: wat zit er achter die 'hulp aanvaard'-knop? Zijn we daar kritisch genoeg?

Reacties van de gemeenten hierop:

- Het komt regelmatig voor dat mensen op het moment van gesprek aangeven dat ze hulp willen ('ja, je hebt gelijk, ik moet er echt iets aan doen'). Niettemin komen ze dan bij een vervolgafpraak niet opdagen of ze verplaatsen de afspraak. Ze trekken zich terug. Het is een langdurig investeringsproces. Het is voor de gemeente ook moeilijk; van sommigen weet je gewoon dat het (nog) niet lukt.



- Zowel bij quick-fix als een doorverwijzing is het veelal onduidelijk wat er gebeurt met mensen. Het overgrote deel ziet de gemeente niet terug.

Eén van de zorgverzekeraars ziet dat van die groep die hulp heeft geaccepteerd 10% na 1 maand echt schuldenvrij is of een betalingsregeling heeft.

En na 3 maanden 20%. Zij zijn ook bezig een dashboard te ontwikkelen waarmee je inzichtelijk krijgt wie uiteindelijk toch nog in de 2e termijn komt (dit is bij 4-maands achterstand) en uiteindelijk naar het CAK gaat. Deze zorgverzekeraar geeft aan:

“Als je weet wat de kenmerken zijn van degenen zijn die in de 2e termijn komen, kunnen we gezamenlijk nagaan wat je kan doen om dat te voorkomen. Mogelijk die groep eerder op een specifieke manier benaderen”.



Kansen

De meerwaarde van de bijeenkomsten rondom de signaalreis zat in de uitwisseling. Door meer kennis te krijgen over elkaars werkwijze ontstond meer begrip. Dit document is bedoeld om dit bredere begrip over te dragen aan alle andere VLP's, gemeenten en andere betrokkenen bij de vroegsignalering die niet aanwezig waren bij deze bijeenkomsten.

Tegelijkertijd is tijdens de bijeenkomsten zo veel uitgewisseld dat hier ook kansen voor de vroegsignalering uit te destilleren zijn. Hieronder benoemen we voor elke fase in het vroegsignaleringsproces een kans.

Het ontstaan van een signaal

Elke gemeente heeft met inwoners te maken die telkens net te laat betalen, zogenaamde 'slepers'. Daardoor komt het (bijna) maandelijks voor dat er een signaal voor hen is. Het is de vraag of het zinvol is of er telkens een signaal voor deze inwoner komt, of dat een effectievere oplossing is. Zo kan er gekeken worden naar het incassomoment en of het passender is dat dit op een andere datum is. Flexibele betaalmomenten of aanpassing van de incassodatum door de VLP zelf, kan bijdragen aan positief betaalgedrag.

Aanlevering van signalen van VLP aan gemeente

VLP's hebben -net als gemeenten- hun eigen werkwijze en criteria voor- dat ze signalen naar gemeenten sturen. Dit is een gegeven en dat zal ook zo blijven, dat komt ook door andere beleidskeuzes. De wens vanuit de gemeenten is wel dat er per sector, zoals energie, zorg, water, iets meer harmonisatie is. Zodat het duidelijker is voor gemeenten wat VLP's voorafgaand aan het aanleveren van het signaal hebben gedaan en wanneer ze wel en niet doorsturen.

Het streven moet zijn dat gemeenten snappen wat ze krijgen. Als het voor een gemeente duidelijk is wat je krijgt, dan is dat het gezamenlijke vertrekpunt. Als VLP zou je je steeds moeten afvragen: dat wat ik aanlever, past dat bij de bedoeling van vroegsignalering?

Het oppakken van signalen door de gemeente

Een deel van de gemeenten maakt gebruik van een automatische BRP-controle. Dit maakt het uitvoeringsproces voor een gemeente efficiënter; dan hoeven ze niet zelf te controleren of een signaal wel betrekking heeft op een inwoner die woonachtig is in de betreffende gemeente. Echter, in de praktijk blijken er haken en ogen te zitten dat deze automatische controle en leidt dit er wel toe dat er ook signalen die worden opgepakt van inwoners die wel in de gemeente woonachtig zijn.



De gezamenlijke wens is uitgesproken om dit nader te onderzoeken en na te gaan wat VLP's, de softwarepartijen én gemeenten kunnen doen om te voorkomen dat een dergelijke automatische BRP-controle bijdraagt het vergroten van de efficiëntie van de vroegsignalering zonder dat dit koste gaat van het bereiken van een deel van de inwoners met betalingsachterstanden.

Inmiddels is er onder leiding van de NVVK een werkgroep gestart, bestaande uit een aantal gemeenten, VLP's, de softwarepartijen, VNG en Divosa.

Het contact leggen met de inwoner

VLP's krijgen regelmatig vragen van gemeenten over de actuele hoogte van de betalingsachterstand of wat de exacte periode waar de betalingsachterstand betrekking op heeft. Deze vragen komen dan op als de gemeente het signaal gaat oppakken.

Als gemeente is het niet nodig om over dit soort zaken contact op te nemen met de VLP. Het doel vanuit vroegsignalering is om meer mensen te vinden met betalingsproblemen en hen hulp aanbieden. Als gemeente kun je niet op alle vragen een antwoord hebben. Dat wordt ook niet van de gemeente verwacht. De focus zou dus ook niet moeten zijn om alsnog het antwoord te krijgen, maar op het gesprek met en de ondersteuning van de inwoner: 'blijkbaar is het niet gelukt om te betalen, kan ik helpen?'

Door niet van tevoren alles te hoeven weten als vroegsignaleerder, staat het open gesprek met de inwoner centraal. Bovendien vermindert dit (onnodig) werk voor zowel de gemeente als de VLP.

De terugkoppeling van de gemeente aan de VLP

Gemeenten willen meer terugkoppelen aan VLP's en VLP's willen meer teruggekoppeld krijgen. Een breed gedragen wens is dat er meer terugkoppelingsmogelijkheden zijn. Zo is het voor VLP's onduidelijk waarom een signaal niet wordt opgepakt.

Op dit moment wordt er aan gewerkt wat er mogelijk is om de terugkoppeling uit te breiden binnen de geldende wet- en regelgeving. Vanaf medio 2024 krijgen VPL's in ieder geval als extra terugkoppeling 'inwoner is overleden'. NVVK en VNG zijn, in overleg met het ministerie van SZW en BZK, nog aan het uitzoeken of het ook nog mogelijk is de terugkoppeling te verruimen bij personen die niet woonachtig zijn op het desbetreffende adres.

Daarnaast is een sterke wens vanuit de VLP's dat de teruggekoppelde hulpacceptatie ook écht hulpacceptatie is, aangezien op zo'n moment het incassoproces een maand wordt opgeschort en een inwoner een maand uitstel van betaling krijgt. Er moet dus wel daadwerkelijk gewerkt worden aan een oplossing, bijvoorbeeld door een betalingsregeling te treffen, de financiën op orde te brengen of aan te melden bij schuldhulpverlening.



Voor gemeenten is het belangrijk bewust te zijn dat de uitstel wordt verleend. Daarnaast is het belangrijk dat er bij de gemeenten meer op één eenduidige manier wordt geregistreerd. Divosa pakt dit op door een nieuwe praktische leidraad/handreiking te bieden rondom de registratie van hulpacceptatie en daar ook ondersteuning op te bieden.

Overkoepelend: contact en uitwisseling tussen VLP's en gemeenten

Door meer uitwisseling wordt een gemeente en VLP niet 'gemeente Y' of 'zorgverzekeraar X', maar de persoon die er werkt en het beste probeert ervan te maken.

Een laagdrempelige start om positief contact te bevorderen is dat er in RIS/VPS actuele contactgegevens van VLP's aanwezig zijn, zodat gemeenten op de hoogte zijn wie én hoe (welke benaderingswijze) ze de VLP het beste kunnen benaderen.

Daarnaast bestaat de wens om momenten te creëren waarop VLP's en gemeenten delen wat er bij hen speelt. Bijvoorbeeld door:

- Webinars vanuit de verschillende branches en koepels; dus bijvoorbeeld VNG, NVVK en/of Divosa vertellen samen met individuele gemeenten iets voor de VLP's en de VLP's organiseren iets voor de gemeenten.
- Regionale bijeenkomsten waar VLP's en gemeenten uitwisselen, bijvoorbeeld door herhaling van zo'n signaalreis.



Bijlage 1: Beschrijving werkwijze van vastelastenpartners en gemeenten

Situatie	Zorgverzekeraars	Energiemaatschappijen
Het ontstaan van een signaal: Klant (inwoner) betaalt de rekening niet binnen de gestelde termijn 	2 processen bij zorgverzekeraars • Vroegsignaleringsproces • Bronheffingsproces: proces voordat signaal naar CAK gaat Voor beide processen gelden (andere) voorwaarden. Voorafgaand aan aanlevering vroegsignaal • In het eigen incassoproces worden alleen brieven of e-mails gestuurd, afhankelijk van de aangegeven verzendwijze door de klant. • Voor zorgverzekeraars is er een voetnoot opgenomen in de overeenkomst van het Landelijk Convenant Vroegsignalering dat zij niet telefonisch kunnen benaderen voorafgaand aan het aanleveren van een signaal aan de gemeente. Dat zouden te veel gevallen zijn. • Bij herinneringen (en aanmaningen) wordt verwezen naar Geldfit.nl en de gemeente voor hulp. Bij één van de zorgverzekeraars: • Mogelijkheid om zelf incassodatum aan te passen. • Klant kan online een betalingsregeling afsluiten. • De klant kan de betaling zorgnota 30 dagen uitstellen. Bij andere zorgverzekeraar: • Voor betalingsregelingen is het mogelijk om zelf de incassodatum aan te passen. Voorafgaand aan aanlevering CAK • Men stuurt bij een niet-betaalde rekening een herinnering, aanmaning, een 2- en 4 maandsbrief t.b.v. wanbetalersproces. Na aanmelding CAK volgt de 6-maandsbrief. • Bij betalingsregelingen of uitstel van betaling wordt bronheffingsproces stilgelegd. • Bij een schuldregeling kan er geen CAK-proces worden gestart of het CAK-proces wordt opgeschort. Wanneer bellen? Dit verschilt per zorgverzekeraar. Wat is genoemd: • Bij 4-maands meldingen • Als de aanvullende zorgverzekering wordt stopgezet (=bij 3e aanmaning). • Als kinderen orthodontie hebben en er zijn betalingsachterstanden.	Incassoproces van de VLP • Energiemaatschappij stuurt 4 herinneringen met een nakomingstermijn van 14 dagen voor contractbeëindiging. Wel al eerder vroegsignaal. • Betalingsregelingen promoten en wijzen op de mogelijkheden van schuldhulpverlening. • Daarnaast: uiterste inspanning leveren om in contact te komen met klant – mag op diverse manieren. Op verschillende manieren: email, brief, huisbezoek, telefonisch contact. Voorafgaand aan aanlevering vroegsignaal • Voorafgaand aan vroegsignalering worden pogingen tot persoonlijk contact gedaan vanuit de energimaatschappij. Dit hoeft niet, maar gebeurt in de praktijk in de meeste gevallen wel. Verschillen tussen energimaatschappijen • Aantal belpogingen - de ene maatschappij hanteert 12 in 30 dagen, de andere maatschappij 10. • Sommige energimaatschappijen segmenteren wel, anderen niet (zijn er zelfs fel tegenstander van). Bijvoorbeeld: sommige hanteren allerlei modellen op te bepalen welke contactvorm ze voor wie hanteren, op basis van wat het meest effectief lijkt te zijn.



Situatie	Zorgverzekeraars	Energiemaatschappijen
Aanlevering van signalen van VLP aan gemeenten 	• 1 moment per maand waarop signalen aan RIS en VPS worden aangeleverd • Standaardquery op basis waarvan signalen worden aangemaakt • Vervolgens gaat dat handmatig (als 1 document) naar RIS en VPS • Bij aanlevering worden meegegeven: het nog openstaande premiebedrag + eigen bijdrage + eigen risico. Criteria voor signaal richting gemeenten Verschillen per zorgverzekeraar. Eén zorgverzekeraar geeft aan: • Er geldt een criterium van 30 tot 100 dagen achterstand vanaf vervaldatum (premie + eigen bijdrage + eigen risico) voor het vaststellen of een signaal wordt aangeleverd. Met als aanvullende voorwaarde: klant moet een herinnering ontvangen hebben. • Als een betalingsregeling niet goed loopt en vervalt, dan wordt er gekeken naar hoe oud de nieuwste vordering is. Als die minder is dan 100 dagen, dan wordt daar nog wel een signaal voor aangeleverd. • Er wordt niet specifiek gekeken naar slepers (mensen die chronisch een maand te laat betalen); ze hanteren alleen een ondergrens. • Gehanteerde ondergrens: minimaal € 150 aan premie openstaan. • Er is geen maximumbedrag. Andere zorgverzekeraar geeft aan: • Alle klanten die een 2 maandsbrief ontvangen worden aangeleverd aan de gemeente, dus een achterstand ter hoogte van 2 maandpremies. • Gehanteerde ondergrens: minimaal € 75,00 aan premie openstaan. • Er is geen maximumbedrag. Na aanlevering van de signalen • Tot en met de aanmaning worden signalen aangeleverd; dus dan kunnen er geüpdatet signalen worden gestuurd als een klant nog steeds niet heeft betaald. Als de klant is overgedragen aan het incassobureau/ deurwaarder, dan leveren ze geen signaal meer aan. Dan zitten ze ook boven de 100 dagengrens. <i>Als gemeente kun je niet weten wanneer een signaal naar het CAK gaat, omdat nieuwe betalingsachterstanden voor de zorg naar het incassobureau gaan i.p.v. naar de gemeente nadat het overgedragen is aan het incassobureau.</i> • Nieuwe vorderingen worden opgenomen in de aanmaning; daar volgen • geen nieuwe vroegsignalen meer voor. • Sommige zorgverzekeraars bieden een telefoonnummer aan waar gemeenten naar toe kunnen bellen om te horen wat de status is van de betaling, bijv. om voorafgaand aan huisbezoek/telefoongesprek te horen of er net een betaling is geweest. Niet iedere VLP staat er voor open dit aan te bieden.	• Na 2 termijnen achterstand, mag een signaal als vroegsignaal naar de gemeente. Criteria voor signaal richting gemeente • Ene maatschappij hanteert minimaal 2 facturen achterstand, met een achterstand van in totaal minimaal € 50 en minimaal 15 dagen achterstand. Andere maatschappij hanteert dezelfde voorwaarden, maar een minimumbedrag van € 100. • Als iemand al in een schuldregeling zit en dat is bekend bij de energimaatschappij, komt er geen vroegsignaal. Na aanlevering van de signalen • Als energimaatschappij de klant heeft bereikt, wordt het aangeleverde signaal richting de gemeente niet aangepast.



Situatie	Zorgverzekeraars	Energiemaatschappijen
Terugkoppeling van gemeente aan VLP 	Ze krijgen alleen terug: • Hulp aanvaard • Geen hulp aanvaard of wordt niet opgepakt Eén van de zorgverzekeraars gaf aan dat als ze horen dat contactgegevens (bijv. een telefoonnummer) niet kloppen, dan passen ze dat aan. Maar dat krijgen ze dus meestal niet te horen, omdat terugkoppeling beperkt is. Soms wordt via mail gemeld: • Contactgegevens kloppen niet • Adres klopt niet meer • Zonder vast verblijfadres Dan wordt dit aangepast of (adressen) geblokkeerd voor aanlevering.	• Terugkoppeling is zeer beperkt • Bij hulpacceptatie: betaling 30 dagen opgeschort. • Als na 30 dagen het bedrag nog niet is betaald/geen betalingsregeling: dan gaat energimaatschappij zelf bellen – en daarna ook eindeleveringssignaal (waarbij het bedrag dus is opgelopen). Bij een aanzienlijk opgelopen achterstand komt het ook wel voor dat er eerst nog een geüpdatet signaal is, voordat er een eindeleveringssignaal komt. Dit hangt af van de doorlooptijden. • Eindeleveringssignaal: 20 werkdagen voor het einde van het contract



Situatie	Gemeente 1	Gemeente 2	Gemeente 3	Gemeente 4	Gemeente 5	Gemeente 6
Aanlevering van signalen van VLP aan gemeenten 	Werkwijze > € 100 opgepakt, tenzij hetzelfde signaal vorige maand ook. Capaciteit 0,4fte beschikbaar voor 2 gemeenten waarvoor men werkt. Beperkt budget voor huisbezoeken. SHV-check Daarna: lijst naar SHV-ers, die bekijken of er bekenden bij zitten die niet benaderd moeten worden (RIS: 'bekend bij SHV').	Werkwijze Enkelvoudig E+W+Z+H < € 575: sms/brief/email (automatisch) CAK-meldingen Ook CAK-lijst wordt ingelezen in RIS. Alleen de nieuw aangemeld bij CAK. Het zijn ca. 80 CAK-meldingen per maand. BRP-check Er is een BRP-check. Sinds juni 2023 controleren ze alle signalen die niet door BRP-check komen.	Aantal signalen Ca. 250 signalen per maand. Capaciteit Team van 2,5 personen. Werkwijze Signalen 1x per maand verzameld en verdeeld - deadline rond 26ste/27ste - komen automatisch in de bakjes. Alle signalen die in de week na de sluiting nog binnenkomen, pakken ze ook op. Er is geen ondergrens; alle signalen worden opgepakt. Eindeleveringssignalen en warme doorverwijzingen (pilot) komen automatisch binnen - dat kan elke dag. Die worden per direct opgepakt. Bij de lokale woningbouwcorporatie geldt: op de 1e moet zijn betaald. Op de 5e kijkt verhuurder zelf wie heeft betaald/ betalingsregeling getroffen. Gemeente krijgt daar terugkoppeling op; daar wachten ze op totdat ze actie ondernemen. Van de ca. 50 meldingen hoeven ze voor ca. de helft nog actie te ondernemen.	Aantal signalen 80 tot 100 signalen per maand. Capaciteit Per maand: ● 20 HB-en ● 50 telefoon Werkwijze < € 100 (met uitzondering van WML - water): NIET doorgezet naar Ris Vroeg Eropaf. Als het crisis / erop af signaal is (dreigende huisuitzetting, water of energie afsluiting) is, dan meldingen automatisch door Ris doorgezet naar Ris Vroeg Erop af, naar bakje "Crisis". Gaat naar regisseurs sdv. SHV-check Klanten die reeds bekend zijn bij schuldhulpverlening komen in het bakje "reeds bekend sdv". Worden dan niet doorgezet voor de vroegsignalering. BRP-check Het bakje uitsluiting op basis van BRP controleren ze nog handmatig. Als ze kunnen herleiden dat het wel om de juiste persoon gaat dan zetten ze de melding alsnog door naar het juiste bakje.	Aantal signalen 750-800 meldingen per maand; 1200 in maart. Capaciteit Per maand: ● 30 HB-en ● 50 telefoon ● rest (700): alleen brief BRP-check Er is een BRP-check. Met degenen die op basis daarvan uitvallen, wordt nu niets gedaan. Signalen worden niet opgepakt. (Relatief) meeste signalen die uitvallen zijn van energiemaatschappij en drinkwaterbedrijf.	Aantal signalen 600 meldingen per maand. Capaciteit 85 HB-en per maand mogelijk. 3 FTE beschikbaar (incl. huisbezoeken). CAK-meldingen Gebruikte sinds 2023 ook CAK-data. Bleek echter zo vervuild dat ze daar weer van afgestapt zijn. BRP-check Er is een BRP-check. De signalen die uitvallen door BRP worden handmatig gecontroleerd. Werkwijze Gekeken wordt of inwoner al bekend is bij wijkteam of eerder geweest bij vroegsignalering.



Situatie	Gemeente 1	Gemeente 2	Gemeente 3	Gemeente 4	Gemeente 5	Gemeente 6
Het oppakken van signalen door de gemeente 	Criteria • Hoogte bedrag • Matches (meervoudige signalen) • Recidive • Leeftijd Adhv deze criteria worden de signalen in bakjes ingedeeld. De meest 'urgente' (hoog bedrag, meerdere signalen) krijgen huisbezoek of worden telefonisch benaderd. Jongeren Jongeren (18 - 27 jaar) worden geselecteerd en doorgestuurd naar jongerenwerker om ze te bereiken.	Criteria • Enkelvoudig H > € 575: HB + telefoon (door wijkteams) • Meervoudig E+W+Z: HB + telefoon (door gemeente) • Meervoudig E+W+Z+H: HB + telefoon (door wijkteams) Dus: • alle signalen met huur: naar wijkteams (onder regie van gemeente). • alle signalen zonder huur: door gemeente Als iemand niet thuis bij HB: dan bellen.	Criteria < € 250: email € 250-€ 500: telefonisch contact > € 500: huisbezoek Soms geen gegevens (email/telefoon). Dit is vaak op 1 hand te tellen. Dan wordt er gepersonaliseerde kaart verstuurd. Recidive en schuivers • Apart bakje voor. • Wordt handmatig doorgenomen. • Nagaan hoe vaak signaal al is binnengekomen en wat het resultaat is van eerdere pogingen. Als ze bijv. voor iemand al paar keer een signaal is geweest en eerder niet gelukt contact te krijgen, dan nemen ze die mee bij HB.	Criteria Huisbezoek • Bij match • Enkelvoudig signaal, dat een recidive is in de afgelopen 6 maanden met achterstand hoger dan € 500. Telefoon • Enkelvoudig signaal huur • Enkelvoudig signaal dat een recidive is in de afgelopen 6 maanden met achterstand tussen € 100 en € 500. • Enkelvoudig signaal met een achterstand van meer dan € 300. Mail • Melding die eigenlijk in het bakje telefoon thuis hoort, maar telefoon-nummer is onbekend. • Melding die eigenlijk in het bakje huisbezoek thuishoort, maar vanwege de maximale capaciteit daar niet terecht kan. Brief • Enkelvoudig signaal met een achterstand tot maximaal € 300 en geen recidive in de afgelopen 6 maanden. • Recidive afgelopen 6 maanden en een achterstand onder € 100,00 (kan alleen water zijn)	Criteria Brief Iedereen krijgt een brief. Huisbezoek • Als er 2 of meer betalingsachterstanden bij verschillende partijen ("pure matches") • Bij eindeleverings-signalen.	Criteria Brief Alle enkelvoudige signalen. Huisbezoek • Alle matches, ongeacht het bedrag • Alle signalen van woningbouw Als bovenstaande signalen 'op' zijn en er is nog capaciteit: dan kunnen ook enkelvoudige signalen worden bezocht. Dan geldt: hoe hoger het bedrag, hoe groter de kans om langs te komen.



Situatie	Gemeente 1	Gemeente 2	Gemeente 3	Gemeente 4	Gemeente 5	Gemeente 6
Het contact leggen met de inwoner 	Telefonisch en HB: doorgaans 2 pogingen, daarna wordt bericht achtergelaten. Mail, sms en brief; 1 poging. Tussentijds geen contact met VLP, tenzij ze bijv. toch echt iemand willen bellen en er geen telnr. beschikbaar is.	Callcenter-bedrijf belt inwoners met melding(en). Alle inwoners zonder HB worden gebeld (maar niet voor bedragen van € 25). Als iemand niet met HB wordt bereikt, wordt gebeld door wijkteam of door vroegsignaleringssteam van gemeente. Team Vroegsignalering stemt met de collega's van wijkteam af wie welke meldingen doet.	Ze ondersteunen ook natuurlijke personen die eigenlijk zakelijk zijn - verwijzen ze door naar andere type hulp (specifiek voor ondernemers). Ze weten niet van tevoren of iemand een zelfstandige is. Bij een HB kan blijken dat iemand een zelfstandige is, bijv. als je voor grillroom staat.	Maximale aantal HB en telefoontjes komen ze meestal niet aan. Huisbezoeken worden gedaan door Algemeen Maatschappelijk werk. Telefoontjes door de schuldhulpverleners. Ze doen meerdere pogingen om in contact te komen. Lukt het telefonisch niet dan sturen ze een mail of app/sms. En als ook daar geen contact op komt of het telefoonnummer klopt niet dan sturen ze een handgeschreven kaartje met de vraag om contact op te nemen. Het kaartje wordt gestuurd zonder envelop. Uit de kaart blijkt niet dat het om achterstanden gaat.	Er zijn in de gemeente veel slepers. Bij steeds dezelfde VLP voor dezelfde persoon: proberen ze 3 maanden contact te krijgen. Ze willen de nazorg verbeteren door mensen na te bellen. Komen ze nu niet aan toe, maar team gaat uitbreiden.	Voorafgaand aan huisbezoek: ● gekeken naar de geschiedenis ● én brief gestuurd én gebeld. Om kans op succes te vergroten. HB: 3 pogingen Uitvoering is belegd bij sociaal wijkteam. Er wordt niet specifiek iets met recidives gedaan. Personen met recidive krijgen ook dezelfde brief.



Situatie	Gemeente 1	Gemeente 2	Gemeente 3	Gemeente 4	Gemeente 5	Gemeente 6
Terugkoppeling van gemeente aan VLP 	Zodra resultaat bekend of na 4 weken (als automatisch afgesloten). Terugkoppeling aan VLP's loopt alleen via RIS.	Wijkteam koppelt acties terug aan het team Vroegsignalering Team Vroegsignalering verwerkt de terugkoppeling in RIS. Wijkteam verwerkt de bevindingen in gemeentelijk systeem.			Als ze iemand een overzicht van de mogelijkheden verstrekken en de goede richting op wijzen en iemand geeft aan er zelf mee aan de slag te gaan, dan registreert de gemeente dit als 'hulpacceptatie'. Er is geen tijd om opvolging te geven bij hulpacceptatie.	

De signaalreis vroegsignalering is een samenwerking tussen Divosa, NVVK en VNG.

