

## **Raadsinformatiebrief**

*Aan* Raad  
*Portefeuillehouder* Marijo Immink  
*Onderwerp* Evaluatie vroegsignalering schulden  
*Datum* 17-05-2022

---

### **Kennisnemen van**

De resultaten van het eerste half jaar vroegsignalering schulden in de gemeente Goirle.

### **Inleiding**

Op 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) gewijzigd. Met deze wijziging is de vroegsignalering van schulden een wettelijke taak voor de gemeente geworden. Vroegsignalering van schulden is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening. De wetswijziging zorgt ervoor dat het uitwisselen van persoonsgegevens een verplichting wordt voor zowel signaalpartners van vaste lasten als gemeenten. Vervolgens wordt van de gemeente verwacht dat zij op alle ontvangen signalen actie onderneemt en binnen 4 weken rapporteert aan de schuldeiser over de ondernomen actie. Wanneer de gemeente dit goed doet kunnen op lange termijn hogere kosten van schuldhelpverlening en zorg voorkomen worden. In mei 2021 zijn we van start gegaan met de implementatie en in juni 2021 hebben we de eerste signalen ontvangen. De dienstverlening is gestart onder de naam 'Vroeg Erbij'.

### **Informatie**

Om na te gaan of de doelen van Vroeg Erbij worden bereikt is het eerste half jaar geëvalueerd (juni – december 2021). Bij Vroeg Erbij proberen we vroegtijdig en proactief hulp te bieden aan inwoners met betalingsachterstanden die zelf nog geen hulpvraag hebben gesteld, zodat schulden niet oplopen en niet problematisch worden. De wijze van contact leggen is niet vastgelegd in de wet. Naar aanleiding van de ervaringen van de pilot 'actie op geldzaken' is er gekozen voor een outreachende aanpak. Uit de praktijk blijkt dat schriftelijke of een telefonische benadering een veel kleiner effect heeft dan een directe benadering via een huisbezoek. Op basis van de ervaringen uit de pilot 'actie op geldzaken' weten we dat bij een huisbezoek het bereik groot is. Het lukt niet om na elk ontvangen signaal op huisbezoek te gaan en hebben daarom ook gekozen om op huisbezoek te gaan bij signalen die een grotere voorspellende waarde van financiële problemen hebben dan anderen.

### **Algemeen**

De eerste indruk over de aanpak is zeer positief. Zowel vanuit de inwoner, partners uit het voorliggend veld en covenantpartners (signaalpartners) komen positieve reacties. Wanneer een inwoner benaderd wordt door de casemanager Vroeg Erbij is deze blij met de aangeboden hulp. Ook wanneer de inwoner geen ondersteuning nodig heeft geeft deze aan dat het goed is dat deze hulp aangeboden wordt. Inwoner: *'Als nieuwe bewoner van Goirle wil ik mijn complimenten geven dat de gemeente een afdeling als vroegsignalering heeft'*. De partners uit het voorliggend veld weten de

casemanager te vinden en geven aan het prettig te vinden dat deze mogelijkheid er is. Partner: *'Fijn dat er voor de inwoner een laagdrempelige manier is om in gesprek te gaan over hun financiële situatie'*.

#### *Wijze van contactlegging*

De wijze van contact hangt af van het signaal. Een huisbezoek wordt afgelegd op de adressen waarvan minimaal 2 signalen van verschillende schuldeisers zijn ontvangen waarbij we 3 maanden terugkijken. Ook gaan we op huisbezoek bij enkelvoudige signalen van huur en zorg voor zover die voldoen aan vooraf vastgestelde criteria. Op alle resterende enkelvoudige signalen wordt een brief met hulpaanbod gestuurd. Er is een uitzondering voor de doelgroep jongeren (tot 27 jaar). Zij worden bij ieder signaal proactief benaderd. De respons bij alleen het sturen van een brief, whatsapp bericht of een mail is bijna 0. Zoals verwacht blijken deze manieren van contactlegging niet effectief. Dit blijkt zowel uit de huidige aanpak, de pilot 'actie op geldzaken' en uit de landelijke evaluatie. Bij het opvolgen van de signalen lijkt telefonisch contact en op huisbezoek gaan succesvol.

#### *Resultaten*

In de juni t/m december 2021 zijn door de convenantpartners in totaal 154 signalen aangeleverd. In deze periode is de casemanager vroegsignalering 62 keer op huisbezoek geweest. Bij iets meer dan de helft (38 huisbezoeken) heeft dit geleid tot een vervolg. De andere 24 zijn wél bereikt, maar wenste geen verdere ondersteuning of de vordering was al betaald. Deze mensen (die geen hulp nodig hebben) waren over het algemeen wel heel positief dat er iemand langs is gekomen. In totaal hebben 27 inwoners langere ondersteuning gehad (minimaal 4 gesprekken).

Om ervaringen van de deelnemers te meten wordt er naast de kwantitatieve gegevens gebruik gemaakt van vragenlijsten. Deze worden afgenomen bij deelnemers die een traject hebben of hebben gehad.

Het lukt om inwoners met beginnende financiële problemen eerder te bereiken en het lukt in de meeste gevallen om met ze in gesprek te komen. Ook geven deelnemers aan dat ze inzicht in hun financiële situatie hebben gekregen en weten wat ze in het vervolg kunnen doen. In het contact met de inwoner proberen we het probleem achter de achterstand te achterhalen. Soms is er geen probleem, zoals een structurele huurbetaling aan het einde van de maand of een vergeten factuur. Vaak is er wel iets aan de hand en constateren we geldzorgen. In dat geval kijken we hoe we de inwoner kunnen helpen. Als de inwoner openstaat voor hulp wordt er met hem/haar een gesprek gepland. Wanneer blijkt dat er meer ondersteuning nodig is (door bijvoorbeeld het voorliggend veld), wordt deze ingezet. Uit de vragenlijsten komt naar voren dat bijna iedereen aangeeft dat hun problemen erger zouden zijn als ze geen hulp hadden gehad van Vroeg Erbij. Niet alleen financieel, maar ook op andere vlakken.

Het aantal signalen is minder dan we vooraf hadden verwacht, maar de reacties op het hulpaanbod en de complexiteit van casussen is wel groter dan vooraf werd verwacht. Naast de signalen die wij ontvangen via de convenantpartners, ontvangen wij ook signalen vanuit het voorliggend veld. Wanneer er zorgen zijn over de financiële situatie (bijvoorbeeld dreigende schulden) van een inwoner en een inwoner wil graag ondersteuning hierbij wordt dit gemeld bij het team Vroeg Erbij. Dit kan uiteraard alleen met toestemming van de inwoner. Ook heeft de casemanager Vroeg Erbij alle TOZO 5 en TONK deelnemers (totaal 21 mensen) gesproken en gevraagd of zij ondersteuning nodig hebben. Dit zijn allemaal ondernemers. Voor het sociaal domein is dit een nieuwe doelgroep.

### *Landelijke resultaten*

De gemeente Goirle doet mee aan de Landelijke Monitoring Vroegsignalering. Doel is om op grote schaal de inspanningen en de effecten van Vroegsignalering te vergelijken met andere gemeenten. De verwachting is dat op korte termijn de eerste cijfers worden gepresenteerd. Het blijkt echter lastig te zijn om de cijfers met elkaar te vergelijken, omdat iedere gemeente de aanpak op zijn eigen manier doet en met zijn eigen (inrichting van het) systeem.

In november 2021 is gedeeld dat er sinds 1 januari 2021 maar liefst 256.000 signalen van betalingsachterstanden bij 139 gemeenten zijn gemeld. Het werkelijke aantal ligt nog veel hoger, omdat niet alle gemeenten aangesloten zijn bij de monitor. De 139 gemeenten vertegenwoordigen ruim de helft van de bevolking. Iets meer dan de helft van alle signalen kwam vanuit zorgverzekeraars. Bij gemiddeld 17% van de meldingen is contact gelegd met de betreffende inwoners, waarna 21% van hen hulp accepteert. Dat zijn ruim 5.500 mensen. In Goirle hebben we met 40% contact (62 inwoners) gelegd, waarna 61% (38 inwoners) van hen hulp accepteert. Tot nu toe, zowel landelijk als lokaal, lijkt telefonisch contact en een huisbezoek het meest succesvol. Om meer inzicht te krijgen wordt verdiepend onderzoek gedaan.

### **Vervolg**

De proactieve aanpak wordt voortgezet in 2023. In de begroting 2023 zal een verzoek worden gedaan om de formatie structureel te maken.