

Inleiding

Per 1 januari 2021 is de gewijzigde Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) ingegaan. Met deze wijziging zijn gemeenten verplicht om actief hulp aan te bieden aan inwoners met betalingsachterstand(en). Het doel van deze wet is betalingsachterstanden en schulden te voorkomen, door betaalproblemen al vroeg te signaleren.

In dit kader ontvangen gemeenten per 1 januari 2021 signalen van betalingsachterstanden op de vaste lasten van woningcorporaties, ziektekostenverzekeraars, waterleidingmaatschappij en energiebedrijven. Deze werkwijze is centraal voor alle gemeenten vastgelegd in een landelijk convenant. Dit convenant is afgesloten tussen de NVVK, VNG en koepels van vaste lasten partners.

Gemeenten dienen op basis van deze signalen uit eigen beweging hulp aan te bieden. Ook zijn gemeenten per 1 januari 2021 verplicht om enkelvoudige signalen van betalingsachterstanden op te pakken en een hulpaanbod te doen.

Gemeenten kunnen dan sneller in actie komen en schuldhulpverlening aanbieden nog voordat burgers zelf aan de bel trekken.

In het collegebesluit van 8 december 2020 is besloten om de periode vanaf 1 januari 2021 t/m 31 december 2021 te gebruiken als implementatiefase voor de nieuwe wet en voor het uitwerken van de businesscase teneinde te onderbouwen of deze wet budgetneutraal uitgevoerd kan worden, zoals het Rijk stelt.

Maastricht is per 1 februari 2021 gestart met de uitvoering van deze wet door het actief benaderen van burgers met achterstanden en het gericht aanbieden van een hulpaanbod. Deze werkwijze is nog steeds in ontwikkeling en we willen u middels deze evaluatie informeren over de aanpak en de resultaten in de periode 1-2-2021 tot 1-10-2021.

Aanleiding

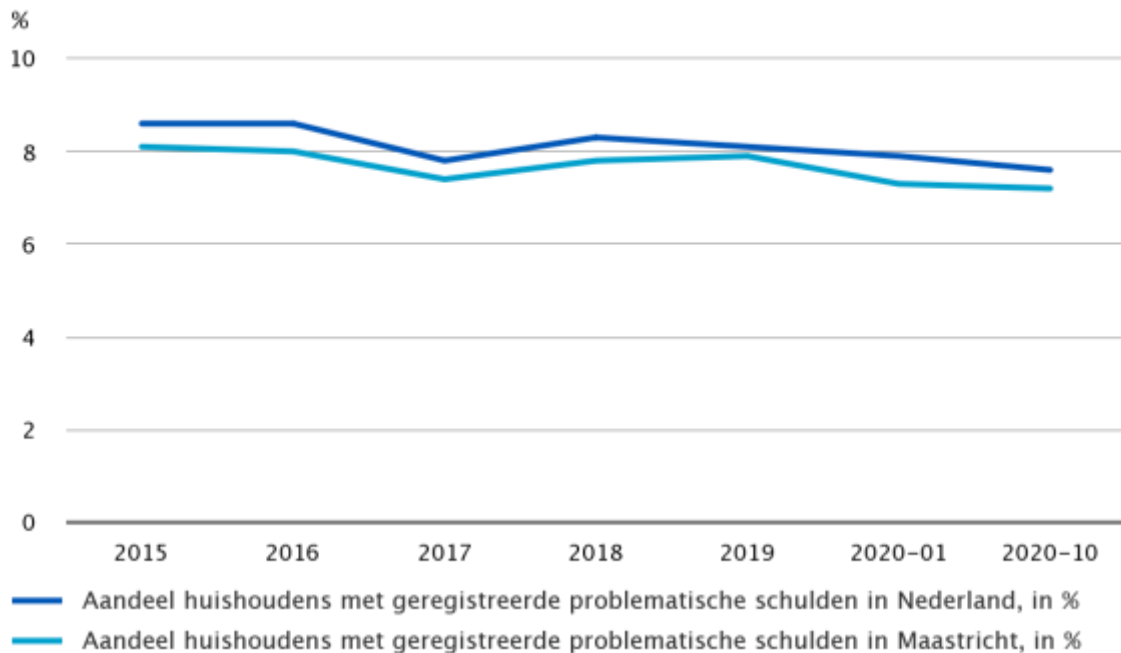
Nederland telde op 1 oktober 2020 ruim 614 duizend huishoudens met geregistreerde problematische schulden¹. Dat is 7,6 procent van alle particuliere huishoudens. Aan het begin van 2020, voor de coronapandemie, was dat 7,9 procent. Onder de instromers nam het aandeel huishoudens met een zelfstandige of iemand met een flexibel contract toe. Dat blijkt uit het vernieuwde dashboard Schuldenproblematiek in beeld, dat het CBS in opdracht van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid heeft samengesteld.

In Maastricht zijn er 68.032 huishoudens². Het aandeel huishoudens met geregistreerde problematische schulden in Maastricht bedraagt 7,2%. Op basis van deze cijfers betekent dit, dat er in de gemeente Maastricht ca. 4.900 huishoudens zijn waarbij een of meerdere (problematische) schulden zijn (*Zie Afbeelding 1. Ontwikkeling geregistreerde problematische schulden in Maastricht*). Deze huishoudens zijn lang niet allemaal in beeld. In de praktijk blijkt dat veel mensen vier tot vijf jaar rondlopen met financiële problemen voordat zij hulp zoeken. De schulden zijn dan vaak al opgelopen tot 40.000 euro

¹Bron: [Aantal huishoudens met problematische schulden niet toegenomen \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nl-nl/indicatoren/35121/2020/aantal-huishoudens-met-problematische-schulden-niet-toegenomen)

²Bron: [StatLine - Regionale kerncijfers Nederland \(cbs.nl\)](https://www.cbs.nl/nl-nl/indicatoren/35121/2020/statline-regionale-kerncijfers-nederland)

Ontwikkeling geregistreerde problematische schulden in Maastricht



Afbeelding 1. Ontwikkeling geregistreerde problematische schulden in Maastricht (Bron: [Schuldenproblematiek in beeld \(cbs.nl\)](https://schuldenproblematiek.beeld.cbs.nl))

Schulden kunnen het gevolg zijn van problemen op andere leefgebieden, maar zijn ook in steeds grotere mate de oorzaak van andere maatschappelijke problemen. Het hebben van schulden veroorzaakt veel stress en is onder andere van invloed op de gezondheid, het behouden of vinden van werk, het gezinsleven en sociale contacten.

Het doel van Vroegsignalering is dat schulden in de primaire vaste lasten vroegtijdig opgespoord worden. We bieden actieve hulp aan, zodat de betalingen weer hervat worden en problematische schulden voorkomen worden.

Wettelijk kader en beleidskader Maastricht

Zoals al eerder aangegeven is deze nieuwe werkwijze een gevolg van een wettelijke taak. Daarnaast is het lokale beleid ook gericht op bestrijding en preventie van armoede en schulden. De ambitie uit het coalitieakkoord 2018-2022 'Maastricht onbegrensd en ontspannen' luidt: 'Dankzij een ingezet aanvalsplan ligt de armoede in Maastricht in 2030 onder het landelijk gemiddelde'. Deze ambitie vormt de kapstok voor het Aanvalsplan armoede en schuldhulpverlening 2020-2024 'De knoop ontwarren'. Het aanvalsplan is deels een voortzetting van eerder beleid, de focus verschuift echter de komende jaren van het verzachten naar het voorkomen van armoede en schulden. Naast de wettelijke taak is Vroegsignalering hiermee een belangrijk instrument bij het voorkomen van armoede en schulden.

In het uitvoeringsplan Duurzaam Sociaal Domein is preventie en Vroegsignalering een belangrijk thema. Een van de opgaven de komende periode is het structureel borgen van Vroegsignalering in de gemeentelijke organisatie.

Uitvoering Vroegsignalering (een outreachende aanpak)

Voor de Gemeente Maastricht wordt de Vroegsignalering uitgevoerd door Sociale Zaken Maastricht Heuvelland (loket Vroegsignalering) en het Team Vroegsignalering (Trajekt en Kredietbank Limburg). Voor de uitvoering is gekozen voor een automatiseringssysteem dat specifiek ontwikkeld is voor de Vroegsignalering: RIS/Inforing.

De werkwijze is als volgt:

Op basis van de signalen van de signaalpartners wordt door het RIS-systeem een onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige betalingsachterstanden (€50-€750) en betalingsachterstanden > €750 of meerdere achterstanden.

In het eerste geval worden de inwoners benaderd en hulp aangeboden middels een brief of briefkaart. Bij geen reactie volgt er nog in vele gevallen nog een telefonische contactpoging. Doel van deze brief of telefonisch contact is het aanbieden van hulp of het doorverwijzen naar organisaties die hulp bieden bij financiële problemen of schuldhelpverlening.

In het tweede geval wordt middels een brief een aankondiging voor een huisbezoek gedaan en worden deze inwoners door het team Vroegsignalering bezocht. Ook hierbij wordt ingezet op inventariseren en oplossen van financiële problemen, waar nodig via een integrale aanpak en/of doorverwijzing naar schuldhelpverlening of andere hulpverlening.

Het loket Vroegsignalering wordt bemand door een medewerkster die verantwoordelijk is voor de volgende uitvoeringstaken:

- Matchen van de signalen in het geautomatiseerd systeem (RIS);
- Benaderen van inwoners met achterstanden (per brief, telefoon of email);
- Informeren van inwoners en inden van toepassing doorverwijzen naar de voorliggende voorzieningen of schuldhelpverlening;
- Selecteren van signalen gericht op huisbezoek en deze coördineren met het Team Vroegsignalering.
- Contacten onderhouden met de signaalpartners en actualiseren van de achterstanden;
- Terugkoppeling aan signaalpartners;
- Contacten onderhouden met netwerkpartners;
- Aanspreekpunt voor inwoners met vragen over financiële problemen, schulden enz;
- Administratief afhandelen van de afvoer en opslag van goederen bij huisuitzettingen. Per 1-4-2021 is dit een wettelijke taak voor de gemeente en deze is vooralsnog toegevoegd aan de taken van de medewerk(st)er Vroegsignalering.
- Ontvangen van de afsluitingen van energiemaatschappijen en actie ondernemen om deze afsluitingen te voorkomen in samenspraak met de Kredietbank Limburg of het Team Vroegsignalering (Leveranciers van deze voorzieningen zijn wettelijk verplicht om dit te melden bij de gemeente. Hoewel het buiten de reikwijdte van Vroegsignalering ligt is deze uitvoering gezien de samenhang toegevoegd aan de uitvoeringstaken);

Het Team Vroegsignalering bestaat uit een medewerker van St. Trajekt (maatschappelijk werker) en twee medewerkers van de Kredietbank Limburg (casemanagers schuldhelpverlening). Het team bezoekt mensen met grotere of meerdere achterstanden aan huis. Deze mensen ontvangen voorafgaand aan het bezoek een brief waarin het huisbezoek wordt aangekondigd. Tijdens dit huisbezoek wordt ondersteuning aangeboden om het betaalgedrag van mensen te herstellen en betalingsachterstanden op te lossen. Soms kan dit middels een "Quick fix" maar soms ook via het verwijzen naar de KBL voor budgetbeheer, budget coaching of schuldhelpverlening.

In Maastricht is al op 1 september 2019 gestart met een pilot Voorkoming Betalingsachterstanden Vaste Lasten, vooruitlopend op de verwachte wetswijziging. Deze pilot is bij de start van de Vroegsignalering per 1 februari geïmplementeerd in de nieuwe werkwijze van Vroegsignalering vanwege de positieve resultaten van deze outreachende aanpak. Het integraal oppakken van problemen van burgers is daarnaast een belangrijke succesfactor in deze benadering. Inzet van een maatschappelijk werker naast de schuldhelpverlening maakt dat zaken in de brede leefomgeving van burgers worden opgepakt en daarmee veelal preventief werken. (O.a. voorkomen van afsluitingen en uithuiszettingen).

De huisbezoeken die afgelegd worden, zijn per brief aangekondigd. Toch komt het veelvuldig voor dat er niemand thuis is. Vaak wordt dan nog een tweede huisbezoek gepland op een ander tijdstip. Hierbij wordt veelal ook gekeken naar tijdstippen in de avonden omdat de kans op aanwezigheid dan doorgaans groter is. Wanneer direct contact niet lukt wordt een flyer met contactgegevens achtergelaten. De reacties op de flyer zijn wisselend. Deze worden echter niet geregistreerd en het exacte effect van de flyer is daardoor niet bekend.

Personele inzet

Voor de uitvoering van Vroegsignalering heeft de gemeente Maastricht 1 fte beschikbaar gesteld in de vorm van een tijdelijk medewerker in een groeibaan. Dit komt neer op circa 1300 productieve uren per jaar (36 uur per week). Binnen deze uren vinden zowel de vervolgesprekken, registratie en terugkoppeling naar de convenantpartners plaats. Belangrijk is om op te merken dat deze uren niet worden opgevangen binnen de vaste formatie. De inzet van de betrokken adviseurs en beleidsmedewerker bestaat met name uit het verder implementeren en door ontwikkelen van deze nieuwe wettelijke taak in de uitvoeringspraktijk.

De huisbezoeken worden afgelegd door een combinatie van medewerkers van Trajekt en Kredietbank Limburg. Bij Trajekt is hiervoor 0,5 Fte ingehuurd, zijnde € 26.000 op jaarbasis en bij de Kredietbank Limburg is hiervoor 0,89 Fte ingehuurd, zijnde € 30.000 op jaarbasis. Voor de administratieve verwerking van de gegevens en het inplannen van de huisbezoeken is administratieve ondersteuning aanwezig.

Resultaten

Voor details zie bijlage 1.

Kwantitatief

1. In totaal zijn er in de onderzochte periode 2629 signalen ontvangen van 24 verschillende signaalpartners. Momenteel is er sprake van 53 signaalpartners. (Bijlage: Overzicht 1 melders/signaalpartners)
2. Verdeling naar signaalpartner. In de aanlevering van signalen is in de implementatiefase nog grote verschillen te zien. Dit komt o.a. omdat men nog onbekend is met het aanleveren van signalen en pas later is begonnen met aanleveren. (Bijlage overzicht 2). De gegevens zijn verder ingedeeld op hoofdgroep Woningcorporaties, Energieleveranciers, waterschap en zorgverzekeraars (bijlage overzicht 3).
3. Hoeveel Inwoners zijn door Vroegsignalering benaderd en hoeveel burgers zijn bereikt: Er zijn 2246 inwoners (Bijlage overzicht 5) benaderd. Uiteindelijk is er 403 inwoners bereikt (Bijlage overzicht 6).
4. Hoe is de verdeling € 50-750 en >€750 en meervoudig dus hoeveel burgers zijn benaderd per brief en hoeveel huisbezoeken hebben plaatsgevonden: Het overgrote deel is benaderd via een brief, al dan niet in combinatie met een sms of telefonisch. Er zijn 467 huisbezoeken ingesteld (bijlage: Overzicht 7). De respons op de brief is uiterst laag te noemen. Tevens zijn er maar weinig inwoners die op deze basis instemmen met een hulpaanbod (Bijlage: Overzicht 8).

Toelichting op Kwantitatief.

1. Bij de start van de periode bestond de aanlevering uit 66 signalen door 3 signaalpartners. Dit is gedurende de onderzoeksperiode uitgebouwd naar maandelijks ongeveer 500 signalen van 24 verschillende signaalpartners. Inmiddels hebben zich 53 leveranciers geregistreerd. Deze leveren op dit moment nog niet allemaal aan. In 2022 beogen we hier wel afspraken mee te maken voor aanlevering.
2. Bij dit overzicht van de signaalpartners is een onderscheid gemaakt tussen de 4 hoofdleveranciers zijnde Woningcorporaties, Energieleveranciers, waterschap en zorgverzekeraars, (een verdere onderverdeling van leveranciers is te vinden in overzicht 1 van de bijlage). Vanuit de start van Vroegsignalering is met name gefocust op signalen van woning coöperaties omdat huurachterstand meestal de laatste post is bij het niet meer betalen van vaste lasten waarbij grote bedragen gemoeid zijn. Tevens heeft deze de meest ingrijpende gevolgen. Hierbij wordt dan ook het instrument huisbezoek het meest toegepast.
3. Het aantal burgers wijkt af van het aantal signalen omdat het vaker voortkomt dat een burger meerdere signalen heeft en deze signalen ook meerdere keren terugkomen. Voor het benaderen versus bereiken geldt dat een belangrijk onderdeel van de implementatiefase en doorontwikkeling het bereiken van de cliënt is. We hebben geconstateerd dat het versturen van een brief/ briefkaart het laagste resultaat oplevert tegenover huisbezoek het meeste. Hiertegenover staat natuurlijk het capaciteitsvraagstuk en de mogelijkheden op basis van de AVG-bepalingen. Op dit moment wordt gekeken naar een goede balans tussen brief/ briefkaart en follow-ups zoals telefoon, sms, email en huisbezoek. Daarbij komt duidelijk naar voren dat inwoners op het moment nog erg huiverig zijn als zij post ontvangen vanuit de gemeenten over schulden. De hoeveelheid non respons is dan ook erg groot.

4. Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen het aantal ingestelde huisbezoeken (overzicht 7 en aantal resultaten op de huisbezoeken (overzicht 8). Hierbij gaat het namelijk om de unieke aantallen inwoners. Hierbij kan echter sprake zijn van meerdere meldingen en/ of meerdere huisbezoeken. Ten aanzien van de contactsoort brief is duidelijk dat de resultaten achter blijven. Enerzijds m.b.t. het aantal succesvolle contactmomenten anderzijds de resultaten. Hierbij moet wel een nuance worden gemaakt. Een aantal contacten voortkomend uit brief, sms, telefoon worden doorgeleid naar huisbezoeken en als zodanig geregistreerd. Wel is duidelijk dat het huisbezoek het grootste effect kent.

Praktijkvoorbeelden

- Meldingen ontvangen m.b.t. afsluiting energie. Bijvoorbeeld alleenstaande moeder met 3 kinderen waarvan het jongste kind onder begeleiding was bij Jeugdzorg. Medewerker Vroegsignalering heeft als crisisinterventie contact opgenomen met de energieleverancier waarbij een betalingsregeling is getroffen om afsluiting te voorkomen. Vervolgens is casus doorgeleid naar team Vroegsignalering voor verdere interventie.
- Melding ontvangen voor afsluiting water. Bijvoorbeeld inwoner die was aangemeld voor Schuldenbewind. In afwachting van de definitieve vaststelling van het bewind kon bewindvoerder formeel nog geen actie ondernemen. Medewerker Vroegsignalering heeft contact gelegd met de leverancier om afsluiting te voorkomen waarna beoogd bewindvoerder alsnog in stelling is gebracht om situatie verder op te pakken.
- Diverse inwoners hebben inmiddels contact opgenomen (telefonisch of via het hiervoor ingerichte email-adres). Op basis hiervan wordt hernieuwd contact gezocht voor een nadere analyse waarbij de inwoner geholpen kan worden bij de interventie dan wel doorverwezen naar de juiste instantie voor verdere ondersteuning.
- Een van de speerpunten voor het komende jaar is het verder uitbreiden van het netwerk waardoor er sneller contact kan worden gelegd met de verschillende melders waardoor interventies en of intermediair sneller en beter kan worden uitgevoerd.

Financiering

Bij de implementatie van Vroegsignalering Vaste Lasten Partners heeft de gemeente Maastricht geen extra middelen ontvangen van het Rijk. Het Rijk stelt namelijk dat dit budgetneutraal uitgevoerd kan worden. Daarom heeft de gemeente Maastricht extra geld geïnvesteerd. Deze extra middelen zijn vooral ingezet ten behoeve van personeelskosten en het aanschaffen van een matchings- en cliëntvolgsystematiek, namelijk RIS/Inforing, meer specifiek de modules Matching en Vroeg Eropaf.

Het Rijk stelt dat de investering op Vroegsignalering Vaste Lasten Partners zichzelf weer terugverdiend en op (langere) termijn ook rendement oplevert. Naast financiële voordelen van Vroegsignalering, kunnen ook op andere vlakken voordelen bereikt worden, namelijk:

- Voorkomen kosten gemeenten en maatschappelijke organisaties. De directe baten hebben vooral betrekking op het voorkomen van kosten die gemeenten en maatschappelijke organisaties moeten maken bij voortdurende (en verergerende)

schuldenproblematiek. Zo voorkomt preventieve inzet een beroep op (duurdere) curatieve schuldhulpverlening. Ook worden ontruimingën voorkomen, inclusief alle daarbij behorende maatschappelijke kosten;

- 'Vroegsignalering' leidt tot een hogere instroom aan 'inwoners' voor maatschappelijke dienstverleners;
- Voorkomen extra schuldhulp. Preventieve inspanningen om escalatie van schulden te voorkomen levert een besparing op (duurdere) curatieve zorg op;
- Bespaarde uitkeringskosten Participatiewet en de WW. Een stabiele financiële situatie leidt tot een verminderd beroep op de Participatiewet en/of WW en/of een versnelde uitstroom uit de uitkering;
- Bespaarde kosten re-integratie. Wanneer huishoudens aanspraak maken op een uitkeringsvoorziening zetten gemeenten diverse instrumenten in waarmee re-integratie wordt bevorderd;
- Bespaarde kosten ontruimingën/huisuitzettingen;
- Voorkomen kosten maatschappelijke opvang. Maatschappelijke opvangorganisaties gaan preventief hulp bieden als er een ontruiming op handen is;
- Voorkomen afsluiting nutsbedrijven.

Ook op langere termijn en minder zichtbaar is positief rendement te benoemen, namelijk:

- Lagere criminaliteit. Een penibele financiële situatie leidt bij ca. 29% van de huishoudens tot een toename van (licht) criminele activiteiten. Op de langere termijn zorgt het stabiliseren van schuldsituaties ook tot een vermindering van de criminaliteit;
- Voorkomen ziekmelding. Van de huishoudens die gebruik maken van schuldhulpverlening heeft ca. 33% een betaalde baan (van Geuns e.a., 2011);
- Versterking eigenwaarde. Een betere eigen regie en eigen beheersing van de financiële situatie versterkt de eigenwaarde;
- Een verbetering van de kansen op werk door een stabiele financiële situatie impliceert een langdurig verbeterd carrièreperspectief;
- Een stabilisering van de situatie en een vroegtijdige oplossing van schuldsituaties draagt bij aan het voorkomen van een generatie-effect onder schuldenaren;
- Een vermindering van stress bij werknemers met schulden leidt tot een verhoging van de arbeidsproductiviteit;
- Een stabilisering van de financiële situatie leidt tot meer psychische/praktische belastbaarheid van de huishoudens, waardoor ook de maatschappelijke en sociale participatie (mantelzorg, vrijwilligerswerk) kan toenemen.

Werkwijze en financiering

Zoals reeds eerder aangegeven is de Vroegsignalering een wettelijke taak die de gemeente Maastricht moet uitvoeren. Zoals hierboven aangegeven levert de uitvoering van deze taak een behoorlijk rendement op en kunnen we de Vroegsignalering zien als een investering die op de lange termijn kostenbesparend werkt. Om te investeren dienen we wel aan de voorkant kosten te maken voor een aantal zaken zoals personele inzet en facilitering middels een ICT-systeem.

Tijdens de periode 1-2-2021 hebben we een methodiek ontwikkeld gericht op het benaderen en ondersteunen van burgers met financiële problemen. In de loop van deze periode hebben we ook gezien dat het aantal mensen met financiële problemen alleen maar groeit. De energiecrisis die zich nu manifesteert zal dit nog versterken.

De methodiek die ontwikkeld is en nog doorontwikkeld wordt laat zien dat als we zaken integraal en preventief aanpakken we afsluitingen, huisuitzettingen en crisisinterventies kunnen voorkomen. Een exacte kosten/baten analyse is moeilijk te maken. Door middel van een maatschappelijke prijslijst kunnen we laten zien welke uitgaven we op de lange termijn voorkomen. Daarnaast kunnen we aan de hand van casussen laten zien wat onze inzet heeft opgeleverd of voorkomen.

Financiering

De businesscase moet ook een antwoord geven op de vraag of de aanpak budgetneutraal kan worden uitgevoerd. Zoals eerder beschreven zijn er positieve effecten te verwachten van deze preventieve aanpak. De concrete kostenbesparing is vooralsnog moeilijk aan te geven:

- Effecten zullen, zoals eerder aangegeven, over langere termijn zichtbaar worden;
- De hoogte van de kosten worden door veel variabelen bepaald die niet altijd voorzienbaar en/of beïnvloedbaar zijn, denk bv. aan de actuele prijsstijgingen energie waardoor de doelgroep kan toenemen. Een causaal verband tussen deze aanpak en de algemene kostenontwikkeling is moeilijk aan te tonen.

Om meer zicht te krijgen op de kostenbesparingen zal per 1.1.22 op casusniveau gewerkt worden vergelijkbaar met de 50-gezinnenaanpak. D.w.z. dat in beeld wordt gebracht:

- A. Wat de kosten zijn wanneer niet was geïntervenieerd;
- B. Wat de kosten van de interventie (doorbraak) zijn;
- C. Wat het verschil is tussen A en B.

Hierbij wordt gewerkt met de te indexerende Maatschappelijke prijslijst.

De kosten uitvoering 2022 zijn als volgt begroot:

- kosten personeel = medewerkers St. Trajekt en KBL en medewerkster SZMH: € 58.780,- (reguliere functie 7)
- systeemkosten € 16.700 reeds gedekt t/m 2023
- overige kosten (communicatie bv.)

ADVIES

- **Continuïteit van de aanpak borgen middels inzet begroot budget.**
- **Financiering: zicht krijgen op mogelijke kostenbesparingen middels de beschreven aanpak op casusniveau.**

Bijlage: Detail Overzichten Vroegsignalering

Overzicht 1: Melders/ Signaalpartners

• Energie B.V.	• een energieleverancier
• AllureNRG	• een energieleverancier
• Bouwinvest	• een woningcorporatie
• Camelot Europe B.V.	• een woningcorporatie
• Custodian Vesteda Fund I B.V.	• een woningcorporatie
• DELA Vastgoed B.V.	• een woningcorporatie
• DELTA Energie B.V.	• een energieleverancier
• easyEnergy Allure	• een energieleverancier
• Energie VanOns	• een energieleverancier
• Energieleverancier Budget Energie	• een energieleverancier
• Energieleverancier Eneco	• een energieleverancier
• Energieleverancier Energie:Direct	• een energieleverancier
• Energieleverancier Engie	• een energieleverancier
• Energieleverancier Ennatuurlijk	• een energieleverancier
• Energieleverancier Essent	• een energieleverancier
• Energieleverancier Vattenfall	• een energieleverancier
• ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.	• een energieleverancier
• Eteck Duurzame Energie	• een energieleverancier
• FENOR B.V.	• een energieleverancier
• Frank Energie	• een energieleverancier
• Gemeente Maastricht	• SOM
• HHPM Vastgoed Beheer BV	• een woningcorporatie
• HVC Energie B.V.	• een energieleverancier
• Innova Energie B.V.	• een energieleverancier
• InvoiceCollect B.V. hodn Payq Incasso	• een woningcorporatie
• Kikker Energie B.V.	• een energieleverancier
• Mn Services Vermogensbeheer B.V.	• een woningcorporatie

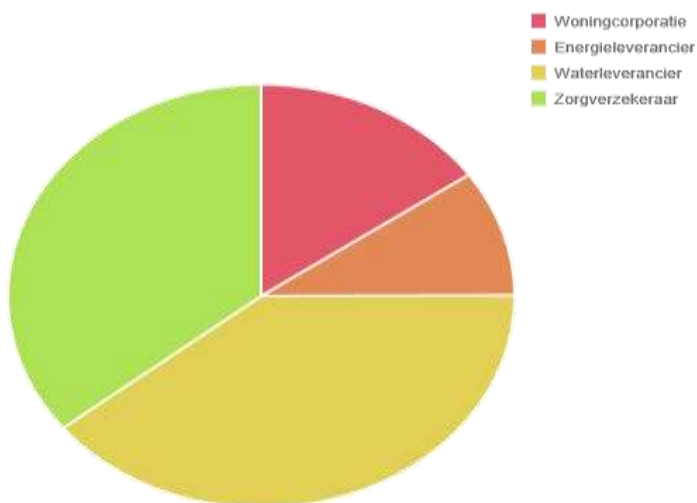
• MVGM Wonen	• een woningcorporatie
• NLE	• een energieleverancier
• NMG Vastgoed B.V.	• een woningcorporatie
• NMG Vastgoed BV	• een woningcorporatie
• Rebo Vastgoed Management BV	• een woningcorporatie
• Segesta Vastgoedbeheer BV	• een woningcorporatie
• SEPA Green Energy B.V.	• een energieleverancier
• Stienstra Property B.V.	• een woningcorporatie
• Uitvoering	• MaDi
• vb&t Vastgoedmanagement bv	• een woningcorporatie
• WML Limburgs Drinkwater	• een waterleverancier
• Wonen Limburg Maastricht	• een woningcorporatie
• Woningcorporatie Maasvallei Maastricht	• een woningcorporatie
• Woningcorporatie Servatius Wonen & Vastgoed	• een woningcorporatie
• Woningcorporatie SSH	• een woningcorporatie
• Woningcorporatie Woonpunt	• een woningcorporatie
• Zorgverzekeraar ASR	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar coöperatie VGZ - GZ070	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar CZ	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar DSW	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar Eno	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar EUCARE	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar Menzis	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar Zilveren Kruis	• een zorgverzekeraar
• Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	• een zorgverzekeraar

Overzicht 2: Aantal meldingen per melder/ signaalpartner

Melder	2021									Totaal	
	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	Aantal	%
Bouwinvest	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Camelot Europe B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Custodian Vesteda Fund I B.V.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.	0	0	0	0	1	4	4	3	0	12	0
Energieleverancier Budget Energie	0	0	0	0	26	36	31	21	0	114	4
Energieleverancier Eneco	0	0	0	0	9	10	14	4	0	37	1
Energieleverancier Energie:Direct	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Energieleverancier Ennatuurlijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Energieleverancier Essent	0	0	1	1	2	1	1	3	0	9	0
Energieleverancier Vattenfall	0	0	0	0	7	12	7	8	0	34	1
FENOR B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Innova Energie B.V.	0	0	0	6	7	5	8	11	0	37	1
SEPA Green Energy B.V.	0	0	0	2	2	0	3	2	0	9	0
WML Limburgs Drinkwater	0	153	95	181	83	203	250	68	0	1033	40
Woningcorporatie Maasvallei Maastricht	8	6	2	0	2	1	5	3	0	27	1
Woningcorporatie Servatius Wonen & Vastgoed	38	25	26	20	17	12	40	16	0	194	8
Woningcorporatie Woonpunt	20	54	16	10	22	16	25	15	0	178	7
Zorgverzekeraar CZ	0	1	2	3	4	5	4	1	0	20	1
Zorgverzekeraar EUCARE	0	0	0	0	0	15	17	10	0	42	2
Zorgverzekeraar Menzis	0	4	5	2	5	9	3	11	0	39	2
Zorgverzekeraar Zilveren Kruis	0	36	28	32	21	31	40	43	0	231	9
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	0	2	1	1	0	1	0	5	0
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	0	8	115	113	93	71	95	45	0	540	21
Totaal	66	287	290	372	303	433	548	265	0	2564	100

Overzicht 3: Aantal meldingen per hoofdsoort signaalpartner

Melder	2021									Totaal	
	februar i	maart t	april l	mei	juni	juli	augustu s	septembe r	oktobe r	Aanta l	%
Woningcorporatie	66	86	44	30	42	29	71	34	0	402	15
Energieleverancie r	0	0	1	9	54	69	69	52	0	254	10
Waterleverancier	0	154	95	181	83	203	250	68	0	1034	39
Zorgverzekeraar	0	81	180	152	124	132	159	111	0	939	36
Totaal	66	321	320	372	303	433	549	265	0	2629	100



Overzicht 4: Aantal opgepakte meldingen per melder

Melder	2021									Totaal	
	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	Aantal	%
Bouwinvest	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
Camelot Europe B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Custodian Vesteda Fund I B.V.	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.	0	0	0	0	1	4	4	3	0	12	1
Energieleverancier Budget Energie	0	0	0	0	24	36	29	18	0	107	5
Energieleverancier Eneco	0	0	0	0	7	10	12	4	0	33	1
Energieleverancier Energie:Direct	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Energieleverancier Ennatuurlijk	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Energieleverancier Essent	0	0	1	1	2	1	1	2	0	8	0
Energieleverancier Vattenfall	0	0	0	0	6	12	7	8	0	33	1
FENOR B.V.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Innova Energie B.V.	0	0	0	5	7	5	8	11	0	36	2
SEPA Green Energy B.V.	0	0	0	2	2	0	3	2	0	9	0
WML Limburgs Drinkwater	0	152	87	167	76	112	227	59	0	880	38
Woningcorporatie Maasvallei Maastricht	8	6	1	0	1	1	3	3	0	23	1
Woningcorporatie Servatius Wonen & Vastgoed	38	25	20	19	15	11	37	12	0	177	8
Woningcorporatie Woonpunt	20	54	14	10	20	15	24	14	0	171	7
Zorgverzekeraar CZ	0	1	2	3	4	5	4	1	0	20	1
Zorgverzekeraar EUCARE	0	0	0	0	0	14	16	9	0	39	2
Zorgverzekeraar Menzis	0	4	5	2	5	9	3	11	0	39	2
Zorgverzekeraar Zilveren Kruis	0	36	27	29	17	30	40	41	0	220	9
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	0	8	114	109	89	71	95	44	0	530	23
Totaal	66	286	271	347	278	338	514	243	0	2343	100

Overzicht 5: Aantal unieke meldingen per melder

	2021 feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	Totaal
Bouwinvest	0	0	0	0	<u>1</u>	0	0	0	1
Custodian Vesteda Fund I B.V.	0	0	0	0	0	0	<u>1</u>	0	1
ENGIE UnitedConsumers Energie B.V.	0	0	0	0	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	12
Energieleverancier Budget Energie	0	0	0	0	<u>12</u>	<u>20</u>	<u>14</u>	<u>8</u>	54
Energieleverancier Eneco	0	0	0	0	<u>7</u>	<u>10</u>	<u>13</u>	<u>4</u>	34
Energieleverancier Energie:Direct	0	0	0	0	0	<u>1</u>	0	0	1
Energieleverancier Essent	0	0	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	8
Energieleverancier Vattenfall	0	0	0	0	<u>6</u>	<u>12</u>	<u>7</u>	<u>8</u>	33
Innova Energie B.V.	0	0	0	<u>5</u>	<u>7</u>	<u>5</u>	<u>8</u>	<u>11</u>	36
SEPA Green Energy B.V.	0	0	0	<u>2</u>	<u>2</u>	0	<u>3</u>	<u>1</u>	8
WML Limburgs Drinkwater	<u>3</u>	<u>150</u>	<u>87</u>	<u>167</u>	<u>76</u>	<u>111</u>	<u>214</u>	<u>59</u>	867
Woningcorporatie Maasvallei Maastricht	<u>8</u>	<u>6</u>	<u>1</u>	0	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>3</u>	<u>3</u>	23
Woningcorporatie Servatius Wonen & Vastgoed	<u>19</u>	<u>44</u>	<u>13</u>	<u>19</u>	<u>15</u>	<u>11</u>	<u>37</u>	<u>12</u>	170
Woningcorporatie Woonpunt	<u>20</u>	<u>55</u>	<u>14</u>	<u>10</u>	<u>20</u>	<u>15</u>	<u>24</u>	<u>14</u>	172
Zorgverzekeraar CZ	0	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	20
Zorgverzekeraar EUCARE	0	0	0	0	0	<u>14</u>	<u>16</u>	<u>9</u>	39
Zorgverzekeraar Menzis	0	<u>4</u>	<u>5</u>	<u>2</u>	<u>5</u>	<u>9</u>	<u>3</u>	<u>11</u>	39
Zorgverzekeraar Zilveren Kruis	0	<u>36</u>	<u>27</u>	<u>29</u>	<u>17</u>	<u>30</u>	<u>40</u>	<u>41</u>	220
Zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid	0	0	0	0	<u>1</u>	<u>1</u>	0	<u>1</u>	3
Zorgverzekeraar coöperatie VGZ	0	<u>8</u>	<u>112</u>	<u>106</u>	<u>89</u>	<u>70</u>	<u>94</u>	<u>44</u>	523
Totaal	50	304	262	344	266	320	486	232	2264

Overzicht 6: Soort match t.o.v. het resultaat

Resultaat	energieleveranciers	waterleveranciers	woningcorporaties	zorgverzekeraars	Totaal
Definitief geen contact kunnen krijgen	120	793	104	668	1685
Heeft al een regeling getroffen met de signaalpartner(s)	8	3	28	13	52
Heeft ondertussen betaald	10	12	18	38	78
Klant geeft aan dat hij geen behoefte heeft aan hulp	8	27	35	41	111
Klant geeft aan dat hij het zelf probeert op te lossen	10	11	69	32	122
Ongeldige melding/niet opgepakt	8	8	12	10	38
Quick fix	0	0	13	3	16
Reeds bekend bij schuldhulpverlening	4	3	5	4	16
Verwijzing	1	2	3	2	8
Verwijzing financieel	0	0	0	0	0
Niet ingevuld	58	47	167	178	450
Totaal					

Overzicht 7: Aantal meldingen per contactsoort

Melder	2021									Totaal
	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	Aantal
Brief	37	231	203	148	218	333	444	190	0	1804
Geen actie: Melding is onterecht	0	0	5	10	6	30	5	2	0	58
Huisbezoek	29	56	74	50	60	67	76	55	0	467
In begeleiding bij SHV	0	0	8	11	16	3	12	10	0	60
Ondernemers	0	0	0	3	3	0	11	8	0	25
SMS	0	0	0	133	0	0	0	0	0	133
Telefonisch	0	0	0	17	0	0	0	0	0	17
Niet ingedeeld	0	34	30	0	0	0	1	0	0	65
Totaal	66	321	320	372	303	433	549	265	0	2629

Overzicht 8 : Aantal unieke meldingen per contactsoort met resultaat

	Ingestemd met hulpaanbod	Totaal
Huisbezoek	<u>43</u>	<u>378</u>
Brief	<u>5</u>	<u>1655</u>
Geen actie: Melding is onterecht	0	<u>1</u>
In begeleiding bij SHV	0	<u>1</u>
Ondernemers	0	<u>1</u>
SMS	0	<u>133</u>
Telefonisch	0	<u>17</u>
Totaal	0	2186