



Onderwerp		
Tussentijdse resultaten pilot Vroegsignalering van schulden		
Nummer	2022/1284329	Datum college 1 november 2022
Portefeuillehouder	Loenen, D. van	
Programma/beleidsveld	3.3 Schulden	
Afdeling	SMSR	
Auteur	Z. Al-Hussein	
Telefoonnummer	023-5114917	
Email	zalhussein@haarlem.nl	
Bestemd voor:	Het college stuurt deze raadsinformatiebrief ter kennisname naar de commissie Samenleving.	
Bijlagen	Geen	

Inleiding

Het college heeft in de informatienota Vroegsignalering van schulden ([2022/1038943](#)) toegezegd de commissie te informeren over de (tussentijdse) resultaten van de pilot Vroegsignalering van schulden (Vroegsignalering). Deze Raadsinformatiebrief informeert u over de eerste resultaten.

De gemeente Haarlem is deze pilot in juli 2022 in samenwerking met een extern callcenter gestart voor de duur van zes maanden. Doel is om zowel het bereik van het aantal inwoners met betalingsachterstanden in de vaste lasten als het aantal inwoners dat het hulpaanbod van Vroegsignalering accepteert te vergroten. Het bereik was voorafgaand aan de pilot namelijk 9% en daarvan leidde 12% tot acceptatie van het hulpaanbod. Deze resultaten lagen iets lager dan de landelijke trend¹.

Pilot Vroegsignalering van schulden

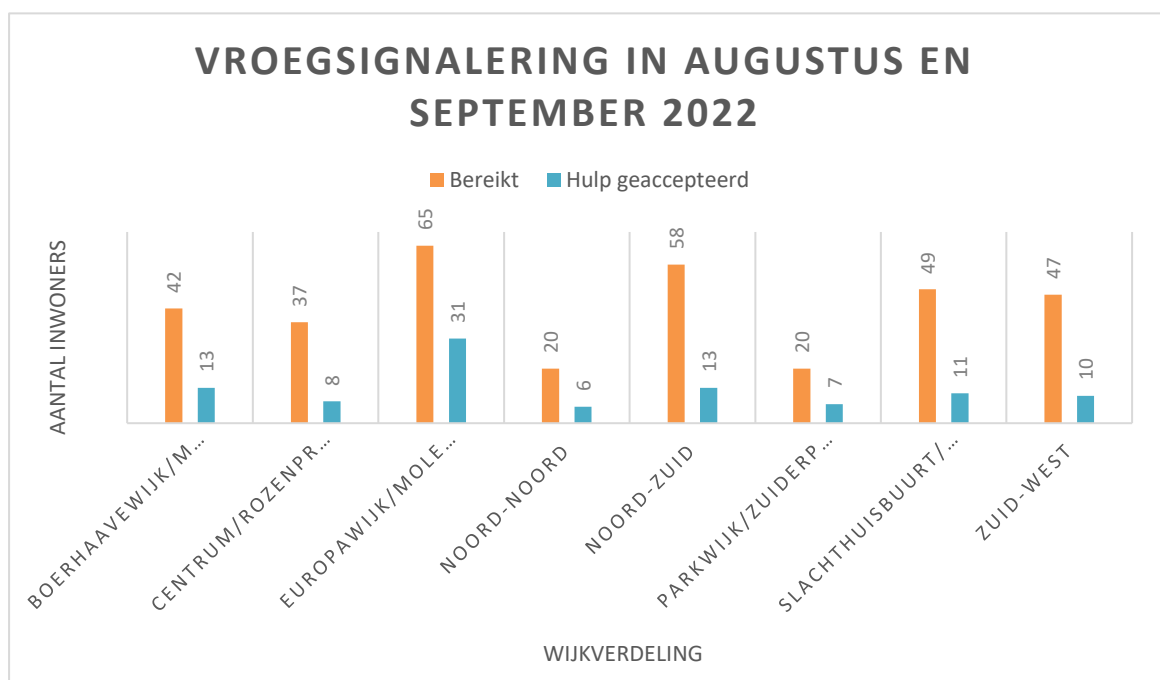
Maandelijks melden leveranciers betalingsachterstanden in de vaste lasten van inwoners in een beveiligd portaal. De medewerkers van het externe callcenter doen vervolgens zeven belpogingen om in contact te komen met deze inwoners. Zij worden op verschillende dagen en tijdstippen, dus ook in avonden en op zaterdag, benaderd. Zo is de kans op effectief contact en daarmee de kans op het gesprek over geldzorgen en/of schulden groter. Zodra de medewerkers in contact komen met een inwoner gaan zij in gesprek om samen met de inwoner te onderzoeken of er een hulpvraag is. Als er een hulpvraag is, leggen zij dit vast in het portaal en vervolgens neemt de budgetcoach van de gemeente contact op voor een passend hulpaanbod. Voorbeelden hiervan zijn het treffen van een betalingsregeling, telefonisch advies over het omgaan met geld, aanmelding voor Budgetondersteuning op Maat (BooM) of bij problematische schulden voor een traject schulddienstverlening.

¹ [Divosa Monitor Vroegsignalerings Schulden | Jaarrapportage 2021 | Divosa](#)

Tussentijdse resultaten pilot Vroegsignalering van schulden

De pilot laat al in de eerste twee maanden goede resultaten zien. De grafiek hieronder geeft een totaal beeld van de cijfers in alle wijken. De belangrijkste (tussentijdse) resultaten van de pilot zijn:

- 338 inwoners van de in totaal 1021 zijn bereikt (33%);
- Van dit aantal accepteerden 99 inwoners het hulpaanbod (30%);
- Het hoogste bereik was in de Slachthuisbuurt / Amsterdamsebuurt, 49 van de 133 (37%);
- Het hoogste aantal inwoners dat het hulpaanbod heeft geaccepteerd was in Europawijk/Molenwijk, 31 van de 65 (48%);
- Inwoners die geen hulpvraag hadden, waren wel positief dat de gemeente moeite doet om persoonlijk in contact te treden in plaats van een brief of e-mail te sturen;
- Alle inwoners die het hulpaanbod hebben geaccepteerd zijn gesproken door een budgetcoach en hebben een passend hulpaanbod gehad. Dit varieerde van helpen bij het treffen van een betalingsregeling, aanmelden voor een budgetcoachingstraject (BooM), maar ook het bieden van een luisterend oor.



Gesprekken over geldzorgen en/of schulden

Niet alleen op basis van signalen van betalingsachterstanden in de vaste lasten zijn er gesprekken met inwoners over geldzaken geweest. De afgelopen maanden hebben de budgetcoaches en de sociaal wijkteams frequent contact gehad met inwoners en huisbezoeken gedaan in het kader van geldzorgen en/of schulden. Deze gesprekken gingen over bijvoorbeeld de stijgende energiekosten, zorgverzekeringsschulden (CAK), de



Kinderopvangtoeslagaffaire maar ook over het voorkomen van een huisuitzetting. Of het waren budgetcoachingtrajecten gericht op (weer) financieel redzaam worden, gesprekken in het kader van het ontzorgen van statushouders of ondersteunen van jongeren met schulden. In alle gesprekken is een hulpaanbod gegeven.

Vervolg

Het college informeert de commissie na afloop van de pilot over de eindresultaten en wat de vervolgstappen zijn.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,

de burgemeester,