



verbindende kracht  
in het sociaal domein



**Gemeente  
Haarlem**



**VATTENFALL**

**Signaalroute vroegsignalering**



**“VLP’s krijgen nu nauwelijks informatie over wat we als gemeente met signalen doen. Dat draagt niet bij aan gezamenlijkheid bij de vroegsignalering”.**

**“Het samenwerken tussen de uitvoerders en de VLP kan veel beter”.**

# Deelnemende gemeenten en VLP's

## Gemeenten

- Dordrecht
- Druten-Wijchen
- Enschede
- Haarlem
- Maastricht
- Orionis Walcheren
- Weert

## Vastelastenpartners

- Achmea
- Essent
- Menzis
- Vattenfall

# Welke (voor)oordelen leven er?

4

Menti.com >> code: 46 23 12 3



# Wat hebben we gedaan?

5

- Elke gemeente en VLP vertelt over zijn werkwijze

# Signaalroute

Acties VLP	Acties gemeente
1. Persoon betaalt niet binnen de gestelde termijn zijn rekening	4. Krijgt het signaal binnen en maakt keuze om al dan niet iets met het signaal te doen
2. Persoon blijft rekening niet betalen	5. Bepaalt op welke manier persoon wordt benaderd
3. Zet signaal door naar de gemeenten	6. Probeert contact te leggen met persoon
#####	7. Sluit signaal af en koppelt terug aan VLP
8. Ontvangt informatie over persoon die betalingsachterstand had	

# Wat hebben we gedaan?

7

- Elke gemeente en VLP vertelt over zijn werkwijze
- Veel vragen tussendoor – veel onderwerpen kwamen aan bod, zoals:
  - CAK-lijsten
  - Eindeleveringssignalen
  - Incassomoment
  - Mogelijkheden voor het treffen van een betalingsregeling
  - Bereikbaarheid van VLP's
  - Prioritering op signaalpartner
  - BRP-check
  - Ondernemers
  - Hulpacceptatie
- Naar individuele signalen gekeken: Wat is er gedaan? Wat levert het op?

# Met veel ervaring weet Vattenfall duidelijke keuzes te maken

8



Vattenfall is al zeer lang en intensief betrokken



Implementatie hangt van veel verschillende zaken af

- Regelgeving / uitleg aan klanten / technisch / etc



Technische implementatie verschilt voor vroegsignalering en eindelevering

- Definities verschillen, uitgangspunten ook
- Vroegsignalering losstaand tov incassoproces, eindelevering in incassoproces



Ook richting andere stakeholders leggen we verantwoording af

















# VATTENFALL





# En die ervaring komt goed van pas in de feedbackcyclus van vroegsignaling

9

-   - Proportionaliteit van signalen was niet altijd goed (genoeg)
-   - In sommige gevallen leverden wij BV's aan bij gemeentes
-  - Oplopende meldingen mochten we niet melden
-  - Aanstaande eindelevering mochten we ook niet melden
-   - Door optionele BRP-check vallen veel cases onterecht uit
-   - Communicatie naar onze klanten is niet altijd duidelijk
-   - Hulp aanvaard betekent totaal iets anders in verschillende gemeentes
-   - Aan niet alle eindeleveringsmeldingen gaat een vroegsignaal vooraf
-   - Formulier voor contact voor vroegsignalering is niet duidelijk genoeg

# VATTENFALL



# Vroegsignalering Schulden

## Gemeente Haarlem en Wijkteam Buurts Haarlem en Zandvoort



SMS



brief



E-mail

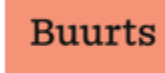


Gemeente Haarlem



Gemeente Zandvoort

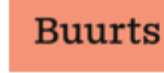
automatisch systeem



Gemeente Haarlem



Gemeente Zandvoort



meldingen →



energie



water



zorg



huur < 750

enkelvoudige achterstand

beginnende problematische schulden



Huur > 750

enkelvoudig



matches

meervoudig

mogelijk problematische schulden



matches

meervoudig

mogelijk problematische schulden

Type	Hoogte	Contactmomenten	Resultaat bij gemeente	Wat is daarna bekend bij gemeente?	Wat ziet VLP?
Zorg	€ 2.295,36	31-3 telefonisch contact gehad, 28-4 telefonisch contact	Inwoner heeft wel ingestemd met hulpaanbod	Inwoner gaf aan het zelf te regelen met VLP. Bij later telefonisch contact bleek dit ook zo te zijn. Inwoner is niet vaker gemeld.	betreft jaarpremie die uiteindelijk is voldaan
Zorg	€ 1.713,39	30-4 mail, 9-4 telefonisch geen contact gekregen, 20-4 klant neemt zelf contact op telefonisch	Aanmelding bij SHVO	Inwoner moet met boekhouder zaken oppakken	Ja De inwoner wil hulp
Zorg	€ 302,47	30-3 mail gestuurd, niet gereageerd. 26 mei opnieuw gemeld en mail gestuurd. 12 juni telefonisch contact, klant wil hulp. 26 juni contact gehad met VLP en DRW er zijn aanvullende voorwaarden voor de betalingsregeling, per mail toegestuurd. Lastig contact te onderhouden met inwoner, neemt vaak de telefoon niet op.	hulp aanvaard, geholpen met betalingsregeling	inwoner is niet meer gemeld in RIS door VLP	Ja De inwoner wil hulp
Energie	€ 846,61	7-4 mail, 21-4 telefonisch gg, 28-4 gesproken terugbelafsprak, 5 mei niet bereikt, 23 mei telefonisch gesproken, geen hulp	Inwoner niet ingestemd met hulpaanbod	inwoner geen hulp aanvaard, daarna nog wel 2 keer gemeld door VLP's	Geen achterstand meer - geen zichtbare actie gemeente
Zorg	€ 624,05	3-4 voicemail ingesproken, 3-4 klant aan telefoon gehad terugbelafsprak, 4-4 terugbelafsprak	ondanks terugbelafsprak inwoner niet meer gesproken	inwoner is eind juli gemeld door CAK. Resultaat nog onbekend.	Ja De inwoner wil hulp
Energie	€ 595,81	30-3 brief gestuurd, geen telefoonnr bekend	Inwoner niet bereikt	inwoner niet meer gemeld bij vroegsignalering	Totaal geen contact gekregen - achterstand verder opgelopen. Dreiging einde levering
Energie	€ 474,17	30-3 mail gestuurd, callcenter 7 belpogingen gedaan, 27-4 afgesloten	Inwoner niet bereikt	eind juli weer gemeld	Klant in april contact opgenomen, mogelijk nav vroegsignalering. Nog steeds achterstand, maar lager
Energie	€ 107,01	30-3 mail gestuurd, callcenter 7 belpogingen gedaan, 27-4 afgesloten	Inwoner niet bereikt	Heeft bewindvoerder. Niet meer gemeld in RIS	Achterstand ingelopen. Sprake van bewindvoering

# Overige inzichten

12

- Verschillende ondergrenzen:
  - € 75 bij Achmea, € 150 bij Menzis, € 50 bij Vattenfall
  - Ook uiteenlopend bij gemeenten, van € 0 tot € 50
- Na versturen signaal: eigen incassoproces + inspanningen VLP lopen door
- Bij zorgverzekeraars:
  - Kijken naar *premieachterstand* – NIET eigen risico of eigen bijdrage → gaan wel mee in signaal
  - Hoeven geen persoonlijk contact voor het versturen van signaal
  - Tot aan aanmaning: versturen van (geüpdatete) signalen – daarna geen signalen → nieuwe vorderingen gaan mee in aanmaning
  - Achmea: kan gemeenten een lijst sturen met klanten in de bronheffing (alternatief voor CAK-lijst)

# Signaalroute | inzichten uit 62 signalen

13

- 12 signalen alleen een brief:
  - 11 niet bereikt – vervolg
  - 1 heeft n.a.v. brief gebeld – doorverwezen naar schuldhulpverlening
- 6 signalen één of meer huisbezoeken:
  - 1x bleek persoon bekend bij schuldhulpverlening – krijgt budgetbeheer
  - 1x persoon heeft geen behoefte aan hulp
  - 3x persoon niet bereikt
  - 1x persoon geeft aan de rekening betaald te hebben [VLP ziet als resultaat geen acties van de gemeente (inwoner niet bereikt/wil geen hulp), maar wel de achterstand is ingelopen]
- Telefoonnummers: bij 5 signalen is het opgegeven nummer niet in gebruik en bij 2 onbekend

Aangeleverd bedrag maart voldaan andere openstaande maanden zitten nog in bet regeling  
Bedrag van aanlevering in maart is voldaan nu nog 1 openstaande maandpremies  
Bedrag van aanlevering in maart nog in behandeling deurwaarder en andere premies ook overgedragen aan deurwaarder, is regeling geweest maar gestopt  
Bedrag van aanlevering in maart bij deurwaarder voldaan en nog meer premies daarna overgedragen aan deurwaarder  
Groot aantal maanden achterstand nu bij SHV  
Betalingsregeling door klant afgesproken  
Achterstand opgelopen - geen zichtbare actie gemeente  
Achterstand opgelopen - geen zichtbare actie gemeente  
Opgelopen achterstand, geen actie gemeente zichtbaar  
Geen achterstand meer - geen zichtbare actie gemeente  
Totaal geen contact gekregen - achterstand verder opgelopen. Dreiging einde levering  
Ja De inwoner wil hulp

# Verbeterkansen

14

- Actuele contactgegevens van VLP's in RIS/VPS aanwezig + duidelijkheid over benaderingswijze
- Zoveel mogelijk contactgegevens inwoners (juiste telefoonnummers + e-mailadressen) doorgeven
- Terugkoppeling van onjuiste contactgegevens door gemeente + actie vanuit VLP
- Zorgen dat hulpacceptatie ook écht hulpacceptatie is
- Terugkoppelingsmogelijkheden van gemeenten aan VLP's vergroten

# Meer samenwerking: hoe?

15

