



Onderwerp Vroegsignalering van schulden	
Nummer	2022/1038943
Portefeuillehouder	Loenen, D. van
Programma/beleidsveld	3.3 Schulden
Afdeling	SMSR
Auteur	Zaynab Al-Hussein
Telefoonnummer	023-5114917
Email	zalhussein@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>Deze informatienota informeert u over een drietal onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none">- Stand van zaken Vroegsignalering; Hoewel de basis van Vroegsignalering op orde is, is het noodzakelijk dat Haarlem het bereik van haar inwoners met een betalingsachterstand verhoogt;- Noodzaak om te intensiveren in de aanpak; Door de huidige inflatie en stijgende energiekosten zijn er meer inwoners met geldzorgen en/of schulden en de (landelijke) verwachting is dat dit zeker zal toenemen. Er is op dit moment sprake van een lichte stijging in de energiesignalen.- Doorontwikkeling Vroegsignalering; Haarlem onderzoekt verdere inzet van digitale instrumenten en gaat lokale verhuurders en vastgoedbeheerders benaderen om het addendum te ondertekenen ter voorkoming van huisuitzettingen.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de informatienota ter kennisname naar de commissie Samenleving.
Relevante eerdere besluiten	<ul style="list-style-type: none">- Collegebesluit Afsluiten convenant Preventie Huisuitzettingen (2018/860396) in de B en W vergadering van 29 januari 2019- Voorbereiding nieuwe taak vroegsignalering schulden, (2020/9907) in Besluitenlijst BenW 4 februari 2020.- Vroegsignalering van schulden in Haarlem (2021/243002) in commissie Samenleving 2 september 2021
Besluit College d.d. 13 september 2022	<p>1. Het college stelt de informatienota aan de commissie vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p>

1. Inleiding

Vroegsignalering van schulden (kortweg Vroegsignalering) is het in een zo vroeg mogelijk stadium signaleren en in beeld brengen van mensen met schulden in de vaste lasten om zo vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken. Onder de vaste lasten vallen kosten voor huur, energie (gas en elektra), water en zorgverzekering. Vroegsignalering is gericht op het voorkomen van problematische schulden, zodat niet het zware traject van drie jaar reguliere schuldhulpverlening ingezet hoeft te worden. Om eerder actief te kunnen ingrijpen is Vroegsignalering sinds 1 januari 2021 een wettelijke taak vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) en tevens de grondslag om vroegtijdig gegevens te mogen delen. Om deze taak goed en met de betrokken partijen te kunnen doen is het Landelijk Convenant Vroegsignalering (LCV) afgesloten (bijlage 1). Haarlem voert sinds 1 januari 2021 deze wettelijke taak volgens het LCV uit en kan hierdoor nog meer inwoners met (beginnende) geldzorgen proactief hulp aanbieden.

Op dit moment is Vroegsignalering belangrijker en urgenter dan ooit. De bestaanszekerheid staat zwaar onder druk¹. Dit komt door de effecten van corona, de stijgende energiekosten, de hieruit voortvloeiende energiearmoede en een toenemende inflatie. De verwachting is dat inwoners hierdoor meer moeite hebben met het betalen van hun rekeningen en komen mogelijk ook moeilijker rond. Daarnaast raakt dit niet alleen de inwoners met een laag inkomen. Ook inwoners met een modaal inkomen, 'werkende armen' en AOW-gerechtigden komen nu mogelijk in de knel. Het aantal inwoners met geldzorgen en/of schulden en daarmee ook de doelgroep van Vroegsignalering kan daardoor groter worden. Het algemene doel van Vroegsignalering is om deze groep eerder in beeld te krijgen en een hulpaanbod te doen om op deze manier de kans te verkleinen dat de eerste betalingsachterstanden oplopen tot problematische schulden. Haarlem heeft stappen gezet om zowel het bereik als het aantal inwoners dat het hulpaanbod accepteert, te vergroten. Bovendien vindt doorontwikkeling plaats om zo optimaal mogelijk invulling te kunnen geven aan de wettelijke taak. Hier wordt in deze informatienota verder op ingegaan. Daarnaast heeft de wethouder een toezegging gedaan voor een informatienota over Vroegsignalering. Met deze informatienota is de toezegging afgedaan.

2. Kernboodschap

Deze informatienota informeert u over een drietal onderwerpen:

- Stand van zaken Vroegsignalering;
Hoewel de basis van Vroegsignalering op orde is, is het noodzakelijk dat Haarlem het bereik van haar inwoners met een betalingsachterstand verhoogt;
- Noodzaak om te intensiveren in de aanpak;

¹ Op grond van de recente CBS-ramingen wordt een koopdrachtdaling van 6,8 % verwacht en zal de armoede toenemen tot 7,6% van alle inwoners in NL.



Door de huidige inflatie en stijgende energiekosten zijn er meer inwoners met geldzorgen en/of schulden en de (landelijke) verwachting is dat dit zeker zal toenemen. Er is op dit moment sprake van een lichte stijging in de energiesignalen.

- Doorontwikkeling Vroegsignalering;
Haarlem onderzoekt verdere inzet van digitale instrumenten en gaat lokale verhuurders en vastgoedbeheerders benaderen om het addendum te ondertekenen ter voorkoming van huisuitzettingen.

3. Stand van zaken Vroegsignalering

Vroegsignalering van schulden is al geruime tijd onderdeel van de reguliere dienstverlening. De stand van zaken is als volgt:

3.1 De basis van de wettelijke taak Vroegsignalering is op orde

Gemeenten, en dus ook Haarlem, moeten voldoen aan de wettelijke kaders van de Wgs. In de wet staat onder andere dat gemeenten uit eigen beweging schuldhulpverlening moeten aanbieden na ontvangst van vroegsignalen. Ook staat in de wet welke crediteuren deze signalen moeten delen met de gemeente en waar die signalen aan moeten voldoen. Het is vervolgens aan de gemeente om op alle signalen binnen vier weken te acteren. Hoe de gemeente dat doet, is aan de gemeente zelf. Dat kan met een brief, mail, telefoon en/of huisbezoek. Dit is een maandelijks terugkerend proces van het ontvangen, verwerken en terugkoppelen van signalen (bijlage 2). Hiervoor was goede technische ondersteuning noodzakelijk en daarvoor zijn het afgelopen jaar stappen gezet. Een nieuw registratiesysteem is ingericht en er is extra capaciteit toegevoegd aan de uitvoering. Het proces loopt hierdoor sneller en efficiënter waardoor meer inwoners bereikt worden.

3.2 Inzicht in het aantal signalen en het bereik

In Haarlem zijn van januari 2022 tot en met juli 2022 circa 3350 signalen binnengekomen, waarvan bijna de helft betalingsachterstanden zijn van de zorgverzekering. Het gemiddelde schuldbedrag per huishouden is ongeveer 500 euro.

Van alle signalen leidde ongeveer 9% tot contact en 12%² daarvan tot acceptatie van hulp. Dit is ook de landelijke trend al scoort Haarlem hierin wel iets lager³. Een verklaring voor de lage percentages is de beperkte capaciteit om alle inwoners daadwerkelijk persoonlijk te benaderen. Ook komt het veel voor dat inwoners een brief of e-mail van de gemeente niet openen en dus niet lezen. Bovendien blijkt dat (beeld)bellen of een huisbezoek effectiever is dan het versturen van een mail of brief. Een andere verklaring is dat mensen verschillende redenen hebben om hulp niet te accepteren: ze schamen zich voor het hebben van geldzorgen en/of schulden, ze wantrouwen de overheid, zij

² Dat zijn 38 huishoudens.

³ Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden | Jaarrapportage 2021 (<https://www.divosa.nl/divosa-monitor-vroegsignalering-schulden-jaarrapportage-2021>)

ontkennen hun schulden of denken deze zelf wel te kunnen oplossen. Hoe Haarlem deze percentages wil verhogen is terug te lezen in 4.2.

Overigens is het effect van de ingezette acties door de gemeente groter dan de cijfers aantonen. De cijfers bieden alleen zicht op inwoners die direct hulp accepteren. Er zijn ook inwoners die later naar aanleiding van de brief, de e-mail, het huisbezoek of het telefoontje toch zelf contact opnemen met de budgetcoach of het sociaal wijkteam. Ook kan Vroegsignalering bij inwoners werken als een wake-up call om zelf actie te ondernemen. In de e-mail en brief staan namelijk opties vermeld om zelf iets te doen, zoals een link naar www.geldfit.nl en het directe telefoonnummer van de gemeente voor vragen over geldzorgen en/of schulden.

3.3 Vangnet voor huurachterstanden ter voorkoming van huisuitzettingen

In een aantal situaties komt het voor dat de inzet van Vroegsignalering niet leidt tot het gewenste resultaat. Er is geen contact geweest met de inwoner of er is wel contact geweest, maar de inwoner wilde geen hulp, heeft geen passende betaalafpraak gemaakt of komt die niet na. Dat kan leiden tot een huisuitzetting met alle gevolgen van dien voor het gezin. Om huisuitzettingen te voorkomen zijn er aanvullende afspraken gemaakt met de drie lokale woningcorporaties Ymere, Elan Wonen en Pré Wonen. Hiervoor bestond het convenant Preventie van Huisuitzettingen (PHU). Met de invoering van de wettelijke taak Vroegsignalering staan deze afspraken nu in het Addendum dat bij het LCV hoort (zie bijlage 3). Daarnaast heeft het Addendum ruimte om ook andere verhuurders te benaderen om ook aan te sluiten bij dit Addendum en huisuitzettingen te voorkomen. Het convenant PHU is daarom overbodig en wordt ingetrokken.

4. Noodzaak om te intensiveren in het benaderen en bereiken van inwoners met geldzorgen en/of schulden

4.1 De inflatie en stijgende energiekosten

Door stijgende energiekosten (energiearmoede) en toenemende inflatie komen er meer mensen met geldzorgen en/of schulden. Volgens energieleverancier Vattenfall betaalt namelijk één op de tien klanten ongeveer 200 euro per maand te weinig⁴. In Haarlem is momenteel een lichte stijging te zien in het aantal betalingsachterstanden van de energierekening. Echter, er kunnen nu nog geen harde conclusies worden getrokken. Het is goed om te beseffen dat een grote groep die problemen ervaart met het betalen van de energierekening al is geholpen door de energietoeslag die reeds is uitgekeerd. Vanwege de inflatie en stijgende energiekosten is het wel noodzakelijk dat meer inwoners persoonlijk bereikt worden met Vroegsignalering en ook dat meer inwoners het hulpaanbod accepteren. Hiervoor is extra inzet nodig (zie 4.2). De komende maanden worden de signalen goed gemonitord met extra aandacht voor de energiesignalen.

⁴ Bron: Het Parool (<https://www.parool.nl/nederland/energiekosten-fors-hoger-veel-mensen-betalen-nu-200-euro-per-maand-te-weinig~b8165467/>)



4.2 Het vroegsignaleringsproces in de praktijk

Om zowel het bereik te vergroten als inwoners te motiveren om hulp te accepteren, is de gemeente samen met een extern callcenter een pilot gestart. Deze pilot is in juli 2022 gestart en duurt tot en met begin 2023. De medewerkers van dit externe callcenter zijn gespecialiseerd in telefonisch contact opnemen met inwoners met een betalingsachterstand. Zij doen zeven belpogingen om in contact te komen met de inwoner. De inwoners worden op verschillende dagen en tijdstippen, dus ook in avonden en op zaterdag, benaderd. Zo is de kans op effectief contact en daarmee het gesprek over de geldzorgen en/of schulden groter.

Onderstaand overzicht geeft een beeld van het proces van Vroegsignalering in de dagelijkse praktijk:

1. Alle inwoners met een betalingsachterstand krijgen een brief of e-mail waarin is aangegeven dat de gemeente op de hoogte is van de achterstand en dat ze hierover mogelijk benaderd worden. Ook staat beschreven welke mogelijkheden er zijn om zelf actie te ondernemen.
2. De sociaal wijkteams gaan ongevraagd op huisbezoek bij inwoners met een hoge huurachterstand. Bij afwezigheid wordt een kaartje achtergelaten en als er contact is, wordt hulp aangeboden.
3. Het externe callcenter belt alle overige inwoners waar het sociaal wijkteam niet naartoe gaat. Als er contact is, wordt hulp aangeboden.
4. De budgetcoach gaat in gesprek met alle inwoners die het hulpaanbod hebben geaccepteerd.

4.3 Het hulpaanbod

Het hulpaanbod varieert van een simpele/snelle actie, een zogeheten 'quick fix', tot aan complexe/langdurige hulpverlening. Voorbeelden hiervan zijn:

- het treffen van een betalingsregeling;
- eenmalig geven van informatie en advies over bijvoorbeeld omgaan met geld;
- starten van een traject 'Budgetcoaching op Maat' (BooM);
- aanmelding traject schulddienstverlening bij vermoeden van problematische schulden;
- warm overdragen aan andere vormen van hulpverlening.

4.4 Haarlem doet meer dan alleen de wettelijke taak

De belangrijkste taak van het vroegsignaleren van schulden is het melden, oppakken en terugkoppelen van signalen op het gebied van vaste lasten en het doen van een hulpaanbod om zo problematische schulden te voorkomen. Naast deze wettelijke taak van Vroegsignalering doet Haarlem aanvullende acties die ook behoren tot Vroegsignalering, maar die niet in de wet beschreven staan. Haarlem vindt het belangrijk bepaalde groepen inwoners met geldzorgen en/of schulden aanvullend te ondersteunen en zij doet dat op de volgende manier:

- Extra aandacht voor gezinnen met minderjarige kinderen
Bij gezinnen met minderjarige kinderen die telefonisch niet zijn bereikt, doet de budgetcoach nogmaals een poging om in contact te komen door middel van een huisbezoek.
- Huisbezoek aan inwoners met terugkerende signalen van betalingsachterstand

Deze inwoners zijn opnieuw aangemeld voor Vroegsignalering en krijgen direct een huisbezoek van de budgetcoach.

- Convenant met de Sociale Verzekeringsbank (SVB)
Bij betalingsachterstanden vinden ook op de AOW inhoudingen op de uitkering plaats bij de SVB. Na toestemming stuurt SVB de contactgegevens van deze klanten naar de gemeente. Welke gegevens dat zijn, is vastgelegd in een convenant. Een budgetcoach neemt dan contact op voor passende hulp.

5. Doorontwikkeling Vroegsignalering

Vroegsignalering is inmiddels een vast onderdeel van de reguliere schulddienstverlening, maar doorontwikkeling is nog steeds aan de orde. De volgende stappen worden de komende maanden gezet:

- Haarlem benadert lokale woningverhuurders en vastgoedbeheerders⁵ om ook het lokale addendum te tekenen ter voorkoming van huisuitzetting;
- Haarlem gaat samenwerken met het Nederlands Instituut voor Betalingsregelingen ([NIVB](#)). Hierdoor wordt het treffen van een betalingsregeling eenvoudiger en laagdrempelig. Dit doet het NivB door via een beveiligde omgeving een inschatting te maken van het aflosbedrag op basis van de inkomsten en uitgaven. Een link naar deze beveiligde omgeving komt in de mail en brief die de gemeente stuurt. Zo kunnen inwoners die hebben aangegeven geen hulp te willen of het zelf op te lossen ook gebruikmaken van deze mogelijkheid;
- Haarlem onderzoekt of andere technologische innovaties zoals het Huishoudboekje, Buddy payment en Plinkr een goede aanvulling zijn naast het huidige hulpaanbod. Deze innovaties richten zich allemaal op inzicht krijgen in de financiën.

6. Vervolg

Donderdag 6 oktober 2022 organiseert het sociaal domein van de gemeente Haarlem een netwerkbijeenkomst voor en met de partners in de stad. Het thema is "Geldzaken en Geldzorgen". Ook Vroegsignalering komt aan bod in deze bijeenkomst. De uitnodiging voor deze bijeenkomst komt in de Raadsaam.

In het jaarverslag wordt de raad periodiek op de hoogte gehouden van het aantal inwoners dat geholpen is door Vroegsignalering. Daarnaast wordt de raad in oktober 2022 en in juni 2023 geïnformeerd over de resultaten van de pilot met het externe callcenter.

7. Bijlagen

Bijlage 1: Het Landelijke Convenant Vroegsignalering

Bijlage 2: Proces Vroegsignalering

Bijlage 3: Addendum aan het Landelijk Convenant Vroegsignalering

⁵ In Haarlem zijn dit 40 partijen exclusief de drie eerdergenoemde woningcorporaties. Deze partijen zijn al aangesloten bij het LCV.