

Aan : Dagelijks Bestuur
Van : Afdeling beleid en kwaliteit
Onderwerp : Evaluatie vroegsignalering 2021 en 2022
Datum : 26 januari 2023
Ter : Kennisname

Deze notitie evalueert de vroegsignalering over de periode november 2021 tot en met december 2022.

- **U wordt gevraagd om kennis te nemen van de evaluatie vroegsignalering en via de gebruikelijke procedure door te geleiden naar uw gemeenteraad.**

Cliëntenraad: Deze evaluatie wordt de cliëntenraad ter kennis gebracht.

1. Inleiding

Doel van deze notitie is het onderdeel vroegsignalering binnen de afdeling schulddienstverlening van de ISD Bollenstreek te evalueren.

Op dit moment heeft de ISD Bollenstreek twee jaar ervaring met de vroegsignalering, nadat de vroegsignalering vanaf 1 januari 2021 is verankerd in de wet. In 2021 zijn veel wijzigingen doorgevoerd, wat zijn doorwerking had in 2022. In zijn algemeenheid hebben de wijzigingen betrekking op;

- de overgangperiode en implementatie om de vroegsignalering volledig naar de afdeling schulddienstverlening over te hevelen; en
- nieuwe vormgeving m.b.t. de samenwerking in de keten; en
- er zijn veel nieuwe convenantpartners bijgekomen, hierdoor is de hoeveelheid signalen ook toegenomen. Dit vraagt om continue monitoring om het proces juist te laten verlopen.

Hiernaast hebben we te maken gehad met de coronacrisis en momenteel de energie armoede. Deze ontwikkelingen vroegen (en vragen) een gerichtere aanpak n.a.v. de binnengekomen vroegsignalen. Het is hierbij het uitgangspunt dat de inwoner op een passende manier hulp aangeboden krijgt.

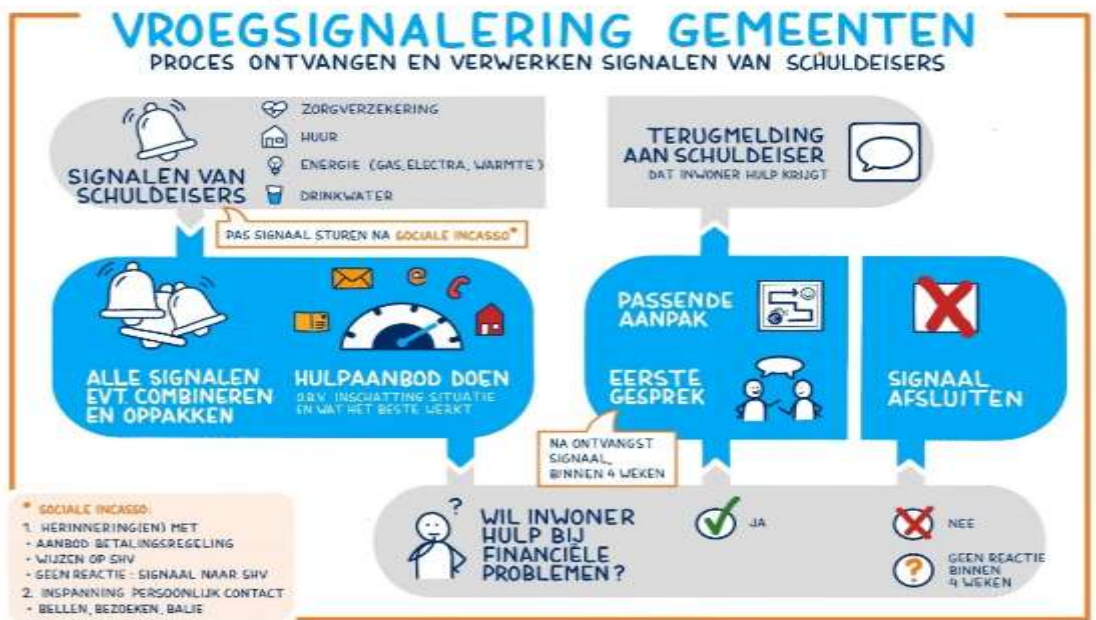
2. Samenvatting en algemene conclusie

In 2022 is er meer stabiliteit gekomen in het proces. De coronacrisis werd opgevolgd door de energiecrisis. Ondanks dit gegeven, zijn de hoeveelheid signalen slechts licht gestegen. Dit heeft vermoedelijk te maken met de diverse steunpakketten vanuit de overheid. De signaalpartners zijn ook steeds bezig met het optimaliseren van het proces, dit is terug te zien in het aantal signalen. Het aantal partners neemt nog steeds toe. Een aantal partners zijn wel aangesloten, maar intern nog niet in staat om signalen door te geven. De verwachting is dat in de loop van 2023 hier verandering in komt, net als bij de voorgaande partijen. Intern is de werkwijze verder geprofessionaliseerd. Er wordt beter gebruik gemaakt van het systeem.

Wel zijn er een aantal (structurele) actiepunten voor 2023 n.a.v. deze evaluatie. De volledige actiepunten zijn te vinden bij punt 6. Samengevat gaat dit om: het aanpassen van enkele werkafspraken intern en met ketenpartners, optimaliseren gebruik systeem en tot slot het beter bereiken van de inwoners. Het beter bereiken van inwoners is opgesplitst in verschillende doelgroepen zoals jongeren en ondernemers. Dit vergt een specifieke aanpak.

3. Korte schets vroegsignalering

Met de vroegsignalering binnen de schulddienstverlening is het doel om in een zo vroeg mogelijk stadium mensen met financiële problemen vroegtijdig in beeld te krijgen om vroegtijdige hulpverlening te bieden. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van daadwerkelijke signalen van betaalachterstanden en outreachende hulpverlening.



Landelijk convenant vroegsignalering

De ISD Bollenstreek is aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering. De VNG, NVVK en brancheorganisaties Energie Nederland, Zorgverzekeraars Nederland, Vewin en Aedes heeft gezamenlijk gewerkt aan het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Dit convenant is in lijn met de gewijzigde wet (vanaf 1 januari 2021) en in er zijn afspraken vastgelegd voor een uniforme uitvoering in het land. De ISD Bollenstreek heeft vanwege deelname veel convenantpartners en krijgen dus veel signalen van verschillende partijen door. Daardoor is er een groter bereik onder de inwoners die beginnende betaalachterstanden hebben.

Werkwijze

Vanwege het grote aantal convenantpartners en hiermee het aantal signalen, zijn de signalen opgedeeld in categorieën. Dit houdt in dat gekeken wordt naar de hoogte van de achterstand en combinaties van achterstanden. Er wordt aan de hand hiervan een brief gestuurd, gebeld of op huisbezoek gegaan. Er is hier een knip gemaakt zodat het werkbaar is en blijft om op alle achterstanden gepast te reageren. Hoe hoger de achterstand, hoe 'zwaarder' de actie.

- Brief - bij een achterstand tot en met € 449,- wordt een brief gestuurd,
- Bellen - bij een achterstand van € 450,- t/m € 899 wordt gebeld;
- Huisbezoek - bij een achterstand boven de € 900,- of combinaties van achterstanden wordt op huisbezoek gegaan.

Het uitgangspunt is en blijft dat er zo veel mogelijk persoonlijk contact wordt opgenomen met de inwoner. Als er ruimte overblijft in de categorieën om op huisbezoek te gaan of te bellen, worden dan ook lagere achterstanden meegenomen. Voortdurend wordt gemonitord of de werkwijze moet worden aangepast n.a.v. de signalen, reacties van klanten en de ketenpartners. Momenteel voldoet de huidige werkwijze, wel wordt voorgesteld om meer structuur te brengen in het plannen van de huisbezoeken met de betreffende ketenpartner (zie punt 4 kwalitatief onderzoek).

4. Kwalitatief en kwantitatief onderzoek

Het kwalitatief en kwantitatief onderzoek is samengevoegd aangezien de cijfers de toelichting nodig hebben vanuit het kwantitatief onderzoek.

Landelijk convenant vroegsignalering en signalen

Omdat de ISD Bollenstreek is aangesloten bij het landelijk convenant vroegsignalering wordt een zo groot mogelijk aantal partners bereikt. Het is eenvoudig om aan te sluiten en alle belangrijke voorwaarden voor de samenwerking staan in dit convenant. Er is ruimte om binnen deze kaders aanvullende afspraken te maken.

De tabel in bijlage 1 laat zien dat partijen intern hun proces hebben aangepast. Zo zijn er partijen die geleidelijk een toename in het aantal signalen (Stek), maar ook partijen die van enorme aantallen naar minder aantallen gaan (Dunea). Dit heeft te maken met dubbele signalen die eerst waren gestuurd of juist naar aanleiding van gesprekken en er te weinig signalen werden doorgestuurd. Een aantal partijen zijn nog in de opstartfase waardoor er nog 0 meldingen zijn doorgegeven. Het merendeel van de partijen laat wel een stabiel patroon in het aantal meldingen zien.

Bereik

Aan de deur gaan bij de inwoner heeft meer effect dan bellen of een brief sturen. Eenmaal binnen en contact is de kans aanzienlijk groter dat klant ook daadwerkelijk een aanvraag schulddienstverlening indient. Mocht een inwoner niet thuis zijn, is het alsnog belangrijk dat de folder wordt achtergelaten; er wordt dan doorverwezen (laagdrempelig) naar het Budget Informatie Punt (hierna: BIP). Het aantal BIP gesprekken neemt ook toe.

Als er contact is met de klant wil 57,9% ook daadwerkelijk een gesprek aangaan. Dit is een goed resultaat en komt met name door de huisbezoeken en de telefoongesprekken. Afgezet op alle vroegsignalen wordt positief gereageerd in 4,8% van alle contactpogingen. Dit bereik is niet hoog. Hierbij moet ook worden opgemerkt dat in veel situaties er sprake is van een laag bedrag waarvoor ook een vroegsignaal wordt gestuurd. Er wordt dan een brief gestuurd en de ervaring is dat inwoners hier niet altijd op zitten te wachten; de brief wordt dan meestal genegeerd. Om toch meer aandacht te vestigen op de brief met de folder, wordt dit verstuurd in een gekleurde enveloppe.

Resultaten zijn te zien in bijlage 2. In 2022 is gestart met het beter invullen van RIS, wat zijn de resultaten en de genomen acties. De beginperiode geeft hierin nog geen goed beeld. En nog steeds zijn er suggesties om beter gebruik te maken van het systeem zodat beter inzichtelijk gemaakt kan worden wat gebeurt met de signalen.

Lopers

De consulenten van de afdeling Schulddienstverlening gaan op huisbezoek als zogenoemde 'lopers'. Er werd het afgelopen jaar gelopen op 35 meldingen per maand, vanaf december wordt gelopen op rond de 50 meldingen per maand. Huisbezoeken worden door twee personen gedaan, samen met een vrijwilliger van Humanitas. Vanwege de toegenomen huisbezoeken en dat Humanitas soms op korte termijn wordt benaderd, lukt het Humanitas niet altijd om een vrijwilliger te leveren. Dit is dan ook een belangrijk onderdeel om aan te passen in de werkwijze. Er moet meer structuur in worden aangebracht. Hiernaast gaan wij ook met Schuldhulpmaatje in gesprek om te kijken waar zij de ISD hierin kunnen ondersteunen. In februari 2023 zijn hierover met Humanitas en Schuldhulpmaatje gesprekken gepland.

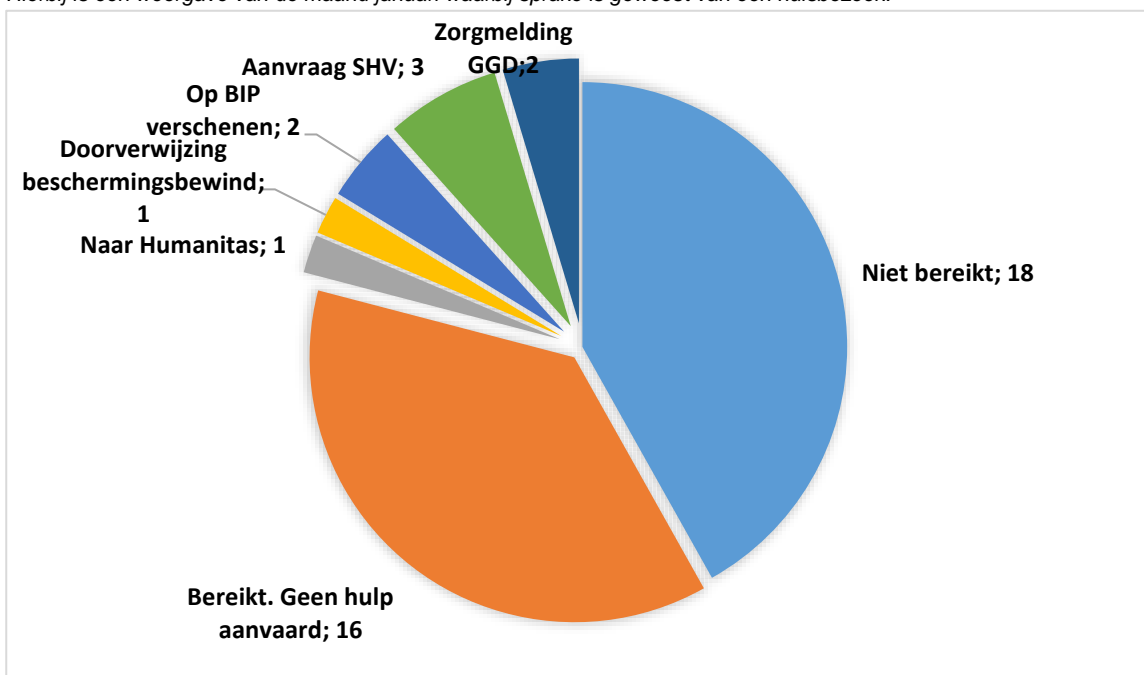
Toevoeging consulent schulddienstverlening / loper vroegsignalering

In de maanden vanaf december is er meer gelopen en zijn er ook meer mensen bereikt. Hoewel de daadwerkelijke aanvragen niet hoog zijn, wordt wel op een andere manier hulp geboden en aanvaard. Deze ontwikkeling is positief te noemen. Vanaf december tot en met januari 2023 zijn er 57 van de 96 mensen bereikt middels een huisbezoek. Hoewel de mensen het bezoek op prijs stellen, willen 39 mensen geen hulp. Er zijn 4 aanvragen schulddienstverlening gedaan, en de overige inwoners zijn verschenen op het BIP, bij Voorieder1 of doorverwezen naar Humanitas.

De mensen die niet bereikt waren, is nogmaals een huisbezoek gebracht, zijn gebeld en gemailld. Hiernaast is de folder ook in de brievenbus gedaan. We merken ook dat mensen soms wat meer de tijd nodig hebben om het te laten bezinken en op een later moment alsnog zich melden via de telefoon, of via een andere weg. Dit kan dan niet meer worden meegenomen in de registratie, maar is wel een indirect gevolg van de acties in het kader van de vroegsignalering.

Hiernaast hebben we in het kader van de vroegsignalering te maken met een zeer diverse doelgroep: dit kunnen gezinnen, jongeren of ouderen zijn. En inwoners waarbij er meerdere schulden aanwezig zijn, of ze zijn grofweg vergeten een rekening te betalen.

Hierbij is een weergave van de maand januari waarbij sprake is geweest van een huisbezoek:



Ketenpartners

Vanuit de vroegsignalering (of het BIP) wordt doorverwezen naar een ketenpartner die het best past bij de situatie van de klant. Het gaat hierbij om maatwerk. Tijdens de vroegsignalering en het lopen wordt Humanitas betrokken en is de intentie om Schuldhulpmaatje hier ook in te betrekken.

Corona

Als we kijken naar eind 2021 en begin 2022 was er nog sprake van de corona-crisis. Juist in deze fase werd gemerkt dat inwoners eerder het vakantiegeld inzette om bijvoorbeeld achterstallige rekeningen te betalen. Er zijn zowel in de reguliere schulddienstverlening als in de vroegsignalering geen excessen waargenomen van toegenomen schulden. Dit heeft hoogstwaarschijnlijk ook te maken gehad met de steunpakketten van de overheid. Het blijft (landelijk) de vraag of met name ondernemers uiteindelijk toch nog een beroep moeten gaan doen op schulddienstverlening. Er worden geen meldingen doorgegeven

van de bedrijven zelf, maar uiteraard wel van de inwoners die het bedrijf runnen. Als zij geen inkomsten meer kunnen genereren, dan zal dit uiteindelijk ook privé effect hebben.

Gestegen energiekosten / energie armoede

Het aantal signalen dat doorgegeven wordt door de energieleveranciers laat een lichte stijging zien in het aantal meldingen, maar in december is er zelfs een daling waar te nemen. De landelijke steunmaatregelen lijken in dit opzicht een positief effect te hebben. Echter moet hier wel de kanttekening gemaakt worden dat inwoners misschien hun maandtarief energie laag houden en bij de eindafrekening in de problemen komen. Dit zal dan uiteindelijk moeten blijken in de vroegsignalering, of inwoners trekken al eerder aan de bel via het BIP of via ketenpartners. Uiteraard wordt er in de reguliere dienstverlening aandacht hieraan besteed en voorlichting gegeven. Hiernaast wordt hier landelijk en ook door de energiemaatschappijen zelf aandacht aan besteed. Een goede voorlichting om een hoge eindafrekening te voorkomen is essentieel.

Een energiemaatschappij heeft brieven naar de gemeenten verzonden m.b.t. energieachterstanden bij bedrijven. Ondernemers (BV, NV, Vennootschappen) vallen niet onder de vroegsignalering, dus een signaal kan dan ook niet worden doorgegeven via RIS. Zoals gezegd kunnen de inwoners achter de bedrijven privé wel in de vroegsignalering terecht komen. De ISD Bollenstreek heeft deze bedrijven een aparte brief gestuurd en geprobeerd te bellen indien mogelijk. Een huisbezoek werd in deze situaties niet passend gevonden. Mochten er klanten in de winkel zijn kan dit een negatief effect hebben en mogelijk wordt de ondernemer hierdoor erg overvallen en wordt het hulpaanbod juist daardoor geweigerd. Overigens krijgen wij momenteel geen brieven meer binnen m.b.t. de bedrijven, maar wij houden dit nauwlettend in de gaten en hebben hierover contact met de VNG. Andere gemeenten hebben hier namelijk ook mee te maken.

5. Hoe nu verder ?

Er zijn een aantal ontwikkelingen die wij de komende periode mee gaan nemen in de doorontwikkeling van de vroegsignalering. Hiernaast blijven een aantal onderdelen die in 2021/2022 belangrijk waren, ook voor 2023 actueel.

Uitbreiding signalen

De VNG, de NVVK en RIS matching zijn met een aantal grotere gemeenten bezig een aantal testtrondes om meer signalen aan te wijzen in het Besluit. Het gaat hier om hypotheekachterstanden, gemeentelijke belastingen, CJIB en DUO.

Particuliere verhuurders

Op dit moment zijn alle grote particuliere woningbouwverenigingen uit de regio aangesloten bij het Landelijk Convenant. We krijgen daar ook al meldingen van binnen. Het blijft lastig om de kleinere particuliere verhuurders in beeld te krijgen en te laten aansluiten. Samen met ambtelijk Noordwijk en ambtelijk HLT Samen wordt gekeken en gewerkt aan een manier om ook de (kleinere) particuliere verhuurders in de regio te laten aansluiten.

Landelijk dashboard

Divosa beheert de landelijke monitor en het dashboard vroegsignalering. Gemeenten kunnen cijfers vergelijken met gelijkwaardige gemeenten. De kanttekening moet hierbij gemaakt worden dat gemeenten verschillend registreren en ook verschillende acties op een melding doen. Omdat de wijze van registratie niet overeenkomt, is de ISD Bollenstreek nog niet aangesloten.

RIS Matching (Inforing)

RIS matching wordt continu verder doorontwikkeld zodat managementinformatie beter inzichtelijk en toegankelijk wordt. Dan kan de ISD de dienstverlening hier ook makkelijker op aanpassen zodra deze informatie hiertoe aanleiding geeft. Mede met het oog op het landelijk dashboard, wordt aankomende periode aandacht eraan besteed om registratie beter vorm te geven.

Aandacht voor jongeren

De komende periode wil de ISD meer aandacht besteden aan de jongeren in de vroegsignalering. Er zijn een aantal ideeën die met RIS besproken gaan worden om de jongeren er beter uit te filteren. Er wordt met name aandacht gevraagd voor de groep jongeren met schulden die nog thuis wonen. Zij hebben vaak alleen achterstand zorgpremie en vallen dus (vaak) buiten de matching. Er wordt gekeken om op leeftijd te selecteren. Hiernaast wordt momenteel onderzocht of aansluiting bij ‘Nooit meer skeer’ een meerwaarde kan hebben om de jongeren te bereiken. Input vanuit dit project kan worden dan ook meegenomen binnen de vroegsignalering (en andersom).

6. Actiepunten

In voorgaande evaluatie zijn een aantal actiepunten geformuleerd. Deels zijn de actiepunten uitgevoerd. Maar deels zijn ze nog in ontwikkeling. Vanzelfsprekend wordt voorgesteld om de actiepunten die nog in ontwikkeling zijn te laten staan. Enkele uitgangspunten zijn structurele ‘actiepunten’ zoals het uitbreiden van de schuldeisers. Ook worden er een paar nieuwe actiepunten toegevoegd.

De actiepunten die zijn afgerond:

- het convenant en fonds “Voorkomen huisuitzetting” evalueren (aparte notitie DB 5 oktober 2022);
- Aansluiten bij de ontwikkeling Voorleder1 (breder dan alleen vroegsignalering).

Structurele actiepunten
Uitbreiden schuldeisers.
Het bereik vergroten onder de inwoners en de geaccepteerde hulp verhogen.
Doorontwikkelen RIS Matching (managementinformatie, aanleverdata signalen).
Convenanten aangaan met schuldeisers die niet zijn aangesloten bij het Landelijk convenant.
Onderliggend aan Landelijk convenant overeenkomsten opstellen om aan te sluiten bij de lokale wensen.
Actiepunten van 2022 overnemen naar 2023
Opzetten monitoringstool om opnieuw contact te leggen met inwoners die in eerste instantie geen hulp willen. (<i>Deels als geïmplementeerd met herhaalde aanvragen.</i>)
Aansluiten landelijk dashboard vroegsignalering Divosa.

Extra actiepunten 2023:
Mogelijk gerichte aanpak ondernemers en signalen m.b.t. de energie armoede
Het maken van interne en externe werkafspraken m.b.t. de huisbezoeken en met ketenpartners
Het bereiken van (kleinere) particuliere verhuurders in samenwerking met ambtelijk Noordwijk en ambtelijk HLT Samen.
Het beter bereiken van jongeren d.m.v. gerichte acties in het systeem of op projectmatige basis

7. Financiën

Kosten 2021

Nu de vroegsignalering een wettelijke taak is geworden, worden de kosten voor de vroegsignalering betaald uit het daartoe beschikbare budget. Met begrotingswijziging 2021-1 is € 90.000 opgenomen in de begroting 2021 voor Vroegsignalering. Het is daarmee een reguliere taak voor de ISD geworden en dit komt ieder jaar weer terug.

Kosten 2022

In de begroting 2022 is 1 fte formatie uitbreiding gevraagd voor de vroegsignalering. De kosten voor de vroegsignalering zijn verwerkt onder de kosten schulddienstverlening, onder de noemer Zorg en is schulddienstverlening breed € 1.026.000,-. Waarvan € 118.000,- voor de vroegsignalering. De kosten voor schulddienstverlening bestaan voornamelijk uit formatie en automatisering.

Kosten 2023

De kosten voor de vroegsignalering zijn in de begroting 2023 verwerkt onder het programma Participatie (voorgaande jaren was dit verwerkt onder de noemer Zorg) en is schulddienstverlening breed € 1.078.000,-, waarvan € 124.000,- voor de vroegsignalering. De kosten voor schulddienstverlening bestaan voornamelijk uit formatie en automatisering.

Nog steeds verwachten we dat de vroegsignalering steeds meer signalen gaat doorgeven. Dit komt vanwege deze ontwikkelingen:

- de hoge inflatie in zijn algemeenheid;
- de energiekosten zijn enorm opgelopen. Momenteel zijn er diverse steunpakketten die mogelijk voorkomen dat inwoners in de financiële problemen komen. Echter is deze ontwikkeling nog onverspelbaar; er kunnen nog steeds (veel) huishoudens in problemen komen;
- nog steeds sluiten schuldeisers zich aan bij het landelijk convenant. Schuldeisers passen hun werkwijze aan en maken dit efficiënter;
- er zijn pilots gaande waarbij grotere gemeenten testen om de hypotheekachterstanden, gemeentelijke belastingen, CJIB en DUO door te geven. Zodra deze pilot is geslaagd, zullen deze partijen zich ook gaan aansluiten bij het Landelijk Convenant.

Hiernaast blijft het wenselijk om de ketenpartners te betrekken bij de huisbezoeken en/of het telefonisch contact i.v.m. de specialistische kennis vanuit hun werkveld. Diverse ketenpartners worden benaderd als dit in het kader van maatwerk past bij de inwoner. Ook stelt het kabinet extra gelden beschikbaar voor gerichtere hulp via onder meer de vroegsignalering. Indien hiervoor extra budget nodig is, zal hiervoor toestemming worden gevraagd via de begrotingswijziging en/of op projectmatige basis.

8. Wettelijk kader en achtergrond

Per 1 januari 2019 was de ISD Bollenstreek in de gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen gestart met het project Vroeg Eropaf. Destijds een vorm van vroegsignalering van huurschulden. In 2018 is daartoe een convenant ondertekend tussen de woonstichtingen Stek en Vooruitgang. In 2020 zijn er twee nieuwe convenantpartners aangesloten bij het project Vroeg Eropaf: Dunea en Zorg en Zekerheid. De gemeente Noordwijk is vanaf 2019 zelf met een vorm van vroegsignalering gestart en is per 1 januari 2021 aangesloten bij het project Vroeg Eropaf zodat ook de vroegsignalering voor Noordwijk kon worden geïmplementeerd binnen de afdeling schulddienstverlening van de ISD Bollenstreek.

Per 1 januari 2021 is de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden, waardoor vroegsignalering voor alle gemeenten een verplichte taak is geworden¹. In het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Besluit) zijn er zes signalen aangewezen die door schuldeisers aan gemeenten verzonden mogen worden². De signalen komen van de schuldeisers die achterstanden zien in: huur, drinkwater, zorgverzekering, elektra, gas en warmte. Sinds de vroegsignalering per 1 januari 2021 is verankerd in de wet, is de gemeente Noordwijk ook aangesloten bij het project Vroeg Eropaf (nu vroegsignalering binnen de afdeling SDV ISD Bollenstreek).

Als een overgangperiode voor de implementatie van de wettelijke taak binnen de organisatie, is het project Vroeg Eropaf doorgelopen van 1 januari 2021 tot 1 juli 2021. Vanaf 1 juli 2021 is de vroegsignalering een onderdeel geworden van de afdeling schulddienstverlening (SDV) van de ISD Bollenstreek. Daarmee is er per 1 juli 2021 een einde gekomen aan het project Vroeg Eropaf waarmee de afgelopen 2 ½ jaar waardevolle ervaring is opgedaan. Om de overgang naar de afdeling schulddienstverlening soepel te laten verlopen heeft de ISD ervoor gekozen om tot en met eind december 2021 gebruik te maken van lopers vanuit Kwadraad en een loper vanuit de ISD. Vanaf 1 januari 2022 zal dit volledige overgenomen worden door de afdeling schulddienstverlening.

Nu vroegsignalering is verankerd in de wet, is de spanning met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) weggenomen. Er is een wettelijke grondslag voor het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens voor dit doel en kan de ISD Bollenstreek uit eigen beweging hulp aanbieden.

9. Evaluatie

Evaluatie is voorzien in het eerste kwartaal van 2024.

10. Communicatie

Gemeenten Noordwijk, Hillegom, Lisse en Teylingen, ketenpartners en uitvoerenden.

¹ Conform artikel 5 van de Gemeenschappelijke Regeling ISD Bollenstreek valt de taak om de vroegsignalering uit te voeren binnen de ISD Bollenstreek. Vroegsignalering is daarom opgenomen in een addendum gekoppeld aan de huidige Beleidsplannen schulddienstverlening.

² Het ministerie heeft aangegeven ruimte te behouden om extra vroegsignalen bij ministeriele regeling aan te wijzen.

Bijlage 1 Signalen en aangesloten vaste lasten partners

Alle signalen periode 1 november 2021 t/m december 2022

Aantal signalen per vaste lasten partner:

Melder	2021		2022												2023	Totaal	
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	Aantal	%
Custodian Vesteda Fund I B.V.	0	0	0	0	4	1	0	0	0	0	2	0	1	2	1	11	0
DELTA Energie B.V.	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	0	36	1
Energieleverancier Budget Energie	4	0	5	4	4	5	5	9	6	8	3	6	0	1	0	60	1
Energieleverancier Eneco	19	8	7	43	11	0	4	1	7	0	6	7	5	4	0	122	2
Energieleverancier Energie Direct	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0
Energieleverancier Engie	2	6	3	2	4	5	4	6	4	3	4	5	4	3	0	55	1
Energieleverancier Essent	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	2	1	1	3	0	11	0
Energieleverancier Vattenfall	17	14	13	13	19	23	23	12	18	16	18	17	11	5	0	219	4
Energielijst ISD Bollenstreek	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FENOR B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Greenchoice	0	1	1	1	2	1	1	3	1	1	5	3	4	2	0	26	0
HVC Energie B.V.	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Innova Energie B.V.	1	2	4	4	3	1	8	10	5	5	2	1	21	10	9	86	2
MVGM Wonen	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0
SEPA Green Energy B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ServiceHouse B.V.	0	0	0	0	0	0	0	5	4	4	7	3	0	2	0	25	0
VDP Vastgoed	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
Waterbedrijf Dunea	192	184	315	262	204	214	233	17	20	31	27	15	13	15	0	1732	30
Woningcorporatie Woonstichting Stek	13	18	20	27	18	79	112	124	34	151	117	134	179	129	0	1155	20
Woningcorporatie Woonstichting Vooruitgang	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Woningstichting Sint Antonius van Padua	5	0	0	16	9	9	0	40	23	5	0	38	42	29	0	216	4
Zorgverzekeraar ASR	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	3	1	2	2	0	11	0
Zorgverzekeraar CZ	4	3	2	4	5	5	3	5	3	4	4	4	3	2	0	51	1
Zorgverzekeraar EUCARE	6	0	4	4	6	1	2	3	2	0	1	1	1	0	0	31	1
Zorgverzekeraar Eno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Zorgverzekeraar Menzis	13	7	5	0	26	3	12	4	10	5	11	16	7	7	0	126	2
Zorgverzekeraar Zilveren Kruis	68	65	45	40	40	52	52	39	57	44	45	52	45	43	0	667	12
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	79	31	46	94	38	0	55	100	76	57	57	55	77	50	0	813	14
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	21	17	23	26	17	18	25	15	13	13	12	10	14	18	0	242	4
vb&t Vastgoedmanagement bv	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	7	0
Totaal	448	361	498	535	414	421	544	395	286	349	333	373	435	331	10	5733	100

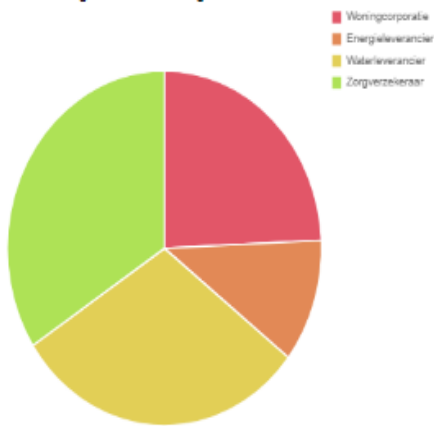
Toelichting:

Januari 2023 geeft geen goede weergave aangezien deze signalen nog niet zijn doorgegeven ten tijde van het opvragen van de cijfers. Enkele partijen laten zien dat er geen tot weinig signalen worden doorgegeven. Dit heeft ermee te maken dat partijen in de loop van het jaar zijn aangesloten en dus nog niet het hele jaar signalen doorgeven. Daarnaast kost het tijd voordat de aangesloten partij het interne proces heeft ingeregeld voordat alle signalen juist worden doorgestuurd. Ook gebeurt het tegengestelde: aangesloten partners passen hun werkwijze aan zodat secuurder en dus minder signalen worden doorgegeven.

Aantal signalen per type vaste lasten partner:

Melder	2021		2022												2023	Totaal	
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	Aantal	%
Woningcorporatie	18	19	20	43	33	89	113	164	58	158	122	172	223	161	1	1392	24
Energieleverancier	47	35	38	71	47	38	48	48	47	39	50	47	50	33	9	647	11
Waterleverancier	192	184	315	252	204	214	233	17	20	31	27	15	13	15	0	1732	30
Zorgverzekeraar	191	123	125	169	130	80	150	168	161	123	134	139	149	122	0	1962	34
Totaal	448	361	498	535	414	421	544	395	286	349	333	373	435	331	10	5733	100

De binnengekomen betalingsachterstanden staan in deze tabel gegroepeerd weergegeven per type vaste lasten partner, per maand.



Bijlage 2 Acties naar aanleiding van signalen

Periode 1 november 2021 t/m december 2022

Aantal signalen per bakje in RIS Matching:

Melder	2021		2022												2023	Totaal
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	Aantal
Brief	186	148	196	272	101	165	188	184	120	156	144	141	197	101	0	2297
Geen actie - reeds bekend	0	0	13	2	9	11	7	6	0	4	6	7	11	11	0	87
Geen actie/ herhaalde melding	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Geen actie: Melding is onterecht	9	0	91	1	0	1	4	4	0	0	3	1	1	5	0	120
Huisbezoek	10	16	30	30	39	36	32	35	33	32	19	43	47	38	0	440
Recidive brief	211	165	168	230	265	208	315	166	133	157	161	181	179	176	1	2716
Niet ingedeeld	32	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	72
Totaal	448	361	498	535	414	421	544	395	286	349	333	373	435	331	10	5733

Wijze van contact	2021		2022												2023	Totaal
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	Totaal
Email	0	0	0	0	0	1	2	3	4	0	0	1	4	1	1	17
Huisbezoek	7	9	0	0	32	25	14	20	30	6	0	14	28	39	6	232
Huisbezoek buiten kantoorruim (uitgeschakeld)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persoonlijk op kantoor	0	1	0	0	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	6
Schriftelijk	0	0	0	0	3	1	6	5	1	0	0	4	4	0	3	27
Telefonisch	11	11	1	0	4	7	15	34	13	30	6	20	9	9	7	176
Niet ingevuld	282	381	378	165	492	451	331	351	432	333	245	312	285	673	2	5113
Totaal	300	402	379	165	533	485	368	414	480	372	250	351	331	722	19	5571

Registratie contact

Persoon bereikt?	2021		2022												2023	Totaal
	november	december	januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	januari	Totaal
Ja	10	4	0	0	31	23	16	43	29	13	4	18	29	28	17	265
Nee	8	17	1	0	10	11	21	20	19	26	1	21	17	21	0	193
Niet ingevuld	282	381	378	165	492	451	331	351	432	333	245	312	285	673	2	5113
Totaal	300	402	379	165	533	485	368	414	480	372	250	351	331	722	19	5571