

Evaluatierapport implementatie vroegsignalering van schulden

Gemeente Schouwen-Duiveland

Juni 2023

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
1. Aanleiding.....	5
2. Inleiding	6
3. Doelstelling en werkwijze pilot	7
4. Gerealiseerde output	9
5. Financiële verantwoording.....	17
6. Conclusies en aanbevelingen	19

Samenvatting

Vroegsignalering is het vroegtijdig in beeld brengen van mensen met betalingsproblemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken en erger te voorkomen. Sinds 2021 is deze taak voor gemeenten verankerd in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Op basis van signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven benaderen gemeenten bewoners met betaalachterstanden proactief om hen hulp aan te bieden. In de gemeente Schouwen-Duiveland is in augustus 2021 gestart met een pilot vroegsignalering. Deze heeft een looptijd van 2 jaar.

Dit rapport betreft de evaluatie van de implementatie van vroegsignalering. Het doel van deze evaluatie is om na te gaan of het hoofddoel en de subdoelen worden bereikt. Verder is het doel van de evaluatie om verbeterpunten te ontdekken en om lessen te leren voor het vervolg.

Het hoofddoel van vroegsignalering is het zo vroeg mogelijk in beeld krijgen van inwoners die te maken hebben met betaalachterstanden, om problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Subdoelen zijn; snel in contact komen met inwoners met (beginnende) betaalachterstanden, inzicht geven in de financiële situatie, ernstige sancties voorkomen, de reguliere betalingen hervatten en een warme overdracht naar eventuele flankerende hulp. Daarnaast is ook als subdoel geformuleerd om te investeren in administratieve vaardigheden en duurzame (financiële) zelfredzaamheid.

In deze analyse is gekeken naar de periode 1 januari 2022 tot en met 28 februari 2023. In deze periode zijn alle signalen opgepakt. Het betrof maandelijks tussen de 28 en 52 signalen. 83% van de inwoners die naar voren kwamen met vroegsignalering, waren niet in beeld bij schuldhulpverlening. Daaruit concluderen we dat de pilot slaagt in zijn doel om inwoners met (beginnende) financiële schulden eerder in beeld te krijgen.

Het team Vroeg Eropaf is erin geslaagd in deze periode 64% van de inwoners te bereiken. Van de inwoners die zijn bereikt heeft ruim 66% hulp geaccepteerd. Lokaal was vorig jaar in 0,64% van de gevallen sprake van een recidivemelding (landelijk 24%). Al met al is het subdoel om met inwoners met beginnende schulden in gesprek te raken grotendeels behaald.

Uit de analyse blijkt dat in 62% van de gevallen de betaalachterstand snel kon worden opgelost en een verder hulptraject niet nodig was. Daarnaast is 4% van de inwoners warm overgedragen naar schuldhulpverlening. In een ruime meerderheid van de gevallen heeft de inwoner inzicht gekregen in de (oorzaken van) de betaalachterstand, zijn ernstige sancties voorkomen en daarmee deze subdoelen behaald. Daarnaast is dus in 62% van de gevallen het subdoel om de reguliere betalingen te hervatten behaald. In alle situaties dat een warme overdracht naar flankerende hulp noodzakelijk was, heeft deze overdracht plaatsgevonden. Hiermee is dit subdoel behaald.

De signalen worden geprioriteerd op basis van het type signaal (enkelvoudig, meervoudig of opeenvolgend), de hoogte van het bedrag van de betalingsachterstand en het type vaste lasten partner. Aan crisismeldingen en huurachterstanden wordt een hogere prioriteit

gegeven. Deze signalen en meervoudige signalen zijn zoveel mogelijk opgevolgd door een huisbezoek. Door de uitbreiding van het team Vroeg Eropaf met een extra consultant vroegsignalering eind 2022, zijn in het laatste kwartaal van 2022 substantieel meer huisbezoeken afgelegd als in de periode ervoor.

Het hoofddoel en de subdoelen zijn gehaald. De impact van vroegsignalering is vele malen groter dan de cijfers laten zien. De implementatie van vroegsignalering kost tijd en is niet meteen door te vertalen in een financiële besparing. Er is lokaal geen kosten-batenanalyse gemaakt. Er is dan ook niet bekend in hoeverre de inzet van het team Vroeg Eropaf een financiële besparing oplevert voor de gemeente Schouwen-Duiveland.

De toegevoegde waarde van vroegsignalering is dan misschien niet in geld uit te drukken, maar wel in maatschappelijke winst. De betreffende inwoners en crediteuren hebben aangegeven de inzet van vroegsignalering als positief te ervaren. Vroegsignalering heeft een gunstig effect: het voorkomt problematische schulden, met alle gevolgen van dien voor burgers.

Naar aanleiding van deze conclusies, volgen enkele aanbevelingen. Het verdient aanbeveling om het team Vroeg Eropaf in de toekomst in zijn geheel binnen het Loket Samenleving en Zorg te positioneren. Een andere aanbeveling is om nog meer procesgericht te gaan werken binnen de vroegsignalering. In het kader van de versteviging van het vakmanschap is het aan te raden om het team Vroeg Eropaf een cursus te laten volgen op het gebied van de privacy en AVG wet- en regelgeving binnen vroegsignalering.

Verder is het wenselijk om op een aantal punten aantallen te gaan registreren. Hierdoor is het mogelijk om na afloop van een bepaalde periode daadwerkelijk te evalueren en eventueel bij te sturen of gerichte acties te ondernemen.

Ten slotte is het aan te bevelen meer aandacht te hebben voor jongeren beneden de 23 jaar met een betaalachterstand op zorg.

Het verdient aanbeveling op de komende periode na te denken over hoe nazorg wordt geborgd en welke rollen daarin zijn weggelegd voor de onderscheiden ketenpartners (waaronder bijvoorbeeld de Voedselbank, Bibliotheek en Ruilwinkel).

1. Aanleiding

Op 1 januari 2021 is de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) gewijzigd en is vroegsignalering van (dreigende) problematische schulden expliciet vastgelegd als (regie)taak van gemeenten. Vroegsignalering is het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen. Alle vaste lasten partners (zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven) hebben sinds januari 2021 ook de wettelijke taak om de achterstandsmeldingen door te geven aan gemeenten. Zij doen dit door middel van ondertekening van het Landelijk Convenant Vroegsignalering, waarin afspraken zijn gemaakt over de wijze van gegevensaanlevering. Gemeenten zijn verplicht om de signalen van de vaste lasten partners op te volgen en inwoners binnen vier weken een hulpaanbod te doen. Sinds de start in 2021 is door bijna alle individuele vaste lasten partners een convenant afgesloten met gemeenten. Maandelijks sluiten nog nieuwe vaste lasten partners aan. De vaste lasten partners geven deze signalen pas door nadat zij eerst zelf een sociaal incassotraject hebben gevoerd. Binnen de gemeente Schouwen-Duiveland is in augustus 2021 gestart met vroegsignalering. De maanden augustus en september 2021 betroffen aanloopmaanden. In de maand oktober zijn de eerste signalen ontvangen van signaalpartners.

De uitvoering van vroegsignalering is belegd bij Startbloq (team Vroeg Eropaf). Dit betreft een pilot van 2 jaar. Inmiddels loopt deze pilot ruim 1,5 jaar. In dit evaluatierapport wordt de implementatie van vroegsignalering, de opzet, het proces en het verloop van deze pilot geëvalueerd. Tevens wordt inzicht gegeven in de resultaten en duiding gegeven aan wat er schuilgaat achter de cijfers.

2. Inleiding

In de afgelopen jaren is er steeds meer aandacht gekomen voor schuldenproblematiek. Sinds 2018 werkt het kabinet aan het actieplan Brede Schuldenaanpak. Het kabinet werkt hiervoor samen met gemeenten en verschillende organisaties, zoals Bureau Kredietregistratie (BKR) en het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB). De aanpassing van de Wgs en introductie van vroegsignalering is één van de 40 maatregelen die het kabinet heeft genomen als onderdeel van het actieplan Brede Schuldenaanpak.

Naar aanleiding van de coronacrisis heeft het kabinet in 2020 extra maatregelen genomen om armoede en schulden aan te pakken. De inflatie en hoge gasprijzen leiden ertoe dat het aantal mensen met financiële problemen sinds begin 2022 verder toeneemt. Met de Aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden (2022-2025) wil het kabinet het aantal mensen in armoede en schulden terugdringen. Deze aanpak bouwt voort op het actieplan Brede Schuldenaanpak.

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) heeft huishoudens met geregistreerde problematische schulden in beeld gebracht over de periode 2015-2021. Hierbij is gebruik gemaakt van registraties over betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO), het CJIB, BKR, zorgverzekeraars, de WSNP en het Centraal Curatele en Bewind Register (CCBR). Deze informatie is weergegeven in een landelijk dashboard genaamd 'Schuldenproblematiek in beeld'.

Uit dit dashboard blijkt dat op 1 oktober 2021 7,6% van de Nederlandse huishoudens geregistreerde problematische schulden had. Lokaal (gemeente Schouwen-Duiveland) had 5,2% van de huishoudens problematische schulden. Dat zijn 820 huishoudens.

Uit onderzoek van het Nibud is gebleken dat 42% van de Nederlandse huishoudens in 2022 te maken heeft gehad met 1 of meer betalingsproblemen. De afgelopen jaren is steeds meer aandacht gekomen voor de problematiek die schulden met zich meebrengen en de impact die schulden hebben op individuen.

De Vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren (NVVK) geeft aan dat het overgrote deel van de huishoudens met geregistreerde problematische schulden niet in beeld is bij enige vorm van schuldhulpverlening. Volgens het Nibud komt dit onder meer doordat mensen met schulden gemiddeld 5 jaar wachten voor ze om hulp vragen. Gemiddeld is de schuld dan opgelopen tot ruim € 42.000 en zijn er 13 schuldeisers in het geding (bron: jaarverslag 2021 NVVK). Iets wat als een klein probleem begint, loopt dan op tot een groot probleem. Vroegsignalering kan helpen bij het voorkomen van problematische schulden. Financiële problemen ontwrichten het huishouden en ontnemen de inwoner energie en tijd. Energie en tijd die uiteindelijk ten koste van alle leefgebieden gaat.

3. Doelstelling en werkwijze pilot

In dit hoofdstuk beschrijven we de doelstelling en werkwijze van vroegsignalering in Schouwen-Duiveland. Het Loket Samenleving en Zorg geeft onder andere uitvoering aan de primaire taken van de Participatiewet (inkomensondersteuning en re-integratie). Om verdere verzwaring van de taken van het Loket Samenleving en Zorg en de klantmanagers te voorkomen, is er begin 2021 voor gekozen om de uitvoering van vroegsignalering via een pilot voor een periode van 2 jaar te beleggen bij Startbloq. Bij dit gemeentelijk onderdeel was al ruime deskundigheid aanwezig met betrekking tot schuldhulp en inburgering en was tevens al frequent contact met ketenpartners als Zeeuwsland, Plangroep, SWMO, Vluchtelingenwerk en de Ruilwinkel. Naar buiten toe wordt de uitvoering van vroegsignalering lokaal aangeduid als 'team Vroeg Eropaf'. In de periode 1 augustus 2021 tot en met oktober 2022 bestond het team uit 1 consulent vroegsignalering. Op 1 november 2022 is het team uitgebreid met een extra consulent vroegsignalering.

Hoofddoel

Door in te zetten op een brede en integrale aanpak van vroegsignalering zet de gemeente Schouwen-Duiveland in op het zo vroeg mogelijk in beeld krijgen van inwoners die te maken hebben met betaalachterstanden, met als doel problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen.

Subdoelen

De subdoelen zijn beschreven in het projectplan. Met de inzet van het team Vroeg Eropaf wordt beoogd:

- Snel contact te maken met inwoners met (beginnende) betaalachterstanden;
- Inzicht te geven in de oorzaken van de achterstand(en);
- Ernstige sancties te voorkomen zoals oplopende incassokosten, boetes en afsluitingen dan wel ontruiming;
- Het opstellen van een budgetplan en een voorzieningencheck en integraal plan van aanpak;
- De reguliere betaling van vaste lasten te herstellen;
- Te investeren in administratieve vaardigheden van de inwoner en duurzame (financiële) zelfredzaamheid van de betreffende huishoudens;
- De oorzaken te inventariseren en de competenties te versterken om zo herhaling te voorkomen;
- Eventuele flankerende hulp in te schakelen.

Werkwijze

Iedere maand worden door het team Vroeg Eropaf de volgende acties uitgevoerd:

- Elke 25e van de maand worden signalen aangeleverd door vaste lasten partners via de Registratie- en Informatie- applicatie (RIS);
- In de week erna worden alle binnengekomen signalen bekeken en beoordeeld. De RIS-applicatie stelt de gemeente in staat vroegsignalen op hetzelfde adres te matchen. Er wordt gekeken of sprake is van een individueel signaal, een combinatie van signalen (meervoudig signaal) of een opeenvolgend signaal. Zo komen

huishoudens in beeld met meerdere soorten achterstanden of met regelmatig terugkerende signalen. Dit stelt de gemeente in staat te prioriteren;

- Wanneer sprake is van een enkelvoudig signaal, wordt aan de betrokken inwoner een email/sms/PIP-bericht/brief gestuurd. Eventueel volgt telefonisch contact met deze inwoner;
- Wanneer sprake is van een meervoudig signaal of een opeenvolgend signaal, dan wordt eerst gecontroleerd of deze inwoner bekend is bij SMWO (Stichting Maatschappelijk Werk en Welzijn Oosterschelderegio), PLANgroep en/of de procesregisseur van de gemeente. Afhankelijk van de uitkomst van dit overleg, wordt de betrokken inwoner onaangekondigd thuis bezocht en wordt gratis hulp aangeboden;
- Indien de inwoner dit wenst, vindt meteen een quick-scan (korte interventie) en indien mogelijk quick-fix plaats. Er vindt dan een budget check plaats, een inventarisatie van de schulden, de afloscapaciteit wordt vastgesteld en er worden betaalafspraken gemaakt tussen de inwoner en de vaste lasten partners. Tenslotte volgt een voorlopig plan van aanpak met analyse en conclusie;
- Met de uitkomst van de quick-scan is een oplossingsrichting in kaart gebracht en kunnen verdere vervolgstappen worden uitgezet. Indien noodzakelijk en met goedkeuring van de betrokken inwoner, wordt direct flankerende hulp ingezet ('warme overdracht');
- Tenslotte wordt via de RIS-applicatie een korte terugmelding gedaan naar de vaste lasten partner. Daarin wordt aangegeven of de inwoner hulp wilde en/of is doorverwezen en ook of de betalingen worden hervat.

Samenwerking PLANgroep en SMWO

Soms is flankerende hulp noodzakelijk. In januari 2023 is de aftrap gegeven voor de versteviging van de samenwerking met de schuldhulpverlener van PLANgroep en de Sociaal Juridisch Dienstverleners van SMWO. Dit is ook in lijn met het Beleidsplan schuldhulpverlening 2022-2025, waarin is aangegeven dat wordt ingezet op preventie en vroegsignalering. Vroegsignalering is uiteindelijk alleen succesvol indien de inwoners met problematische schulden ook daadwerkelijk door eerstelijns-hulpverleners worden geholpen. Dit voorkomt dat op een later tijdstip een veel duurdere tweedelijns-hulpverlener moet worden ingezet en/of ook andere flankerende hulp moet worden ingezet.

4. Gerealiseerde output

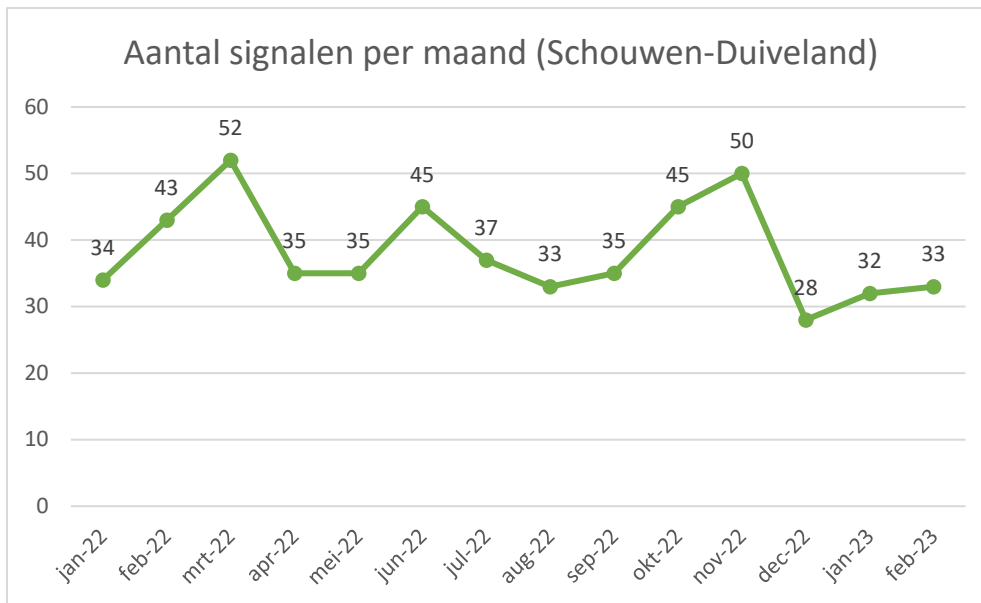
In deze paragraaf wordt de output van de pilot in beeld gebracht aan de hand van een overzicht van de uitgevoerde activiteiten en de resultaten. Deze resultaten volgen uit de rapportages van de RIS-applicatie. Aangezien de periode 1 september 2021 tot en met 31 december 2021 een aanlooperperiode betrof, wordt hierna alleen de gerealiseerde output weergegeven voor de periode 1 januari 2022 tot en met 28 februari 2023.

We vergelijken onze gerealiseerde output met de landelijke cijfers uit de Rapportage Monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa. Deze rapportage geeft een overzicht van de uitvoering van vroegsignalering bij gemeenten in 2022 op basis van cijfers uit de Monitor Vroegsignalering Schulden. Waar we de output van de gemeente Schouwen-Duiveland vergelijken met de landelijke cijfers uit de Monitor Vroegsignalering Schulden is alleen naar het kalenderjaar 2022 gekeken en is de periode 1 januari 2023 tot en met 28 februari 2023 buiten beschouwing gelaten. Dit om tot een zuivere vergelijking te komen.

Binnenkomende signalen

Alle binnenkomende signalen moeten door de gemeente worden beoordeeld. Echter leidt niet ieder signaal tot een melding. Landelijk is in 2022 voor gemiddeld 78% van de signalen een dossier (melding) aangemaakt door gemeenten. In Schouwen-Duiveland is voor 100% van alle signalen een dossier aangemaakt. Dit geeft een enigszins vertekend beeld, maar is te wijten aan de wijze waarop gegevens lokaal worden geregistreerd in de softwareapplicatie van RIS. Signalen van inwoners die niet in de gemeente ingeschreven staan, worden eruit gefilterd. In het projectplan is uitgegaan van een gemiddeld aantal signalen van 186 per maand. In werkelijkheid lagen de aantallen veel lager (tussen de 28 en 52). Dit is een landelijk 'probleem'. Het is niet zo dat er minder financiële problemen zijn. De oorzaak kan meer gezocht worden in het feit dat het de vaste partners niet lukt om de systemen dusdanig in te richten zodat alle signalen gemeld kunnen worden.

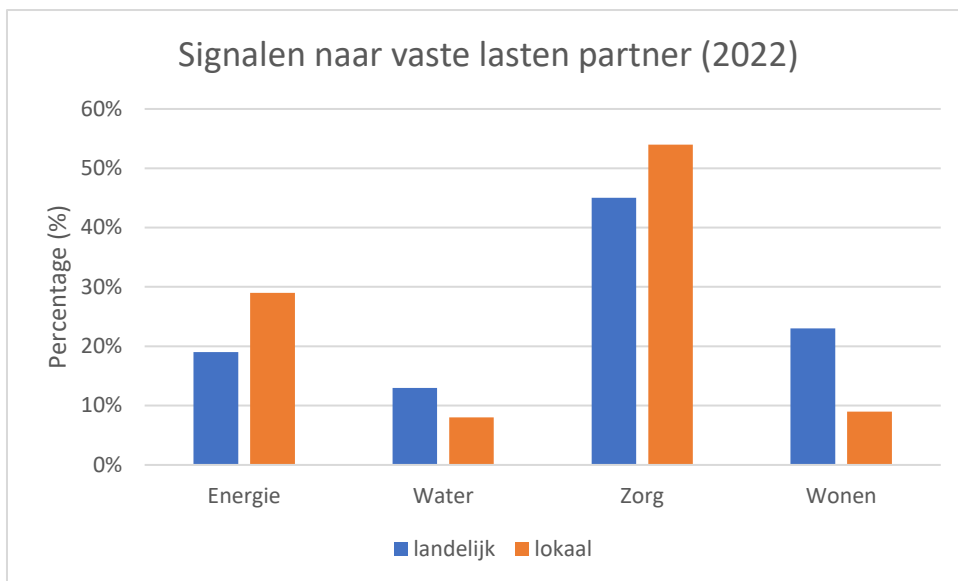
Het maandelijkse aantal signalen is echter vrij constant over het jaar, met uitschieters in maart en november. Deze uitschieters zien we landelijk terug. Lokaal was de uitschieter in maart hoofdzakelijk te wijten aan het door een energiemaatschappij ten onterechte aanleveren van 10 signalen. Het betrof betaalachterstanden ouder dan 100 dagen. De uitschieter in november was hoofdzakelijk het gevolg van een verdubbeling ten opzichte van voorgaande maanden van het aantal signalen op energie.



Landelijk ontvingen gemeenten in 2022 maandelijks gemiddeld 3,3 signalen per 1.000 inwoners. Lokaal lag dit een stuk lager met 1,1 signaal per 1.000 inwoners.

Voor aanvang van de pilot, was de verwachting dat ruim de helft van de signalen betaalachterstanden zou betreffen bij zorgverzekeraars. Dit blijkt het afgelopen jaar op Schouwen-Duiveland inderdaad het geval te zijn geweest (53%). Landelijk lag het percentage iets lager met 45%. Een mogelijke verklaring voor het relatief hoge aandeel is dat een zorgverzekering voor iedereen van 18 jaar en ouder verplicht is en op persoonsniveau wordt afgesloten (Divosa, Jaarverslag 2022). Er zijn dus meer mensen met een zorgverzekering op hun naam dan met een energie-, drinkwater- of huurovereenkomst. Verder blijkt uit onderzoek dat inwoners bij beginnende betaalachterstanden de facturen van de zorgverzekering als eerste laten liggen.

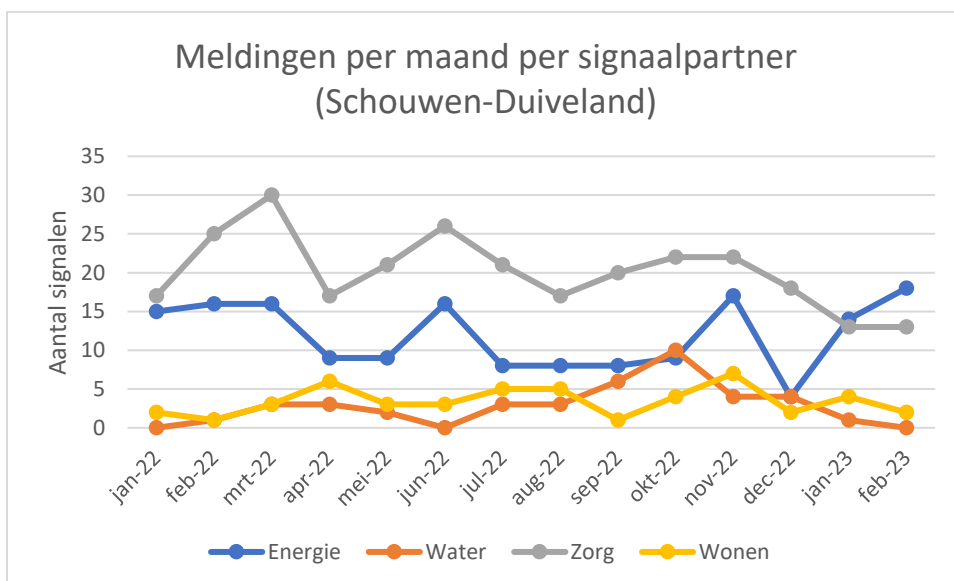
De verwachting was dat maximaal 8% van de signalen betalingsachterstanden op energie zou betreffen. In werkelijkheid lag dit percentage een stuk hoger met 31%. Dit is te verklaren door de sterk gestegen energieprijzen in de afgelopen periode. Het aantal betalingsachterstanden bij energieleveranciers is overigens (tegen de verwachtingen in) zowel lokaal al landelijk niet opgelopen het afgelopen jaar. Dit hangt vermoedelijk samen met de diverse steunmaatregelen van het kabinet, waaronder de energietoeslag en de tegemoetkoming energiekosten.



Binnen de gemeente Schouwen-Duiveland gaf zorgverzekeraar Zilveren Kruis verreweg de meeste signalen door in de periode 1 januari 2022 tot en met 28 februari 2023 (21% van alle meldingen). Bij de energieleveranciers leverde DELTA in diezelfde periode de meeste signalen door (11% van alle meldingen).

In deze diezelfde periode was 33 keer sprake van een meervoudig signaal (8% van alle signalen). Landelijk betrof 14% van de signalen een meervoudig signaal. Er was lokaal bij 4% van de meldingen sprake van een terugkerend signaal. In dat geval kwam er voor 1 inwoner in verschillende maanden signalen binnen, van één of verschillende vaste lasten partners. Landelijk lag dit percentage met 21% hoger.

Gemiddeld betrof 17% van de signalen een inwoner die al bekend was bij schuldhulpverlening. In die gevallen is dat doorgegeven aan de schuldhulpverlener die al contact had met deze inwoner en heeft deze dat verder opgepakt met deze inwoner. Kortom, het overgrote deel van de signalen betrof inwoners die niet bekend waren bij de gemeente.

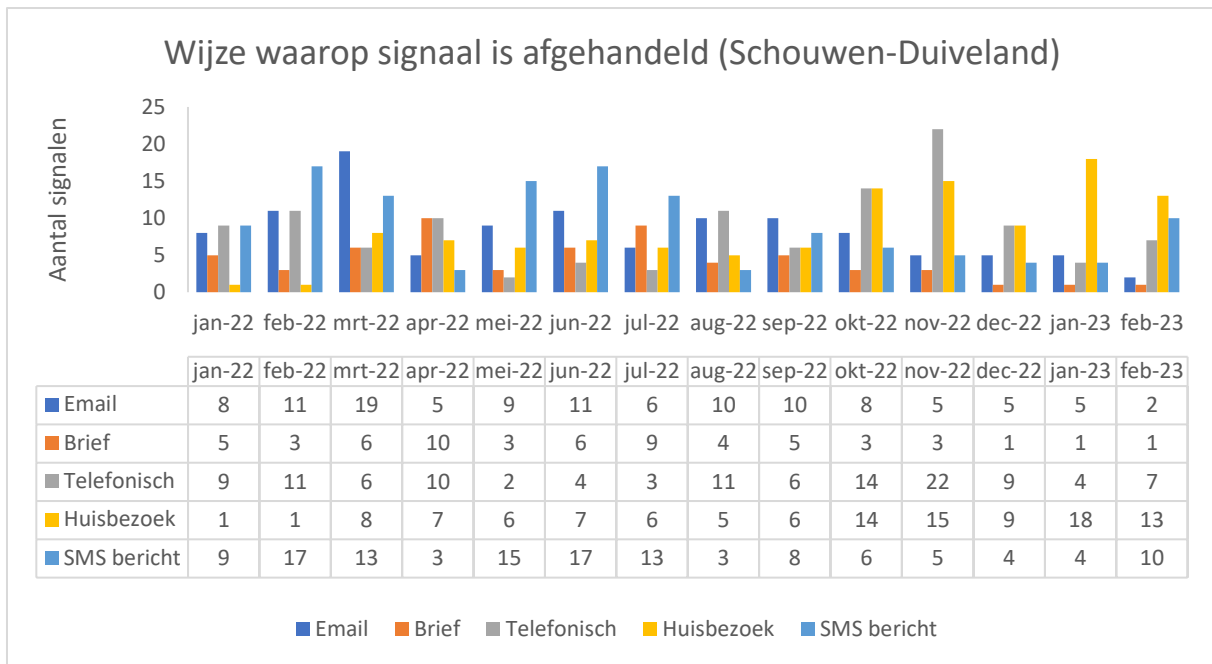


Op drie momenten zien we een terugval in het aantal signalen. Net voor de zomervakantie, in de zomervakantie en in december 2022. De terugval voor de zomer is mogelijk te wijten aan het ontvangen van vakantiegeld. De terugval in december komt doordat de grootste energieleveranciers geen signalen hebben aangeleverd in deze maand.

Prioriteren van signalen

Iedere maand is op basis van de binnengekomen signalen een lijst samengesteld van te bezoeken adressen. De meeste gemeenten hanteren verschillende criteria om te bepalen aan welke meldingen zij prioriteit geven. Grofweg zetten gemeenten landelijk drie selectiecriteria in: het type signaal (enkelvoudig, meervoudig of opeenvolgend), de hoogte van het bedrag van de betalingsachterstand en het type vaste lasten partner. Uit het jaarverslag van Divosa blijkt dat voor bijna alle gemeenten het type melding (enkelvoudig, meervoudig en/of opvolgend) het belangrijkste criterium is om de opvolging van het signaal te bepalen. Een meervoudig signaal is een duidelijk teken dat er mogelijk sprake is van (beginnende) financiële problematiek. Lokaal worden dezelfde drie selectiecriteria gebruikt, waarbij aangetekend moet worden dat crisismeldingen en huurachterstanden hogere prioriteit krijgen. Alle meervoudige signalen zijn opgevolgd door middel van een huisbezoek. In het kader van veiligheid zijn de huisbezoeken uitgevoerd door 2 personen: een consultant vroegsignalering en een vrijwilliger van SHV Zeeland (Leger des Heils). Voordeel hiervan is dat de ene persoon meer financiële kennis heeft en de andere meer een maatschappelijke dienstverleningsachtergrond. Hierdoor werden tijdens de huisbezoeken zo min mogelijk signalen gemist en wordt de pilot vroegsignalering breed gedragen binnen de gemeente Schouwen-Duiveland. Daarnaast zijn ook de adressen waarbij sprake was van een huurachterstand zoveel mogelijk fysiek bezocht. In tijden van lockdown door de coronapandemie, zijn de adressen met meervoudige signalen telefonisch benaderd.

Uit onderstaande grafiek blijkt op welke wijzen de signalen zijn afgehandeld. Het is van belang om hierbij op te merken dat de wijze waarop een signaal wordt afgehandeld mede afhangt van het soort huishouden en de hoogte van de betaalachterstand. Dit is dus per maand verschillend. Duidelijk is wel dat er sinds het laatste kwartaal van 2022 substantieel meer huisbezoeken zijn afgelegd. Lokaal heeft dit alles te maken met de uitbreiding van het team Vroeg Eropaf eind 2022. Sinds november 2022 is aantal fte's verdubbeld van 0,9 naar 1,8 fte. Hierdoor is het makkelijker om meer huisbezoeken af te leggen en de samenstelling te wisselen. Deze uitbreiding heeft het daarnaast mogelijk gemaakt om vaker contact te leggen met inwoners en frequenter contact op te nemen met vaste lasten partners en hierin een verdiepingsslag te maken. Daarnaast wordt meer aandacht besteed aan follow-ups en nazorg.



Vroegsignalering is een outreachende manier van werken waarbij mensen proactief worden benaderd op basis van achterstandssignalen zonder dat zij zelf met een hulpvraag zijn gekomen. Een huisbezoek biedt zicht op de thuissituatie van een inwoner. Divosa stelt in haar jaarverslag van 2022 dat het er sterk op lijkt dat persoonlijke aandacht een effectief middel is om in contact te komen met inwoners.

Uit onderzoek blijkt dat gemeenten steeds vaker gebruik maken van een mix van contactmiddelen waaronder een huisbezoek, telefoontje, brief, email, sms of whatsapp of een kaart. Lokaal is het percentage aan signalen dat wordt afgehandeld met behulp van een telefoontje, huisbezoek of sms nagenoeg gelijk (22%, 22% en 24%). Wat opvalt is het aantal huisbezoeken in 2022 is toegenomen, zowel landelijk als lokaal.

De huisbezoeken zijn zowel in de ochtend (09.00-12.00) als in de middag (13.00-16.00) afgelegd. Wanneer inwoners niet thuis bleken te zijn bij het eerste huisbezoek ontvingen zij een envelop met daarin een flyer van het team Vroeg Eropaf met de vraag te bellen, een overzicht van een betaalachterstand en een flyer van het SHV Zeeland (Leger des Heils). De ervaring is dat de meeste inwoners hierop niet reageerden. Sommigen namen na een aantal maanden alsnog zelfstandig telefonisch contact op met het team Vroeg Eropaf. Tussentijds is regelmatig contact met de vaste lasten partner en wordt nagegaan of er wellicht is betaald.

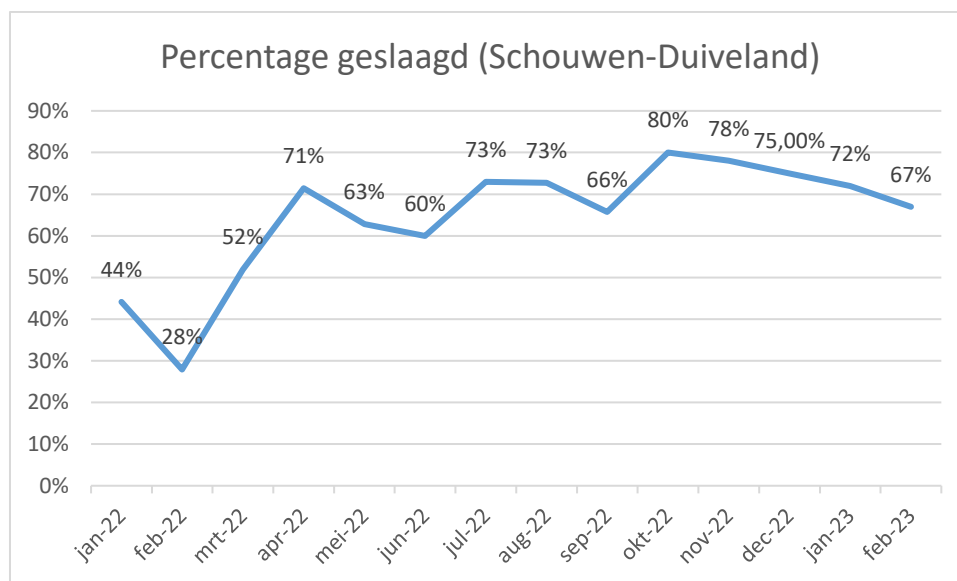
Telefonisch is contact gelegd met inwoners over de dag verspreid. Het bereik van de telefoongesprekken lag de ene maand hoger dan de andere. In de periode van lockdowns tijdens de coronapandemie lag het bereik beduidend hoger.

Resultaten van contactmoment

In onderstaande tabel is te zien hoeveel inwoners de afgelopen periode ook daadwerkelijk zijn bereikt. Daarbij kan een inwoner ook aangegeven hebben geen gesprek of verder contact te willen. Wanneer een inwoner is bereikt, wil dat dus niet zeggen dat de inwoner ook daadwerkelijk gebruik maakt van de aangeboden hulp. Met een gemiddeld bereik van 64% doen we het lokaal vele malen beter als landelijk (21%). Dit lokaal hoge bereik, is

landelijk ook opgevallen bij de NVVK. De NVVK heeft contact gezocht met het team Vroeg Eropaf en gevraagd om hun werkwijze te delen. De conclusie van het NVVK is dat het hoge percentage is te danken aan de inzet en deskundigheid van het team Vroeg Eropaf, de gezamenlijke huisbezoeken met een vrijwilliger van SHV Zeeland (Leger des Heils) en de bestaande relaties met de overige ketenpartners.

We verwachtten dat de corona maatregelen negatieve gevolgen zou hebben voor het slagingspercentage. Om Vroeg Eropaf zo goed mogelijk te blijven voortzetten en in contact te blijven met de inwoners, is de keuze gemaakt om vaker een sms bericht te sturen en telefonisch contact te zoeken met de inwoners in deze periode. Na het opheffen van de corona maatregelen zijn de huisbezoeken vanzelfsprekend weer direct opgepakt.



Inwoners die werden bereikt, reageerden verschillend op de vraag of zij hulp nodig hadden bij hun financiële situatie. Gemiddeld accepteerde ruim 66% van de inwoners hulp in de gemeente Schouwen-Duiveland (landelijk 8%). Landelijk is te zien dat de mate van hulpacceptatie groter is naarmate het schuldbedrag hoger is, sprake is van opeenvolgende meldingen en meervoudige signalen. Lokaal is hierop niet gemonitord, maar uit navraag bij de consulenten is gebleken dat hun beeld vergelijkbaar is met het landelijke beeld.

De mate van hulpacceptatie moet niet worden gezien als belangrijkste maatstaf voor het succes van vroegsignalering. Hulpacceptatie is een indicator, maar geen doel op zich. Als een inwoner de weg naar hulp weet te vinden bij (oplopende) betalingsachterstanden, dan is het doel bereikt. We willen uiteindelijk voorkomen dat financiële problemen gaan escaleren. De ervaring is wel dat persoonlijk contact (huisbezoek dan wel telefonisch) bijna altijd leidt tot een resultaat.

De ervaring van het team Vroeg Eropaf is dat de meeste inwoners de betrokkenheid van de gemeente waarderen. Het staat of valt wel bij de wijze waarop het team zich direct bij aanvang van het contactmoment introduceert. De afgelopen maanden bleek ook met name dat het van belang is om kort voor een contactmoment bij de vaste lasten partner te verifiëren of de openstaande rekening op dat moment eventueel al is voldaan. De keren dat een consulent telefonisch contact opnam met een inwoner en tijdens dit gesprek bleek dat

een openstaande rekening al was voldaan, werd het telefoontje veelal niet positief ontvangen door de inwoner.

In 62% van de gevallen was sprake van een quick-fix. Dit betekent dat het team Vroeg Eropaf snel met de inwoner een oplossing heeft kunnen vinden, zonder dat een verder hulptraject noodzakelijk was. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het tot stand brengen van een betalingsregeling met de schuldeiser op hulp bij het ordenen van de administratie. Landelijk lag dit percentage in 2022 op 63%. Slechts 2% van de bereikte inwoners gaf aan geen hulp te willen en/of nodig te hebben. Ruim 4% van de inwoners is in contact gebracht met schuldhelpverlening middels een warme overdracht. Binnen de pilot zijn ook diverse inwoners doorverwezen naar SMWO en SHV Zeeland (Leger des Heils). Aantallen zijn niet volledig gemonitord. Met ingang van 2023 is de samenwerking met SMWO en Plangroep geïntensiveerd. De verwachting is dan ook dat het aantal warme doorverwijzingen de komende periode zal toenemen.

In 2022 was landelijk gemiddeld 24% van alle meldingen een recidivemelding. Lokaal lag dit met 0,64% over dezelfde periode een stuk lager. De opvolging van een recidivemelding verschilt per situatie en vergt maatwerk. Deze is onder meer afhankelijk van de reactie op de contactpogingen bij de eerdere meldingen en de (ontwikkeling van de) hoogte van de openstaande betalingsachterstand.

Landelijk was in 2022 bij 6 op de 10 meldingen sprake van een betalingsachterstand tussen de € 250 en € 1.000. Bij 14% van de meldingen was sprake van een betalingsachterstand van € 1.000 of meer. Als een melding uit meerdere signalen bestond, betreft het een totaalstelling van de verschillende onderliggende signalen in dezelfde maand. Lokaal zijn deze gegevens niet bijgehouden.

Landelijk vielen de meeste betalingsachterstanden vorig jaar in de categorie 26 tot en met 45 jaar (52%). In de gemeente Schouwen-Duiveland hebben we gemonitord op iets andere categorieën (24 tot en met 64 jaar is één categorie), waardoor geen zuivere vergelijking kan worden gemaakt. Aannemelijk is echter dat dit lokaal vergelijkbaar was, aangezien lokaal vorig jaar ruim 75% van de betalingsachterstanden in de categorie 24 jaar tot en met 64 jaar viel (landelijk 80%).

Ervaringen en reflecties van uitvoerende consulenten

“Bij de start van de pilot waren we ervan overtuigd dat we met kleine bedragen een betalingsregeling konden treffen. De schulden worden echter steeds hoger, waardoor het moeilijker is om een betalingsregeling te treffen. De gemiddelde betaalachterstand is de afgelopen periode gestegen en dat baart zorgen. Ouderen zijn bijna altijd te bereiken (zowel fysiek als telefonisch). Jongeren daarentegen zijn slecht bereikbaar, ze reageren niet op contactverzoeken. De ervaring is dat jongeren beneden de 23 jaar de betaalachterstand op ziektekosten fors laten oplopen en geen telefonisch contact willen met het team Vroeg Eropaf noch met de schuldeiser. Dat heeft tot gevolg dat vaak maar zo’n eenderde van de signalen bij deze jongeren worden opgelost.”

Ervaringen aan de deur

De huisbezoeken zijn altijd in tweetallen afgelegd. De reacties die zij aan de deur kregen waren verschillend; de ene inwoner waardeerde het bezoek en de andere inwoner

reageerde afwijzend. In slechts enkele gevallen werd een inwoner boos en werd de voordeur dichtgegooid. Deze inwoners gaven aan het niet fijn te vinden dat hun betaalachterstand was gedeeld met het team Vroeg Eropaf. Gevraagd naar hoe de consultants de reacties aan de deur zouden beschrijven, gaven zij het volgende aan:

“Bij de meeste inwoners vond het gesprek buiten bij de voordeur plaats. Als je een tweede of derde keer komt (in geval van een recidivist) wordt meestal gevraagd of je binnenkomt. Dat komt omdat ze dan hebben ervaren dat het ze zelf niet lukt om de betaalachterstanden op te lossen.”

“Als je duidelijk hebt verteld wie je bent en waarvoor je komt en de inwoner staat daar niet afwijzend tegenover, dan heb je een opening om te vragen of je even binnen mag komen. Dat biedt de gelegenheid om rustiger, uitgebreider en meer privé met een inwoner te praten.”

De consultants kijken over het algemeen positief terug op de afgelegde huisbezoeken.

“Mooi om te zien hoe open veel mensen zijn, soms krijg je een heel levensverhaal te horen. Schulden staan nooit op zichzelf.”

“We zijn ook een paar keer tegen gekomen dat een huurhuis was toegewezen aan één persoon, er echter twee personen stonden ingeschreven en er in de praktijk vier personen woonden. Daardoor zijn de lasten dan veel hoger. Een coach van SHV Zeeland (Leger des Heils) is toen ingezet.”

“In enkele gevallen krijg je echt het gevoel dat er grotere problemen zijn: een sterk vervuild huis, enorme stapels ongeopende post, verkeersboetes, brieven van deurwaarders. Dan wil je eigenlijk iets doen en niet loslaten. In sommige situaties is toen de woningbouwcorporatie ingeschakeld en hebben zij alsnog contact kunnen leggen met deze inwoner.”

Ervaringen aan de telefoon

In de periode dat sprake was van een lockdown, konden geen huisbezoeken worden gebracht en hebben de consultants telefonisch contact opgenomen met inwoners.

“Telefonisch zijn mensen vriendelijker, ze kunnen zich dan makkelijker verschuilen. Aan de deur is altijd eerst de vraag wie je bent en zijn ze afwachtend. Het lijkt erop of ze een onaangekondigd bezoek aan de deur in deze tijd niet meer zo gewend zijn. De auto van de gemeente schept wel vertrouwen.”

Meerwaarde van deze werkwijze

De consultants vinden de werkwijze van Vroeg Eropaf zeker meerwaarde hebben. De redenen die zij hiervoor noemen zijn:

“Je benadert inwoners in een vroeg stadium. Hierdoor kunnen echt grotere schulden voorkomen worden.”

“Het is een duurzaam project, dat je inzicht geeft in de complexe problematiek waar inwoners mee te maken hebben. Wanneer inwoners hulp accepteren, geeft dat de mogelijkheid om samen met andere ketenpartners tot duurzame oplossingen te komen.”

De rollen van en taakverdeling tussen de diverse ketenpartners is niet voor iedereen duidelijk. Hierdoor is soms sprake van strubbelingen. Sinds de aftrap voor de versteviging van de samenwerking tussen het team Vroeg Erop af, PLANgroep en SMWO begin januari 2023 zijn we tegen enkele zaken aangelopen. Door de inzet van de procesregisseurs wordt geprobeerd de rollen en taakverdeling te verhelderen en ervoor te zorgen dat gekomen wordt tot een optimale samenwerking. We hebben heldere afspraken gemaakt. In de eerste week nadat de gemeente de signalen via RIS heeft ontvangen, komen we samen voor een quick-scan. We kijken dan of inwoners met een betaalachterstand wellicht al bekend zijn bij

PLANgroep en/of SMWO. Indien dat het geval is, proberen we samen een huisbezoek af te leggen, zodat de inwoner een bekend gezicht ziet. In de derde week van de vroegsignaleringscyclus komen we weer samen en spreken we de ingezette acties door en vindt eventueel een warme overdracht plaats.”

Iedere maand wordt vanuit het team Vroeg Eropaf met de betrokken partijen de ontvangen signalen doorgenomen. Dit versterkt de band en wordt door alle partijen als prettig ervaren.

Tips voor toekomstige werkwijze

Tot slot is gesproken over tips voor de toekomstige werkwijze van het team Vroeg Eropaf. De consulenten zijn van mening dat een nog nauwere samenwerking met de ketenpartners van levensbelang is. “Door op het juiste moment met elkaar in gesprek te gaan, kan je een inwoner op diverse punten helpen. Schulden staan namelijk nooit op zichzelf.” Op het punt van samenwerking zijn de consulenten wel tegen wet en regelgeving rondom privacy aangelopen. “Bij vroegsignalering van schulden worden persoonsgegevens uitgewisseld. We hebben dan ook te maken met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Wij worstelen met het delen van gegevens met ketenpartners. Hoever mogen wij gaan? Wat mogen wij precies delen? Een cursus op dit punt, mede door de tussentijdse wijzigingen op het gebied van privacy, zou erg fijn zijn.”

“Voordat je contact opneemt met een inwoner of op bezoek gaat, is het van belang een aantal zaken te kunnen controleren waaronder of de inwoners daadwerkelijk is ingeschreven in de gemeente. Het eerste jaar hebben wij de lijst voorgelegd bij collega’s van het Loket Samenleving en Zorg met het verzoek dit na te gaan. Aangezien het aantal signalen toeneemt en bovendien ook wenselijk bleek om dit gedurende de vroegsignaleringscyclus de gegevens te controleren aan de hand van het BRP, werd dit een te tijdrovende klus. Sinds begin 2023 is er een koppeling aangelegd tussen de RIS-applicatie en BRP. In de praktijk blijkt echter dat de gegevens die wij via deze koppeling door krijgen, niet altijd up-to-date zijn. Dat heeft al een aantal keren vervelende situaties opgeleverd. Bovendien is het bij het ontbreken van essentiële informatie over een gezinssamenstelling ook niet mogelijk om de binnengekomen signalen goed te prioriteren. Uit navraag bij omliggende gemeenten is gebleken dat de meeste gemeenten er inmiddels voor hebben gekozen om de consulenten vroegsignalering zelfstandig toegang te verlenen tot het BRP. Het zou erg fijn zijn wanneer ons team zelf toegang zou krijgen tot het BRP.”

5. Financiële verantwoording

Vroegsignalering heeft een positief effect: het voorkomt problematische schulden, met alle gevolgen van dien voor inwoners. Divosa benadrukt dat de impact van vroegsignalering groter is dan de cijfers laten zien. De cijfers meten namelijk alleen directe hulpaanvaarding, niet of iemand later hulp accepteert, zelf naar aanleiding van de gemeentelijke actie een schuldeiser belt of op een later moment alsnog zelf contact opneemt met de gemeente. Het opzetten van het vroegsignalering binnen de gemeente, kost tijd. Dit is niet meteen door te vertalen in een financiële besparing. De toegevoegde waarde van vroegsignalering is dan misschien niet in geld uit te drukken, maar wel in maatschappelijke winst.

Ten gevolge van vroegsignalering verminderen de maatschappelijke kosten voor schuldhelpverlening en schuldeisers krijgen hierdoor eerder hun geld. Uit een onderzoek van Panteia (2014) over vroegsignalering in Amsterdam bleek dat elke geïnvesteerde euro de gemeente Amsterdam €2,22 oplevert en de maatschappij als geheel zelfs €2,46. De pilot

vroegsignalering loopt lokaal nog te kort om een kosten-batenanalyse te kunnen maken. In een dergelijke analyse zouden de kosten van vroegsignalering (personeelskosten, registratiesysteem) moeten worden afgezet tegen de baten (het voorkomen van ergere schulden en de daarmee gepaard gaande (schuld)hulpverlening, plus een verminderd beroep op sociale zekerheid). Er is dan ook niet bekend hoeveel een traject oplevert voor de gemeente Schouwen-Duiveland.

6. Conclusies en aanbevelingen

In deze slotparagraaf worden de conclusies op een rij gezet. Er wordt ingegaan op de vraag of in deze pilot de hoofd- en subdoelen zijn bereikt als omschreven in het projectplan. Op basis van deze conclusie wordt afgesloten met enkele aanbevelingen voor de toekomst.

Conclusies

Met de implementatie van vroegsignalering wil de gemeente zo vroeg mogelijk inwoners in beeld krijgen die te maken hebben met betaalachterstanden, met als doel problematische schulden zoveel mogelijk te voorkomen. Subdoelen zijn snel in contact komen met inwoners met (beginnende) betaalachterstanden, inzicht geven in de financiële situatie, ernstige sancties voorkomen, de reguliere betalingen te hervatten en een warme overdracht naar eventuele flankerende hulp. Daarnaast is ook als subdoel geformuleerd om te investeren in administratieve vaardigheden en duurzame (financiële) zelfredzaamheid.

De inzet op vroegsignalering heeft ertoe geleid dat er een beeld is ontstaan van de schuldenproblematiek binnen de gemeente. In 17% van de gevallen betrof het een inwoner die al in beeld was bij schuldhelpverlening. Van de adressen die zijn bezocht, is 64% van de inwoners bereikt. In ruim de helft van de gevallen leverde dit contact een succesvol traject op. Met een gemiddeld bereik van 64% en hulpacceptatie van 66% doen we het lokaal vele malen beter als landelijk (21% en 8%). In 62% van de gevallen was sprake van een quick-fix en was de inzet van flankerende hulp niet noodzakelijk. Op dit punt is landelijk sprake van vergelijkbare cijfers. Ruim 4% van de inwoners is in contact gebracht met schuldhelpverlening middels een warme overdracht. Binnen de pilot zijn ook diverse inwoners warm doorverwezen naar SMWO en SHV Zeeland (Leger des Heils). Aantallen zijn niet volledig gemonitord. Nu de samenwerking met de ketenpartners SMWO en PLANgroep op dit punt is geïntensiveerd, is de verwachting dat het aantal warme doorverwijzingen de komende periode zal toenemen.

Overall zijn minder signalen binnengekomen dan voorafgaand aan de implementatie van vroegsignalering werd verwacht. Meer dan de helft van de gevallen betrof betaalachterstanden bij een zorgverzekeraar. Landelijk betrof dit een vergelijkbaar percentage. Het percentage betaalachterstanden op energie was vier keer zo hoog als van tevoren was ingeschat. Dit is te verklaren door de in 2022 exponentieel gestegen energieprijzen.

Bij het maandelijks aanbrenge van een prioritering in de ontvangen signalen volgen we de landelijke lijn. In het geval van crisismeldingen en huurachterstanden wijken we hier vanaf. Deze krijgen de hoogste prioriteit en deze inwoners worden altijd fysiek bezocht.

De uitbreiding van het team Vroeg Eropaf eind 2022, maakt het mogelijk sindsdien meer huisbezoeken af te leggen en daarnaast het contact met vaste lasten partners te intensiveren en verdiepen. Daarnaast is er nu meer tijd voor follow-ups en nazorg.

Naast huisbezoeken (22%), zijn de signalen afgehandeld door middel van een telefoongesprek (22%) of sms (24%).

Het hoge bereik (64%) is volgens de NVVK toe te schrijven aan de inzet en deskundigheid van het team Vroeg Eropaf, de gezamenlijke huisbezoeken door een consulent vroegsignalering en een coach van SHV Zeeland (Leger des Heils) en de bestaande relaties met ketenpartners.

Gemiddeld accepteerde 66% van de inwoners hulp. Hoewel dit geen doel op zich is, valt dit percentage in positief opzicht wel aangezien landelijk 8% van de inwoners hulp accepteert.

Met het oog op de beleving van de inwoner is het essentieel om kort voor een contactmoment met een inwoner, telefonisch bij een vaste lasten partner de actuele status van de betaalachterstand op te vragen.

Jongeren zijn moeilijker te bereiken en reageren niet op contactverzoeken. Met een bereik van naar schatting 30%, is deze doelgroep een punt van zorg.

Aanbevelingen

- Positionering team Vroeg Eropaf

Er is begin 2021 voor gekozen om de uitvoering van vroegsignalering te beleggen bij Startbloq, onderdeel van De Zuidhoek. Het team Vroeg Eropaf heeft de samenwerking opgezocht met SHV Zeeland (Leger des Heils) om samen op huisbezoek te gaan. Daarnaast sluit de consulent sinds de start van de pilot maandelijks aan bij het OGGZ (bemoeizorg). Hierdoor wordt vroegsignalering inmiddels breed gedragen, wordt multiproblematiek eerder gesignaleerd en kan eerder hulp worden aangeboden wanneer naast financiële problemen ook sprake blijkt te zijn van problemen op andere leefgebieden. Deze aanpak heeft daarmee ook een preventieve werking op problemen op alle levensgebieden.

Het eerste jaar bestond het team Vroeg Eropaf uit één consulent vroegsignalering. Hierdoor was sprake van een kwetsbare situatie. De toevoeging van een tweede consulent per 1 november 2022 heeft ervoor gezorgd dat de pilot vroegsignalering minder kwetsbaar is en bovendien beter is geborgd. Deze tweede consulent is in dienst bij de gemeente. De eerste maanden hebben de consulenten gedeeltelijk vanuit het gemeentehuis gewerkt en gedeeltelijk vanuit de Zuidhoek. Met ingang van 1 april 2023 werken zij beiden volledig vanuit het gemeentehuis.

Het leek in eerste instantie niet bezwaarlijk om de werkzaamheden enerzijds te laten verrichten vanuit Startbloq en anderzijds door een consulent die werkzaam is voor de gemeente. Hoewel het onderbrengen van één consulent bij de gemeente er wel toe heeft geleid dat vroegsignalering binnen de gemeente als zodanig veel breder wordt gedragen, liepen de consulenten zelf uiteindelijk tegen diverse praktische punten aan. Het is dan ook wenselijk dat beide consulenten in dienst zijn bij dezelfde organisatie en zij qua aansturing onder één coördinator vallen.

In lijn met de uitbreiding van de formatie eind 2022, verdient het sterk te voorkeur om het team Vroeg Eropaf in zijn geheel te positioneren binnen het Loket Samenleving en Zorg en onder te brengen bij de frontoffice. Dit mede gezien vanuit de wens om meer integraal te gaan werken. Op die manier komt er binnen het Loket veel meer focus en bewustzijn ten aanzien van de signalering van schulden.

- *Procesgericht werken*

Een andere aanbeveling is om nog meer procesgericht te gaan werken binnen de vroegsignalering. Bij procesgericht werken wordt meer samenhang gecreëerd tussen de werkzaamheden, worden alle processen op elkaar afgestemd, waardoor processen optimaal uitgevoerd kunnen worden. Binnen vroegsignalering zijn gedurende de implementatie al belangrijke stappen gezet om procesgericht te werken. Er wordt namelijk niet enkel op één hoofddoel gericht, maar er zijn ook duidelijke subdoelen geformuleerd. De subdoelen 'investeren in administratieve vaardigheden van de inwoner en duurzame (financiële) zelfredzaam' en 'het versterken van competenties om zo herhaling te voorkomen' zijn duidelijk subdoelen met een focus op de lange termijn. Op dit punt is ook een belangrijke rol weggelegd voor de ketenpartners van de gemeente. SMWO heeft deze rol de afgelopen periode opgepakt door het geven van cursussen als 'Een held met je geld!' en 'Financiële zelfredzaamheid'. SHV Zeeland (Leger des Heils) helpt met het ordenen van post en begeleidt bij het opstellen van een budgetplan, zodat een inwoner in de toekomst weer zelfstandig verder kan. De afgelopen periode is gebleken dat de gemeente, maar ook ketenpartners onderling niet altijd goed op de hoogte zijn van de hulp/begeleiding die wordt aangeboden voor deze doelgroep. Het ligt dan ook voor de hand dat de gemeente de taak op zich neemt om ketenpartners bij elkaar te brengen, ze te wijzen op de Sociale Kaart van Schouwen-Duiveland en deze waar nodig te verduidelijken.

Van belang is dat continu de vorderingen rondom procesgericht werken worden bijgehouden en op tijd wordt bijgestuurd. Hierin kan een belangrijke rol zijn weggelegd voor de procesregisseurs.

- *Registratie*

In verband met de versteviging van de samenwerking met SMWO en PLANgroep is het aan te bevelen om het aantal doorverwijzingen naar deze (en ook andere) ketenpartners in de toekomst te monitoren. Daarnaast is het wenselijk om de hoogte van de betalingsachterstanden te monitoren, zodat hier na afloop van een bepaalde periode ook concreet onderzoek naar kan worden gedaan en wellicht gericht acties op kunnen worden ingezet. Dit maakt het bovendien ook mogelijk om gericht nazorg te bieden.

- *Aandacht voor jongeren*

Het verdient aanbeveling om meer aandacht te hebben voor jongeren beneden de 23 jaar met een betaalachterstand op zorg. De ervaring van de afgelopen periode leert dat deze doelgroep moeilijk te bereiken is, de achterstand snel laat oplopen en hierdoor na 6 maanden als wanbetaler wordt aangemeld bij het CAK. Met alle gevolgen van dien.

- *Nazorg*

Het verdient aanbeveling om de komende periode na te denken over hoe nazorg wordt geborgd en welke rollen daarin zijn weggelegd voor de onderscheiden ketenpartners.

- *Privacy*

Naar aanleiding van de nauwere samenwerking met de diverse ketenpartners verdient het aanbeveling om de consultants vroegsignalering een cursus te laten volgen op het gebied van de privacy en AVG wet- en regelgeving binnen vroegsignalering. Dit zorgt voor een

versteviging van vakmanschap van het team en hiermee borgen we bovendien de privacy van onze inwoners.