



Bijlage 7

**Evaluatie vroegsignalering
2019-2023**

Bijlage 7

Evaluatie vroegsignalering 2019-2023

Opdrachtgever

Rian Stamsnieder

Bestuurlijk verantwoordelijk(en)

Cel Severijn

Datum

Oktober 2023

Status

Evaluatie

Projectteam

Rene Stam, Babette Aubri
& Eric Wolkotte

Versie

1.0



Samenvatting

Voor u ligt de evaluatie vroegsignalering 2019-2023. Uit de evaluatie is op hoofdlijnen gebleken dat vroegsignalering zorgt voor het eerder in beeld krijgen van de inwoner en op die manier wordt een escalatie van schuldenproblematiek voorkomen.

Op 1 januari 2021 is vroegsignalering een wettelijke taak van de gemeente geworden. Vroegsignalering is namelijk opgenomen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (WGS). Daarvoor draaide vroegsignalering als pilot in de gemeente Dinkelland. In de overgang van pilot naar wettelijke taak zijn er veel dingen veranderd. Zo is het aantal convenantpartners (aangesloten partijen die de betalingsachterstanden doorgeven aan gemeenten) toegenomen en zoekt de schulddienstverlener eerder contact met de inwoner. In 2020 is er een tussenevaluatie uitgezet rondom vroegsignalering. Samenvattend kwam daar uit dat vroegsignalering een goed en effectief instrument leek te zijn om schuldenproblematiek in een vroeg stadium te signaleren en bestaande schuldenproblematiek op te lossen. Cijfers ontbraken echter op dat moment nog, omdat de systemen daar nog niet goed op ingericht waren. In de huidige evaluatie zijn deze cijfers wel meegenomen.

Naast de cijfers zijn ook de praktijkervaringen van onze consulenten schulddienstverlening en uitkomsten van diverse regionale evaluaties meegenomen. De geluiden van onze schulddienstverleners zijn over het algemeen positief.

De belangrijkste conclusies zijn dat ondanks dat men op hoofdlijnen erg positief is over vroegsignalering, er nog wel een aantal verbeterpunten zijn. Zo is het erg belangrijk dat het RIS systeem waarin de schulddienstverleners werken, actueel blijft. Daarnaast geven de schulddienstverleners aan dat het wenselijk zou zijn om meer tijd te kunnen besteden aan vroegsignalering. In de huidige setting doen onze schulddienstverleners het reguliere werk rondom schulddienstverlening én vroegsignalering. Vroegsignalering wordt dan vaak niet als hoofdtaak gezien. Dit kan ten koste gaan van de kwaliteit op lange termijn. De mogelijkheden om meer capaciteit rondom vroegsignalering te creëren moeten onderzocht worden.

Inhoud

Samenvatting	1
1. Inleiding	3
<u>Leeswijzer</u>	3
2. Doel evaluatie	4
<u>2.1 Wat is vroegsignalering?</u>	5
<u>2.2 Beleid</u>	5
<u>2.3 Tussenevaluatie</u>	6
<u>2.4 Huidige evaluatie</u>	6
3. Ervaringen consulenten Schulddienstverlening	8
4. Landelijke en gemeentelijke cijfers	10
5. Landelijke & regionale evaluaties vroegsignalering	14
<u>5.1 Regionale evaluaties</u>	14
<u>5.2 Landelijk onderzoek van de National Ombudsman</u>	15
6. Kosten & opbrengsten vroegsignalering	16
7. Conclusies en aanbevelingen	17
<u>7.1 Conclusies</u>	17
<u>7.2 Aanbevelingen</u>	18

1 Inleiding

In 2018 heeft het Rijk ingezet op het terugdringen van schuldenproblematiek. Uit onderzoek in 2018 blijkt dat naar schatting bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of een risico op problematische schulden hebben. Schuldenproblematiek heeft een grote impact op de schuldenaar zelf, de schuldeisers maar ook op de samenleving. De maatschappelijke kosten van schuldenproblematiek zijn groot te noemen. Daarom heeft het Kabinet destijds in het Regeerakkoord ingezet op het terugdringen van schuldenproblematiek. Schuldenproblematiek vraagt om een nauwe samenwerking tussen ministeries, gemeenten en andere betrokken partijen. Dat is de reden waarom het Kabinet samen met de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) nadere uitwerking heeft gegeven door binnen het Interbestuurlijke Programma (IBP) afspraken te maken over een Brede Schuldenaanpak.

Een van de hoofdthema's bij het voorkomen en bestrijden van schuldenproblematiek was om te investeren in vroegsignalering. Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat het investeren in vroegsignalering loont. Daarnaast bleek uit verschillende onderzoeken ook dat investeren in vroegsignalering niet alleen een financieel rendement opleverde, maar ook een maatschappelijk rendement. Wanneer schuldproblemen eerder worden gesignaleerd en aangepakt, biedt dat voor alle betrokkenen een positief resultaat. In de eerste plaats voor de inwoner met schulden, die hierdoor perspectief heeft op een stabiele financiële situatie. Dit geeft ruimte voor andere zaken zoals werk en/of opvoeding van de kinderen. Voor de gemeente is het belangrijk dat inwoners eerder aankomen bij de schulddienstverlening, met een (problematische) schuld die minder complex is en effectiever aangepakt kan worden. Op de lange termijn betekent dit minder kosten voor intensieve hulp bij schulden en voor andere hulpverlening.

In 2019 is vroegsignalering gestart als pilot. Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering opgenomen in het reguliere werk en ook een wettelijke taak van gemeenten. Anno 2023 is het dus een goed moment om te kijken wat de effecten in de eerste vier jaar zijn geweest.

Leeswijzer

Deze evaluatie bestaat uit 7 hoofdstukken voorafgegaan door een samenvatting. In het eerste hoofdstuk is de inleiding weergegeven. In het tweede hoofdstuk wordt het doel van de evaluatie uitgelegd. Vervolgens komt in het derde hoofdstuk de praktijkervaring van de consultants aan bod. In hoofdstuk 4 worden een aantal cijfers weergegeven. In het vijfde hoofdstuk komen wat regionale onderzoeken aan bod en in het zesde hoofdstuk worden de kosten en opbrengsten van vroegsignalering benoemd. Vervolgens worden hoofdstuk 7 worden de conclusies en aanbevelingen benoemd.



2. Doel evaluatie

Voordat ingegaan wordt op de doelstellingen van deze evaluatie is het belangrijk om kort uiteen te zetten wat vroegsignalering precies inhoudt.

2.1 Wat is vroegsignalering?

Vroegsignalering van schulden door de gemeente houdt in dat de gemeente signalen ontvangt op het moment dat er een betalingsachterstand is op de huur, zorgverzekering, water of de energierekening. Hierbij wordt er allereerst een onderscheid gemaakt tussen een signaal en een melding. De gemeente kan signalen matchen. Er ontstaat dan een melding (dossier) die als enkelvoudig (één signaal) of als meervoudig (meerdere signalen in één maand) getypeerd kan worden.

De gemeente heeft sinds 1 januari 2021 de wettelijke taak om na ontvangst van een signaal contact te zoeken met de inwoner. De gemeente mag zelf bepalen hoe dit contact gezocht wordt. Dit kan per brief, telefoon, mail of via een huisbezoek. Bij de gemeente Dinkelland wordt dit eerste contactmoment vaak telefonisch afgedaan. Tijdens dit gesprek wordt uitgelegd waarom de inwoner de het telefoontje vanuit de gemeente ontvangt en vervolgens wordt er een vrijblijvend gesprek aangeboden met onze schulddienstverlener. Er kunnen zich dan verschillende scenario's voordoen. Het kan zijn dat de betalingsachterstand inmiddels voldaan is en dat de inwoner aangeeft verder geen hulp nodig te hebben. Het kan echter ook zo zijn dat er toch meer aan de hand is en de inwoner aangeeft hulp nodig te hebben. Op dat moment worden de noodzakelijke gegevens opgevraagd en indien de inwoner aangeeft verdere schuldhulp te willen, dan wordt daarvoor een aanvraag gedaan.

Het doel van vroegsignalering is om mogelijke schulden eerder aan het licht te krijgen en dus eerder hulp aan te kunnen bieden. Daarmee worden ernstige sancties en afsluitingen e.d. mogelijk voorkomen.

2.2 Beleid

Vroegsignalering is als speerpunt genoemd in het beleidsplan integrale schulddienstverlening dat in 2019 is opgesteld.

Op het moment van schrijven anno 2023, wordt gewerkt aan een nieuw beleidsplan integrale schulddienstverlening 2023-2026. Dit beleidsplan valt in het grotere geheel onder het armoedebelief van de gemeente Dinkelland. Om te komen tot een nieuw beleidsplan is het van belang om het oude beleidsplan te evalueren. Aangezien vroegsignalering onderdeel uitmaakt van dit beleidsplan, is het een noodzaak om ook vroegsignalering mee te nemen in de evaluatie.

2.3 Tussenevaluatie

De pilot 'vroegsignalering' is gestart op 1 september 2019. Na de eerste 14 maanden is er een tussenevaluatie geweest. Samenvattend kwam daar uit dat vroegsignalering een goed en effectief instrument leek te zijn om schuldenproblematiek in een vroeg stadium te signaleren en bestaande schuldenproblematiek op te lossen. Hoe hoger de schulden, hoe langer afgelost moet worden, hoe meer begeleiding nodig is, hoe meer maatschappelijke impact en hoe minder vertrouwen er is bij de schuldeisers. Vroegsignalering kan dit voorkomen. Dit heeft zowel voor de sanering, de klant en de schuldeisers een positief effect. Ook de ervaringen en bevindingen van zowel de professionals, de schuldenaar als de schuldeisers zijn positief. Harde cijfers en onderbouwing ontbraken echter op dat moment.

2.4 Huidige evaluatie

De huidige evaluatie vroegsignalering is een samenvatting over een periode van ongeveer 4 jaar. In de huidige evaluatie worden dus ook resultaten van de eerder genoemde 'tussenevaluatie' meegenomen. Per 1 januari 2021 is de wetswijziging op de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) van kracht. Met deze wijziging is vroegsignalering van schulden op basis van signalen door derden een wettelijk taak voor gemeenten geworden.

De evaluatie vroegsignalering heeft als doel om:

- 1. Te kijken wat de maatschappelijke en financiële effecten van vroegsignalering zijn.**
- 2. Te komen tot eventuele verbeterpunten en aanbevelingen.**
- 3. Deze verbeterpunten en aanbevelingen mee te nemen in het reguliere werkproces.**

In het beleidsplan integrale schulddienstverlening 2019-2023 staan een aantal doelstellingen vermeld. Één van deze doelstellingen is dat er meer ingezet wordt op vroegsignalering en preventie bij schuldenproblematiek. Aangezien vroegsignalering sinds 2021 een wettelijke taak is van de gemeente, is deze doelstelling behaald.

Landelijk spelen er wel een aantal nieuwe doelstellingen rondom vroegsignalering. Momenteel draaien er verschillende pilots om het aantal covenant partners uit te breiden. Op dit moment mogen gemeenten alleen nog signalen ontvangen van betalingsachterstanden op huur, energie, water en de zorgverzekering. Momenteel zijn er bij 15 gemeenten in Nederland testen met 3 nieuwe signalen: hypotheek, DUO en gemeentelijke belastingen.



De huidige aangesloten partijen bij de gemeente Dinkelland zijn:

- Woningcorporatie Mijande
- Zorgverzekeraar ASR
- Zorgverzekeraar CZ
- Zorgverzekeraar EUCARE
- Zorgverzekeraar Menzis
- Zorgverzekeraar Zilveren Kruis
- Zorgverzekeraar coöperatie VGZ
- DELTA Energie B.V.
- ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.
- Energieleverancier Budget Energie
- Energieleverancier Eneco
- Energieleverancier Energie:Direct
- Energieleverancier Engie
- Energieleverancier Essent
- Energieleverancier Vattenfall
- FENOR B.V.
- Greenchoice
- Innova Energie B.V.
- SEPA Green Energy B.V.
- ServiceHouse B.V.
- Shell Energy Retail B.V.
- Waterbedrijf Vitens
- Gemeentelijke belastingen Dinkelland

Deze partijen, verwerken betalingsachterstanden in de betaling van de vaste lasten (signalen) in het systeem van RIS. Het aantal partijen dat verplicht is mee te doen met afgeven van signalen is de afgelopen jaren toegenomen. De signalen van RIS worden maandelijks door de consulent schulddienstverlening opgehaald uit RIS. Wanneer een inwoner een betalingsachterstand van €100,00 of meer heeft, worden ze benaderd door de schulddienstverlener. Vaak gaat dit in eerste instantie via een brief of een telefonisch gesprek. In uitzonderlijke gevallen wordt er een huisbezoek afgelegd zonder de betreffende inwoner hier van tevoren in kennis te stellen. van tevoren in kennis te stellen.



3. Ervaringen consulenten Schulddienstverlening

Ervaringen consulenten Schulddienstverlening

Over het algemeen zijn de ervaringen van de schulddienstverleners positief. De schulddienstverleners zijn erg tevreden over de inrichting van het systeem waarin ze werken en het versturen van de brieven naar inwoners verloopt ook goed. Hier en daar zijn er wat inwoners die het niet prettig dat er contact wordt opgenomen maar over het algemeen wordt het contact met inwoners als goed ervaren.

Daarnaast geven de schulddienstverleners aan dat er voordat vroegsignalering een wettelijke taak werd, gekeken werd naar matches voordat er contact opgenomen werd met inwoners. Nadat vroegsignalering een wettelijke taak werd is dit veranderd. Schulddienstverleners nemen nu contact op bij een betalingsachterstand vanaf € 100,00. Het positieve effect hiervan is dat inwoners eerder in beeld komen. Het nadeel is echter dat inwoners soms verbaasd zijn dat er bij een relatief lage achterstand al contact wordt gezocht door de gemeente.

Voor wat betreft de huisbezoeken geven de schulddienstverleners aan dat de meeste huisbezoeken telefonisch afgedaan worden. Dit verliep over het algemeen prima. Daarbij geven de schulddienstverleners ook aan dat wanneer een huisbezoek nodig is, dit wel ingepland wordt. Hierbij is maatwerk heel belangrijk en deze ruimte wordt ook als prettig ervaren door de schulddienstverleners.

Tijdens telefonische gesprekken of huisbezoeken wordt er in eerste instantie ingegaan op de achterstand die bij ons bekend is. Indien er ruimte is in het gesprek, wordt er gevraagd of er nog meer achterstanden zijn. Ook hierbij wordt benadrukt dat maatwerk een grote rol speelt.

Naast punten die goed gaan, zijn er ook nog een aantal verbeterpunten. Zo geven de schulddienstverleners aan vaak onvoldoende tijd hebben voor de taken rondom vroegsignalering. De schulddienstverleners binnen onze gemeente doen zowel de schulddienstverleners als vroegsignalering. Hierbij wordt aangegeven dat vroegsignalering vaak niet als hoofdtaak gezien wordt maar vaak 'erbij' gedaan wordt vanwege tijdgebrek.

Uit de vorige tussenevaluatie is gebleken dat het systeem van RIS en de praktijk in onvoldoende mate op elkaar aansloten. De conclusie uit de tussenevaluatie was dat het proces in relatie tot de technische inrichting nog niet voldeden aan de kwaliteitseisen waardoor er ook geen grip was op de cijfers. Er werd in de tussenevaluatie voorgesteld om het huidige proces en praktijk te herijken en het systeem aansluitend te maken. Bij de huidige evaluatie moet dan gekeken worden of de aanpassingen in voldoende mate bijdragen aan het optimaliseren van onze kwalitatieve dienstverlening.

Inmiddels wordt er ieder half jaar een afspraak ingepland met iemand van het RIS systeem, iemand van beleid schulddienstverlening en de schulddienstverleners zelf. Hierin wordt besproken of de schulddienstverleners tegen bepaalde dingen aanlopen en of er nog dingen gewijzigd moeten worden in het systeem. Zoals eerder genoemd geven de schulddienstverleners aan dat ze de inrichting van het RIS systeem prettig vinden. Daarbij geven ze wel aan af en toe nog tegen bepaalde dingen aanlopen en dat het systeem nog niet altijd optimaal meewerk. Zo komt het wel eens voor dat de bakjes in het systeem (wijze van afdoen: bv brief/e-mail/ /huisbezoek) opnieuw ingedeeld moeten worden.



4. Landelijke en gemeentelijke cijfers

Landelijke cijfers van 2022 op een rijtje

Gemiddeld worden er 3,3 signalen per maand ontvangen

Zorgverzekeraars	45%
Energiebedrijven	19%
Drinkwaterbedrijven	23%
Woningverhuurders	23%

Van alle signalen wordt 78% een melding (combinatie van signalen op één adres)

Enkelvoudige melding	68%
Meervoudige melding	14%
Opeenvolgende melding (meerdere signalen in verschillende maanden)	21%-24%

Van alle meldingen leidt 18% tot contact met de inwoner

Huisbezoek	8%
Telefonisch	32%
Per brief	23%
Sms/WhatsApp	4%
Per e-mail	25%
Anders	8%

Van alle meldingen waarbij contact is gezocht leidt 8% tot hulpacceptatie

Quick fix	63%
Niet financiële doorverwijzing	31%
Verwijzing naar financiële hulpverlening	31%

*Gemeentelijke cijfers van 2022 op een rijtje:***Totaal 293 signalen**

Zorgverzekeraars	57,6%
Woningverhuurders	5,1%
Drinkwaterleveranciers	13,8%
Energieleveranciers	23,5%

Van alle signalen werd 84% een melding

Enkelvoudig	97,7%
Meervoudig	2,3%

Van alle meldingen leidt 17,7% tot contact met de inwoner

Telefonisch	26,1%
Per brief	45%
Per e-mail	26,5%
Huisbezoek	17,1%

Hulpacceptatie

Quick fix	19,9%
Niet financiële doorverwijzing	6,2%
Financiële doorverwijzing	5,6%
Verwijzing onbekend	1,9%
Type hulp onbekend	66,5%

Bedrag aan betalingsachterstanden

100-250 euro	33%
250-500 euro	45%
500-1000 euro	11%
1000-2000 euro	7,8%
Meer dan 2000 euro	1,4%

Leeftijdscategorieën

18 t/m 25 jaar	8,3%
26 t/m 45 jaar	22,5%
46 t/m 65 jaar	48,2%
66+	15,6%

(Bron: Dashboard Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden)

Is de inwoner bekend bij schuldhuipverlening?

Ja	6,9%
Nee	83,7%
Niet ingevuld ¹	9,4%

Bekend bij de gemeente?

Ja	6,9%
Nee	76,7%
Niet ingevuld	16,3%

Resultaat

Betalingsregeling getroffen	5,3%
Geen contact	75,1%
Inwoner is doorverwezen	1,6%
Inwoner wil geen hulp	13,9%
Klant heeft betaald n.a.v. info en advies	2,4%
Niet opgepakt	1,6%

Inwoner wil geen hulp omdat;

Andere hulp is aanwezig	0,8%
Het gaat om een incident	0,8%
Inwoner gaat het zelf regelen	7,8%
Inwoner heeft de achterstand al ingelopen	4,1%
Inwoner hervat de lopende betaling	0%
Inwoner voelt geen noodzaak	0,4%
Niet ingevuld	86,1%

(Bron: RIS matching)

¹ Wanneer er staat 'niet ingevuld' betekent dit dat een vraag niet is uitgekapt en niet zichtbaar was. Dit gebeurt op basis van eerder gegeven antwoorden.



5. Landelijke & regionale evaluaties vroegsignalering

5.1 Regionale evaluaties

In september 2020 is er een regionale evaluatie vroegsignalering gehouden. Samenvattend was de conclusie dat de pilot over het algemeen succesvol was ervaren. Corona heeft echter wel een rol gespeeld aangezien huisbezoeken niet konden plaatsvinden. Daarnaast bleek dat er een hoog bereik van de inwoners was, vroegsignalering maatwerk beter mogelijk maakte en de signalen van de convenantpartners duidelijk waren om opgepakt te worden. Uit de regionale evaluatie kwamen ook een aantal verbeterpunten naar voren. Eén van deze verbeterpunten was dat een uitbreiding van de convenantpartners wenselijk was en dat de het verzamelen van de correcte contactgegevens van inwoners nog een uitdaging was. Dit werd namelijk niet altijd correct doorgegeven door de signaalpartners.

Daarnaast is uit de tussenevaluatie 2019 van de gemeente Dinkelland gebleken dat vroegsignalering heeft geleid tot eerdere inzet van hulp en dat eventuele andere problematiek ook eerder in beeld is gekomen. In de tussenevaluatie van de gemeente Dinkelland is ook opgenomen hoe de convenantpartners de pilot ervaren hebben. De convenantpartners ervoeren de pilot over het algemeen als positief. Ook ervoerde het overgrote deel van de convenantpartners de deelname en de opbrengst als positief.

In juni 2021 kwam de NVVK met een stand van zaken omtrent vroegsignalering in Twente. Uit de pilot 'vroeg erop af' bleek al dat er bij huisbezoeken naast schulden, ook andere achterliggende zaken aan de orde kwamen waardoor er een betere verbinding tot stand is gekomen tussen de afdeling werk & inkomen en WMO en Jeugd. Daarnaast bleek uit de pilot 'vroeg erop af' ook dat het bij de huisbezoeken vaak ging om een quick fix en doorverwijzing naar bijvoorbeeld de Stadsbank. Hierdoor zijn de huisbezoeken minder arbeidsintensief dan voorheen gedacht.

Na de overgang van de pilot naar de wettelijke vroegsignalering in 2021 veranderde er een aantal zaken. Zo waren gemeenten nu ook verplicht om enkelvoudige signalen op te pakken. Vaak worden deze enkelvoudige signalen afgehandeld per brief.

Opvallend is dat er vanaf 1 januari 2021 minder signalen binnen gekomen zijn dan dat er vooraf werd verwacht. Deels werd dit verklaard doordat de gemeentelijke belastingen niet meer meededen vanwege onvoldoende juridische gronden. Daarnaast bleek dat nog niet alle vaste lasten partners hun proces goed hadden ingericht waardoor signalen niet of te laat werden aangeleverd.

(Bron: <https://www.nvvk.nl/page/1439/2021/06/02/Vroegsignalering-in-Twente-samen-leren-en-verbeteren>)

5.2 Landelijk onderzoek van de National Ombudsman

Begin 2023 werd aangekondigd dat de Nationale Ombudsman een onderzoek is gestart naar de vraag hoe gemeenten vroegsignalering toepassen en of daarbij oog is voor de burgers. De landelijke verwachting is dat het mensen met problematische schulden in 2023 zal toenemen. Door vroegsignalering in te zetten zal een groot deel van de problematische schulden voorkomen kunnen worden. Uit onderzoek blijkt echter wel dat er nog een aantal verbeterpunten zijn. Zo worden nog niet alle mensen die hulp kunnen gebruiken bereikt en lang niet iedere inwoner accepteert hulp van de gemeente. Met het onderzoek van de Nationale Ombudsman wil de Ombudsman een beter inzicht geven in de praktijk van vroegsignalering en de problemen van zowel inwoners als gemeenten in kaart te brengen. Het onderzoek wordt eind 2023 afgerond.

(Bron: <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/nieuwsbericht/2023/start-onderzoek-hoe-werken-gemeenten-aan-vroegtijdig-voorkomen-van>)

6. Kosten & opbrengsten vroegsignalering

Kosten & opbrengsten vroegsignalering

Voor de vroegsignalering wordt gebruik gemaakt van het systeem RIS Matching. In dit systeem kunnen de consulenten een overzicht van de signalen en meldingen opvragen. Daarnaast biedt het systeem een goed overzicht van managementinformatie. De kosten hiervoor bedragen € 4608,- op jaarbasis. Daarnaast zijn er ook jaarlijkse (structurele) kosten voor de inzet van personeel. Voor de gemeente Dinkelland bedraagt dit € €96.149 per jaar. De kosten van de inzet van de consulenten schulddienstverlening zijn niet exact toe te rekenen aan vroegsignalering, omdat de consulenten ook de taken rondom schulddienstverlening binnen de gemeente uitvoeren.

De opbrengsten van vroegsignalering zijn moeilijk aan te tonen in cijfers. Wel constateren we dat vroegsignalering een maatschappelijke opbrengst heeft. Vroegsignalering heeft een goede preventieve werking het zorgt ervoor dat de schulddienstverleners inwoners eerder in beeld hebben. Hiermee hebben we naar verwachting escalatie van schuldenproblematiek weten te voorkomen. De schulddienstverleners hebben op een positieve manier, vroegtijdig ondersteuning kunnen bieden. Door vroegsignalering hebben de schuldhulpverleners op een breder vlak inwoners kunnen helpen en bijvoorbeeld tijdig kunnen doorverwijzen.

7. Conclusies en aanbevelingen

7.1 Conclusies

Uit de evaluatie kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Vroegsignalering heeft op basis van ervaringen van de deelnemende partijen, de consulent- en de inwoners een maatschappelijke meerwaarde bij het voorkomen van verdere schulden en draagt bij tot de-escalatie van de problematiek en ook andere problematieken komen naar voren.
- Het aantal vaste laste partners is in de afgelopen jaren toegenomen. Het positieve effect hiervan is dat hoe meer vaste laste partners signalen doorgeven, hoe eerder de inwoner bij de gemeente in beeld is en hoe eerder contact met de inwoner gezocht kan worden. Daarnaast zoeken schulddienstverleners sinds 2021 bij een betalingsachterstand vanaf €100,00 contact met de inwoner. Voorheen gebeurde dit pas bij twee signalen of meer. Ook dit zorgt ervoor dat de inwoner eerder in beeld is.
- De praktijkervaringen van de schulddienstverleners zijn over het algemeen positief. Het contact met de inwoners loopt goed en het wordt als prettig ervaren dat er maatwerk geleverd kan worden wanneer nodig. Wel geven de schulddienstverleners een heel duidelijk teken dat wegens tijdgebrek vroegsignalering niet altijd de volledige aandacht en focus krijgt. Dit kan ten koste gaan van de kwaliteit die geleverd kan worden.

- Uit de cijfers blijkt dat het grootste deel van de signalen afkomstig is van zorgverzekeraars. Het kleinste deel van de signalen is afkomstig van woningverhuurders. Van alle signalen werd 78,8% een melding. Daarvan is in de meeste gevallen (97,7%) sprake van een enkelvoudige melding. Daarnaast is er in 45% van de gevallen sprake van een betalingsachterstand tussen 250-500 euro. Daarbij zit 48,2% in de leeftijdscategorie 46 t/m 65 jaar en in de meeste gevallen is er sprake van een 'quick fix'.
- Uit regionale evaluaties blijkt dat men in de regio over het algemeen erg positief is over de effecten van vroegsignalering. Zo is het makkelijker om mensen door te verwijzen naar b.v. de Stadsbank aangezien mensen eerder in beeld komen. Ook wordt regionaal aangegeven dat inwoners over het algemeen makkelijk te bereiken zijn. Dit werd ook aangegeven door onze schulddienstverleners.
- Voor wat betreft de kosten en opbrengsten kan geconcludeerd worden dat het niet mogelijk is om de kosten tegenover de opbrengsten te zetten. De kosten zijn namelijk makkelijker in cijfers uit te drukken dan de opbrengsten. Voor wat betreft de opbrengsten constateren we dat vroegsignalering een goede preventieve werking heeft en dat de schulddienstverleners inwoners eerder in beeld hebben. Het heeft ook een maatschappelijke opbrengst namelijk: minder risico om uit huis te worden gezet, minder vaak een deurwaarder aan de deur etc. Hiermee hebben we escalatie van schuldenproblematiek weten te voorkomen.

7.2 Aanbevelingen

De aanbevelingen die op basis van de evaluatie gegeven kunnen worden is:

- Het proces in het systeem van RIS verder te blijven evalueren en verbeteren zodat het aansluit op de werkwijze van de schulddienstverleners en zodat het aan de kwaliteitseisen voldoet.
- Veel cijfers rondom bijvoorbeeld doorverwijzingen of de oorzaak van de betalingsachterstand zijn lastig in kaart te brengen omdat dit nog niet altijd volledig wordt ingevuld door de consultants. Er moet meer ingezet worden op het volledig in beeld krijgen van de cijfers.
- Meer inzetten op huisbezoeken zodat er achter de voordeur gekeken kan worden of er meer speelt dan alleen maar schulden.
- De schulddienstverleners geven duidelijk aan meer tijd nodig te hebben om hun taken rondom vroegsignalering goed te kunnen blijven uitvoeren en de kwaliteit te kunnen blijven waarborgen. De mogelijkheden hierin moeten onderzocht worden.
- Iedere 2 jaar een evaluatie met de schulddienstverleners en beleid uit te zetten rondom vroegsignalering. Zoals uit deze evaluatie is gebleken verandert er veel rondom vroegsignalering in een relatief korte periode. Denk hierbij aan een uitbereiding convenantpartners en veranderingen in het RIS systeem. Het is belangrijk dat het beleid goed aan blijft sluiten op de praktijk.