

Nota voor Burgemeester en Wethouders

Team: Beleid

Onderwerp:

Evaluatie Deltaview

Notagegevens

| | |
|--------------------|--|
| Bestuursorgaan | : B-en-W 21-02-2023 |
| Notanummer | : 2023-159 |
| Datum | : 21-02-2023 |
| Programma | : 07 - Inkomensvoorziening en arbeidsmarkt |
| Portefeuillehouder | : Wethouder De Geest, |
| Bijlage(n) | : 230209 Evaluatie Deltaview.docx |

Parafering

14-02-2023: Wethouder15-02-2023: Programmamanager

Agendering

* 15-02-2023: Gemeentesecretaris/algemeen directeur

Definitieve akkoord

23-02-2023

B & W d.d.: 21-02-2023

Besluit

1. De Evaluatie Deltaview 2022 vast te stellen.
2. Op basis van deze evaluatie de inzet van Deltaview en de werkwijze van de pilots voor te zetten, als invulling van de gemeentelijke taak op het gebied van vroegsignalering.
3. In te stemmen met de in deze nota genoemde vervolgstappen.
4. De raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de gemeenteraad.

De nota en het besluit openbaar te maken.

Inleiding

Deltaview is een systeem, ontwikkeld door onze eigen organisatie, dat de signalen die de gemeente ontvangt over betalingsachterstanden, kan weergeven op de kaart van Deventer. Op deze manier kan de gemeente tot op adresniveau achterhalen wie te maken heeft met betalingsachterstanden, en wordt het inzichtelijk in welke buurten veel schuldenproblematiek bestaat. Dit alles binnen de kaders van de privacy wetgeving.

In 2021-2022 hebben er gedurende zes maanden twee pilots plaatsgevonden om ervaring op te doen met de mogelijkheden van Deltaview. Dit is gecombineerd met het uitproberen van een stress sensitieve aanpak om inwoners met betalingsachterstanden proactief te benaderen en hen laagdrempelig ondersteuning te bieden. Eén pilot was gericht op de doelgroep jongeren (18 t/m 27 jaar) en één pilot op de doelgroep ouderen (65+). In totaal zijn er in de pilots totaal 320 inwoners met betalingsachterstanden proactief benaderd en waar mogelijk ondersteund op een stress sensitieve wijze.

Eind 2022 heeft er een evaluatie plaatsgevonden, zoals omschreven in het bijgevoegde evaluatierapport. Hierin wordt ingegaan op de resultaten van de pilots, opbrengsten voor inwoners, geleerde lessen en ambities voor 2023.

Toelichting

Hieronder wordt toegelicht hoe, op basis van de informatie uit Deltaview, de vroegsignalering en stress sensitieve benadering in de pilots is uitgevoerd.

De twee projectmedewerkers hebben vanuit het systeem maandelijks een lijst ontvangen met de 30 jongste en de 30 oudste inwoners met betalingsachterstanden. Deze inwoners zijn vervolgens proactief benaderd door bij hen aan te bellen, en bij geen gehoor een flyer met visitekaartje af te geven. Wanneer er contact was tussen de projectmedewerker en de betreffende inwoner, is er gewerkt aan vertrouwen en hulp aangeboden.

Bij de overgrote groep inwoners ging het veelal om beginnende achterstanden en was bewustwording al voldoende om ze aan te zetten tot het zelf, of samen met de projectmedewerker, oplossen van hun situatie. Denk hierbij aan het inzetten van inkomensondersteunende regelingen, het betrekken van de werkgever of het betrekken van andere overheidspartners. Soms bleek de betalingsachterstand het topje van de ijsberg te zijn en was er meer nodig. In dat geval is samengewerkt en/of doorverwezen naar collega's binnen de gemeente of andere organisaties.

Beoogd maatschappelijk resultaat

Met de inzet van Deltaview, gecombineerd met een stress sensitieve benadering, streven we ernaar om zo vroeg mogelijk in contact te komen met inwoners met geldzorgen of (beginnende) schuldenproblematiek. Door hen vervolgens pro-actieve en laagdrempelige hulp aan te bieden, kunnen financiële problemen en/of geldzorgen vroegtijdiger opgelost worden, en grotere problemen worden voorkomen.

Kader

- * Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (december 2021)
- * Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (januari 2021)
- * Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Betrokken partijen en participatie

De evaluatie en de beoogde vervolgstappen zijn afgestemd met het BAD.

Argumenten voor en tegen

Het evaluatierapport maakt goed inzichtelijk wat Deltaview is, hoe de aanpak eruit ziet, wat de werkende elementen zijn en waar verbetermogelijkheden liggen.

Het systeem Deltaview, gecombineerd met de aanpak uit de pilots, helpt bij het uitvoeren van de gemeentelijke taak ten aanzien van schuldhulpverlening en

vroegsignalering. Sinds de wetswijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, dient de gemeente op basis van signalen van zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven inwoners met betalingsachterstanden proactief te benaderen om hen hulp te bieden.

Deltaview slaagt erin om inwoners met beginnende financiële schulden in beeld te krijgen die anders buiten beeld waren gebleven:

- * 92% van de geselecteerde inwoners waren nog niet in beeld bij de gemeentelijke schuldhulpverlening;
- * van de inwoners die gesproken zijn had nog niemand zelf actief hulp gezocht bij de gemeente of gemeentelijke regelingen (zoals Geldfit spreekuren, contact met het BAD, etc.).

De aanpak om de inwoners met betalingsachterstanden vervolgens te benaderen en te ondersteunen is gematigd succesvol.

* In de pilot gericht op de jongeren is er met 31% van degene die benaderd zijn contact geweest. In de pilot met de ouderen ging dit om maar 13%. Landelijk gezien, volgens de monitor vroegsignalering van Divosa, is er gemiddeld in 17% van de meldingen van betalingsachterstanden contact geweest met de inwoner. Hierbij moet opgemerkt worden dat de lage respons in Deventer deels beïnvloed is door de coronamaatregelen (in de wintermaanden werden geen huisbezoeken afgelegd maar werden inwoners uitgenodigd op het stadhuis, waar veel ouderen niet voor open stonden).

* Kijkend naar daadwerkelijk geaccepteerde hulp, ligt het landelijk gemiddelde op 3%. In de pilot gericht op de jongeren heeft 12% van alle benaderde jongeren hulp geaccepteerd. Daarentegen heeft 19% van de jongeren het hulpaanbod afgeslagen. Van alle de ouderen die benaderd zijn, heeft 3% hulpaanbod geaccepteerd en 6% van hen heeft het afgeslagen

Het ingezette hulpaanbod is van grote meerwaarde geweest en heeft hoge kosten voorkomen.

- * Bij 18 inwoners zijn problematische schulden voorkomen. Kosten voor ondersteuning bij problematische schulden kunnen oplopen tot € 43.000,- per inwoner.
- * Bij 4 inwoners is energieafsluiting voorkomen. Gepaarde kosten die hiermee voorkómen zijn bedragen ongeveer € 800,- per inwoner.
- * Voor 18 inwoners zijn de zorgkosten omlaag gebracht, waarmee er voor iedere inwoner gemiddeld € 380,- bespaard is.
- * Bij 2 inwoners is een uithuiszetting voorkomen, waarvan de kosten kunnen oplopen tot €11.000,-.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in samenwerking met Save the Children een onderzoek gedaan naar verschillende jongereninterventies gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden (2023). Hierbij is er gekeken naar wat écht werkt bij het bereiken en begeleiden van jongeren. Vanuit de gemeente Deventer zijn er vijf jongeren geïnterviewd over hun ervaringen met de pilot. De werkzame bestanddelen die uit deze interviews naar voren komen onderstrepen het belang van de aanpak zoals uitgerold is in de pilot:

- * Vindbaarheid. Door het versturen van het kaartje/flyer weet de jongere waar hij/zij terecht kan voor financiële problemen.
- * Menselijke bejegening. Dankzij de bereikbaarheid en het prettige contact met de medewerkers ontstaat er snel een vertrouwensband.
- * De brede aanpak en aandacht voor zelfredzaamheid in de begeleiding.
- * Bereikbaarheid. De jongeren hebben het gevoel dat ze altijd terecht kunnen met vragen, ook als het verder gaat dan financiële problemen of als het is na

Op basis van het evaluatierapport wordt voorgesteld om ook in 2023 vervolg te geven aan de uitvoering Deltaview in combinatie met de stress sensitieve werkwijze uit de pilots. De gemeenteraad zal hierover bij de eerstvolgende sessie over 'Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen' (IOG), bijgepraat worden over het systeem Deltaview en de gehanteerde werkwijze, in aanvulling op de raadsmededeling. Dit is naar verwachting in Q2. Ten behoeve van het begrotingstraject 2024 wordt een plan opgesteld voor de uitvoering van onze wettelijke taak op het gebied van vroegsignalering. Hierin worden de bevindingen van Deltaview en de ontwikkelde werkwijze meegenomen.

Financiële consequenties en dekking

* Voor 2023 gaat het om €235.000 gedekt vanuit de incidentele middelen die bedoeld zijn voor bestrijding van armoede en het vroegtijdig hulp bieden bij betalingsachterstanden. Als prestatie is in de begroting 2023 opgenomen: 'We (door)ontwikkelen Deltaview en doen aan tenminste 300 inwoners een preventief integraal ondersteuningsaanbod.'

* De structurele financiële consequentie van een eventuele uitbreiding van Deltaview wordt meegenomen in het nog op te stellen plan vroegsignalering 2024 e.v.

Openbaarmaking en communicatie

De evaluatie en het procesplan zijn openbaar. In navolging van dit besluit wordt de raadsmededeling verstuurd. Voor Q2 2023 wordt een raadsbijeenkomst voorbereid over Deltaview.

Aanpak en uitvoering

1. In 2023 vervolg geven aan de uitvoering Deltaview in combinatie met de stress sensitieve werkwijze uit de pilots.
2. In Q2 2023, in de eerstvolgende sessie over 'Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen' (IOG), de gemeenteraad bijpraten over het systeem Deltaview en de gehanteerde werkwijze.
3. Ten behoeve van het begrotingstraject 2024 wordt een plan opgesteld voor de uitvoering van onze wettelijke taak op het gebied van vroegsignalering. Hierin worden de bevindingen van Deltaview en de ontwikkelde werkwijze meegenomen.

RAADSMEDEDELING

| | | | |
|------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|
| Onderwerp | Evaluatie Deltaview | Portefeuillehouder | Wethouder De Geest, |
| Nummer | 2023-159 | Datum | 21-02-2023 |
| Team | DEV-BLD | | |

Inleiding

Veel inwoners van Deventer hebben te maken met geldzorgen of schulden. Het is van belang om inwoners met betalingsachterstanden tijdig te benaderen. Op die manier kan erger worden voorkómen. De gemeente heeft hierin ook een wettelijke taak te vervullen (vroegsignalering).

Deltaview is een systeem, ontwikkeld door de gemeente Deventer, dat de signalen die de gemeente ontvangt over betalingsachterstanden, kan weergeven op de kaart van Deventer. Op deze manier kan de gemeente tot op adresniveau achterhalen wie te maken heeft met betalingsachterstanden, en wordt het inzichtelijk in welke buurten veel schuldenproblematiek bestaat. Dit alles binnen de kaders van de privacy wetgeving.

In 2021-2022 hebben er gedurende zes maanden twee pilots plaatsgevonden om ervaring op te doen met de mogelijkheden van Deltaview. Dit is gecombineerd met het uitproberen van een stress sensitieve aanpak om inwoners met betalingsachterstanden proactief te benaderen en hen laagdrempelig ondersteuning te bieden. Eén pilot was gericht op de doelgroep jongeren (18 t/m 27 jaar) en één pilot op de doelgroep ouderen (65+). In totaal zijn er in de pilots totaal 320 inwoners met betalingsachterstanden proactief benaderd en waar mogelijk ondersteund op een stress sensitieve wijze.

Eind 2022 heeft er een evaluatie plaatsgevonden, zoals omschreven in bijgevoegd evaluatierapport. Hierin wordt ingegaan op de resultaten van de pilots, opbrengsten voor inwoners, geleerde lessen en ambities voor 2023.

Kader

- * Beleidsplan Inzet op ondersteuning en geldzorgen (december 2021)
- * Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (januari 2021)
- * Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Kern van de boodschap

Het systeem Deltaview, gecombineerd met de aanpak uit de pilots, helpt bij het uitvoeren van de gemeentelijke taak ten aanzien van schuldhulpverlening en vroegsignalering. Het lukt om inwoners met beginnende financiële schulden in beeld te krijgen die anders buiten beeld waren gebleven: Het ingezette hulpaanbod is van meerwaarde geweest voor de inwoners en heeft hoge kosten voorkomen. In 2023 wordt het geruik van Deltaview, in combinatie met de werkwijze uit de pilots, voortgezet. Tevens wordt gewerkt aan een breder plan voor vroegsignalering, waarbij de ervaringen met Deltaview worden meegenomen. Begin Q2 2023 praten we u, in een volgende sessie over Inzet op ondersteuning en geldzorgen (IOG), bij over Deltaview.

Nadere toelichting

Werkwijze

Hieronder wordt toegelicht hoe, op basis van de informatie uit Deltaview, de vroegsignalering en stress sensitieve benadering in de pilots is uitgevoerd.

De twee projectmedewerkers hebben vanuit het systeem maandelijks een lijst ontvangen met de 30 jongste en de 30 oudste inwoners met betalingsachterstanden. Deze inwoners zijn vervolgens proactief benaderd door bij hen aan te bellen, en bij geen gehoor een flyer met visitekaartje af te geven. Wanneer er contact was tussen de projectmedewerker en de betreffende inwoner, is er gewerkt aan vertrouwen en hulp aangeboden.

Bij de overgrote groep inwoners ging het veelal om beginnende achterstanden en was bewustwording al voldoende om ze aan te zetten tot het zelf, of samen met de projectmedewerker, oplossen van hun situatie. Denk hierbij aan het inzetten van inkomensondersteunende regelingen, het betrekken van de werkgever of het betrekken van andere overheidspartners. Soms bleek de betalingsachterstand het topje van de ijsberg te zijn en was er meer nodig. In dat geval is samengewerkt en/of doorverwezen naar collega's binnen de gemeente of andere organisaties.

Meerwaarde

Deltaview slaagt erin om inwoners met beginnende financiële schulden in beeld te krijgen die anders buiten beeld waren gebleven: 92% van de geselecteerde inwoners waren nog niet in beeld bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. En van de inwoners die gesproken zijn had nog niemand zelf actief hulp gezocht bij de gemeente of gemeentelijke regelingen (zoals Geldfit spreekuren, contact met het BAD, etc.).

De aanpak om de inwoners met betalingsachterstanden vervolgens te benaderen en te ondersteunen is gematigd succesvol. In de pilot gericht op de jongeren is er met 31% van degene die benaderd zijn contact geweest. In de pilot met de ouderen ging dit om maar 13%. Landelijk gezien, volgens de monitor vroegsignalering van Divosa, is er gemiddeld in 17% van de meldingen van betalingsachterstanden contact geweest met de inwoner. Hierbij moet opgemerkt worden dat de lage respons in Deventer deels beïnvloed is door de coronamaatregelen (in de wintermaanden werden geen huisbezoeken afgelegd maar werden inwoners uitgenodigd op het stadhuis, waar veel ouderen niet voor open stonden). Kijkend naar daadwerkelijk geaccepteerde hulp, ligt het landelijk gemiddelde op 3%. In de pilot gericht op de jongeren heeft 12% van alle benaderde jongeren hulp geaccepteerd. Daarentegen heeft 19% van de jongeren het hulpaanbod afgeslagen. Van alle de ouderen die benaderd zijn, heeft 3% hulpaanbod geaccepteerd en 6% van hen heeft het afgeslagen

Het ingezette hulpaanbod is van grote meerwaarde geweest en heeft hoge kosten voorkomen.

* Bij 18 inwoners zijn problematische schulden voorkomen. Kosten voor ondersteuning bij problematische schulden kunnen oplopen tot € 43.000,- per inwoner.

* Bij 4 inwoners is energieafsluiting voorkomen. Gepaarde kosten die hiermee voorkómen zijn bedragen ongeveer € 800,- per inwoner.

* Voor 18 inwoners zijn de zorgkosten omlaag gebracht, waarmee er voor iedere inwoner gemiddeld € 380,- bespaard is.

* Bij 2 inwoners is een uithuiszetting voorkomen, waarvan de kosten kunnen oplopen tot €11.000,-.

Ervaringen van jongeren

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in samenwerking met Save the Children een onderzoek gedaan naar verschillende jongereninterventies gericht op het voorkómen van (mogelijke) betalingsachterstanden (2023). Hierbij is er gekeken naar wat écht werkt bij het bereiken en begeleiden van jongeren. Vanuit de gemeente Deventer zijn er vijf jongeren geïnterviewd over hun ervaringen met de pilot. De werkzame bestanddelen die uit deze interviews naar voren komen onderstrepen het belang van de aanpak zoals uitgerold is in de pilot:

- * Vindbaarheid. Door het versturen van het kaartje/flyer weet de jongere waar hij/zij terecht kan voor financiële problemen.
- * Menselijke bejegening. Dankzij de bereikbaarheid en het prettige contact met de medewerkers ontstaat er snel een vertrouwensband.
- * De brede aanpak en aandacht voor zelfredzaamheid in de begeleiding.
- * Bereikbaarheid. De jongeren hebben het gevoel dat ze altijd terecht kunnen met vragen, ook als het verder gaat dan financiële problemen of als het is na afloop van de begeleiding.

Financiën

- * Voor 2023 gaat het om € 235.000,- gedekt vanuit de incidentele middelen die bedoeld zijn voor bestrijding van armoede en het vroegtijdig hulp bieden bij betalingsachterstanden. Als prestatie is in de begroting 2023 opgenomen: 'We (door)ontwikkelen Deltaview en doen aan tenminste 300 inwoners een preventief integraal ondersteuningsaanbod.'
- * De structurele financiële consequentie van een eventuele uitbreiding van Deltaview wordt meegenomen in het nog op te stellen plan vroegsignalering 2024 e.v.

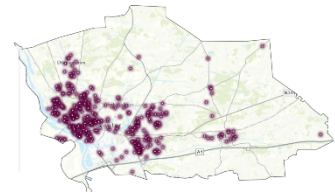
Uitvoering

In 2023: vervolg geven aan de uitvoering Deltaview in combinatie met de stress sensitieve werkwijze uit de pilots.

In Q2 2023: in de eerstvolgende sessie over 'Inzet op Ondersteuning en Geldzorgen' (IOG) praten we u graag bij over het systeem Deltaview en de gehanteerde werkwijze.

Ten behoeve van het begrotingstraject 2024 wordt een plan opgesteld voor de uitvoering van de wettelijke taak op het gebied van vroegsignalering. Hierin worden de bevindingen van Deltaview en de ontwikkelde werkwijze meegenomen.

Deltaview.



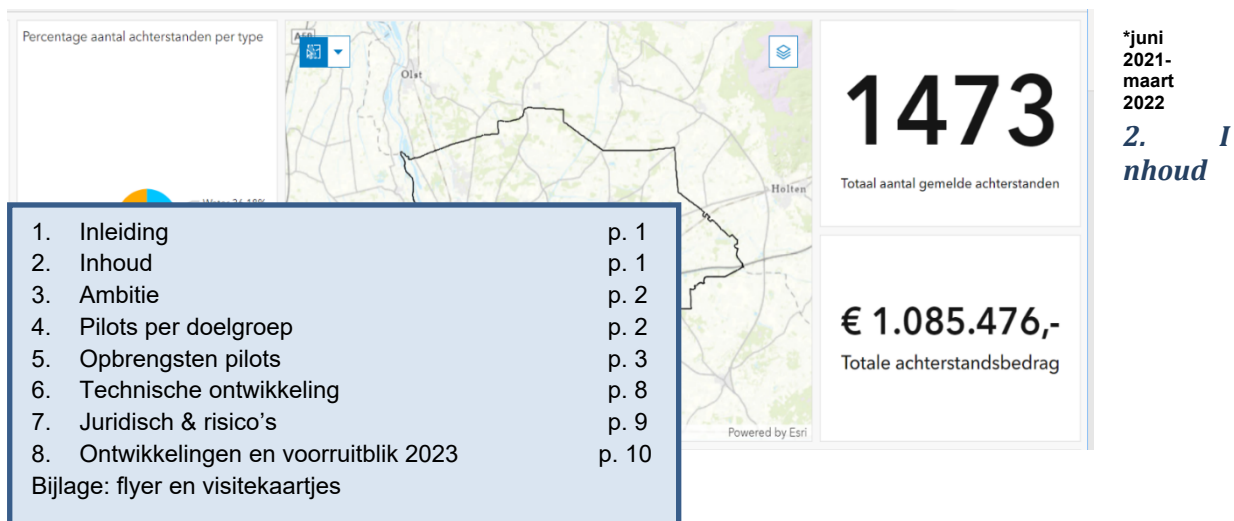
Evaluatie 2022

1. Inleiding

Aan de kwaliteit van voorzieningen en ondersteuningsmogelijkheden schort het niet. Wel zien we dat inwoners het moeilijk vinden om de juiste ondersteuning te vinden waar zij recht op hebben. Dit zien we niet alleen bij schuldhulpverlening maar bij tal van problemen. We weten ook dat schulden en financiële zorgen voor dusdanige stress zorgen dat het aanvragen van andere hulp ook niet gebeurt.

De afgelopen jaren zien we dat het gebruik van data een vlucht neemt, ook (misschien wel juist) in het sociaal domein. Deltaview is hier een voorbeeld van. **DeltaView is een systeem dat de signalen, die de gemeente ontvangt over betalingsachterstanden, kan weergeven op de kaart van Deventer. Op deze manier kan de gemeente tot op adresniveau achterhalen wie te maken heeft met betalingsachterstanden, en wordt het inzichtelijk in welke buurten veel schuldenproblematiek bestaat.**

Met behulp van Deltaview zorgen we er voor dat huishoudens met een hoog risico op financiële problemen zo vroeg mogelijk in beeld zijn. Vervolgens kunnen we hen actief benaderen, outreachende hulp aanbieden, financiële problemen vroegtijdig oplossen en ernstige schuldsituaties voorkomen. Door de financiële problemen in de context van het huishouden te plaatsen kan de ondersteuning duurzaam en efficiënt ingezet worden.



3. Ambitie

De ambitie is om met behulp van Deltaview inwoners met beginnende financiële problemen gericht te bereiken en een duurzaam hulpaanbod (zowel individueel als collectief) aan te bieden, waardoor complexe problematiek zoveel mogelijk kan worden voorkomen. Hiertoe zijn de volgende doelen opgesteld.

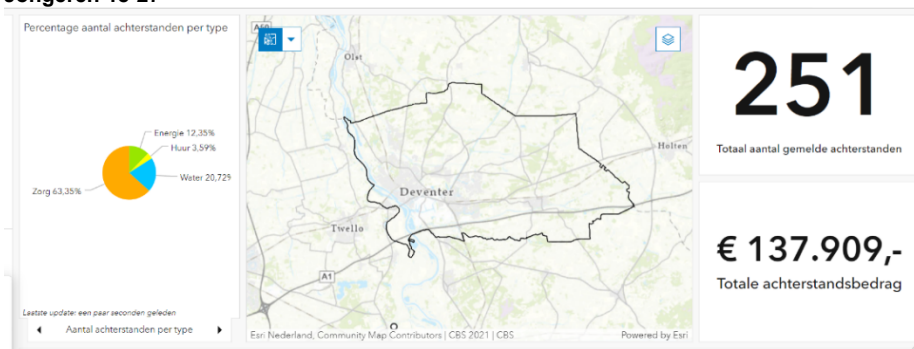
- 1 Pilots per doelgroep starten en methodisch ontwikkelen (H4).
- 2 Technische (door)ontwikkeling van het systeem, in samenwerking met team IBL (H6).
- 3 Onderzoek van juridische kaders en mogelijkheden voor het uitbreiden van data input (H7).
- 4 Samenwerkingen externe partners intensiveren en toevoegen aan Deltaview (H8).
- 5 Collectieve en wijkgerichte aanpakken verkennen binnen het sociaal domein (H8).

4. Pilots per doelgroep

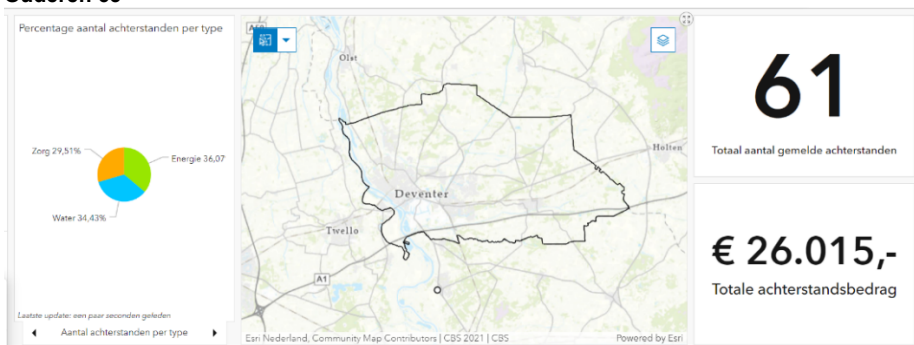
3.1 Doelgroepen

Het afgelopen jaar hebben er verschillende pilots plaatsgevonden om te verkennen welke benadering en aanpak per doelgroep het meest effectief is. Voorgaand jaar is de groep 'jongeren' en een groep 'langdurige achterstanden zonder hulp' bereikt. In deze pilotperiode (oktober 2021 – april 2022) is er gekozen voor het voorzetten van de doelgroep jongeren (18 t/m 27 jaar) en de doelgroep ouderen (65+ of oudsten van de maand). De doelgroep langdurige achterstanden is (voorlopig) niet doorgezet, omdat deze data na een korte pilotperiode niet volledig en correct genoeg is was te gebruiken. De doelgroep ouderen is gekozen met de verwachting dat er onder deze doelgroep veel 'stille armoede' te vinden is.

Jongeren 18-27



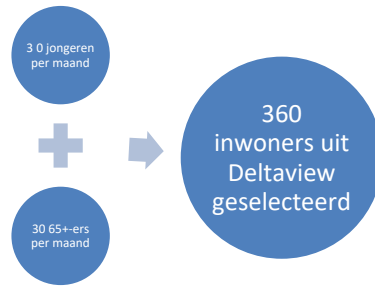
Ouderen 65+



*juni 2021-maart 2022

3.2 Voortgang

De afgelopen periode is er gewerkt aan een stevige basis voor de twee projectmedewerkers. Voorafgaand aan het starten met de huisbezoeken zijn de flyers en visitekaartjes ontworpen (zie bijlage 1). De start verliep soepel. De projectmedewerkers ontvangen sinds oktober 2021 elke maand een lijst met daarop dertig inwoners (d.w.z. de dertig oudsten en jongsten uit Deltaview). Zij maken hierop zelf een selectie op basis van prioriteit, zoals de hoogte van achterstand in combinatie met leeftijd, gezinssamenstelling en overige gemeentelijke informatie die beschikbaar is. Er wordt gestart met een leeg canvas; weinig anders dan 'contact gaan maken' met de inwoner staat vast. Elke week is er overleg waar casuïstiek en evalueren (op zowel de ontvangen data, de huisbezoeken, de reactie van inwoners, de volgende te zetten stappen), de belangrijkste pijlers zijn.



5. Opbrengsten pilots

4.1 Overkoepelend

Het hoofddoel van Deltaview is het in beeld krijgen van inwoners met financiële zorgen die tot dan toe niet zichtbaar zijn of zichzelf gemeld hebben bij de gemeente om zo complexe (schuld)situaties te voorkomen. Uit deze evaluatie blijkt dat dit dan ook: 92% van de geselecteerde inwoners waren nog niet in beeld bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Ook lukt het om door meer maatwerk te leveren forse schulden op te lossen. Dit is gedaan door inkomen te verhogen, de werkgever erbij te betrekken en andere overheidspartners verantwoordelijk te maken voor hun bijdrage aan de vaak knellende situatie.

Van de inwoners die gesproken zijn had nog niemand zelf actief hulp gezocht bij de gemeente of gemeentelijke regelingen (zoals Geldfit, spreekuren, etc.) Daaruit kan er geconcludeerd worden dat Deltaview erin slaagt om inwoners met beginnende financiële schulden in beeld te krijgen die anders buiten beeld waren gebleven. Van de inwoners die we daadwerkelijk hebben geholpen, hebben we in 27% van de situaties met externe partners zoals werkgevers of overheidspartijen (zoals de DUO en SVB) op kunnen lossen.

4.2 Opbrengsten per doelgroep

In totaal zijn er 260 inwoners geselecteerd uit Deltaview. Hierop was een uitvalspercentage van 15 % door niet correcte data en daardoor niet woonachtig op het adres/geen contract met melder etc. De opbrengst van de beide pilots is als volgt:

| | Jongeren | Ouderen |
|--|----------|---------|
| Hulpaanbod gedaan via kaartje of app | 90% | 32% |
| Daadwerkelijk contact met inwoner | 31% | 13% |
| Hulpaanbod geaccepteerd | 12% | 3% |
| Wel gesproken, geen hulp gewenst | 19% | 6% |
| Hulpaanbod | | |
| Hulp n.a.v. melding zorgverzekeraar | 62% | 60% |
| Hulp n.a.v. melding energie | 23% | 40% |
| Hulp n.a.v. melding huurachterstand (*particuliere verhuurders) | 15% | nvt |
| Inkomen verhoogd door aanvullende regelingen/rechten aangevraagd | 38% | nvt |

Er is een groot verschil in opbrengst tussen de beide pilotgroepen. De oorzaak is te vinden in verschillende hoeken. De doelgroep ouderen (en de projectmedewerker) heeft de meeste hinder ondervonden van de coronamaatregelen gedurende de winterperiode. Er werden geen huisbezoeken afgelegd en ouderen stonden niet open voor afspraken op het stadhuis. Na het opheffen van de coronamaatregelen zien we de laatste maanden de gesprekken en afspraken weer toenemen.

Daarnaast is deze doelgroep niet goed vindbaar op de datalijsten zoals wij deze nu ophalen. Er zijn weinig 65+ers zichtbaar en daartegenover staat hetzelfde uitvalspercentage. Hier zetten we de komende tijd op in door samenwerkingen met andere partners aan te gaan, om de groep ouderen zichtbaar te krijgen en gerichtere hulp aan te bieden. We zien dat in deze groep de problematiek wel groter is dan bij jongeren. Eenmaal 'gevonden' op de kaart, betekent in een aantal gevallen vaak een wirwar aan problematiek van gezondheid, tot problematische schulden, eenzaamheid en relationele problemen. Door de samenwerking met de Sociale Verzekeringsbank en data uit onze eigen PW-gegevens, zetten we de komende maanden in op het verrijken van deze informatie. Hiermee willen we het aantal bereikte 65+ers voor eind 2022 fors opgekrikt hebben.

Uit de Divosa monitor vroegsignalering blijkt dat het landelijk gemiddelde voor geaccepteerde hulp ligt op 3%, en er in 17% van de meldingen contact is geweest met de inwoner. In deze pilot-aanpak zitten we met de pilotgroep jongeren hier in beide gevallen ruim boven (12% en 30%). De pilot ouderen loopt hierop achter. De verwachting is dan ook dat als we verder bouwen op deze manier, zorg dragen voor goede datahygiëne en de processen strakker inrichten dit percentage in de komende fase alleen maar kan stijgen. Daarbij in achtneming dat er in veel van de gevallen van feitelijke hulp géén gemeentelijke regelingen ingezet zijn, maar het daadwerkelijke probleem áchter de achterstand is opgelost. In de volgende evaluatie(s) zal gemonitord worden of de aanname, dat het hulpaanbod op deze manier duurzamer is en inwoners daardoor niet opnieuw verschijnen op de datalist, klopt.

| | Aantal inwoners | Kosten* | Totaal | |
|---|------------------------|----------|------------------------------|------------|
| Problematische schuld voorkomen | 18 | € 42.900 | € 772.200 | |
| Energieafsluiting voorkomen | 4 | € 790 | € 3.160 | |
| Verminderen (GGZ) zorgkosten | 18 | € 381 | € 6.858 | |
| Voorkomen huisuitzetting | 2 | € 11.000 | € 22.000 | |
| <i>Totaal Kosten uren + kosten inwonercontact</i> | 48 uur p.w.- 8 mdn. | | € 19.433 (1) € 29.150 (2) | -€48.583 |
| <i>Totaal Opbrengsten gemeente</i> | | | | + €804.218 |

* Voorkomen afsluiting nutsbedrijven. De kosten hiervoor zijn te schatten op € 790,- (van Geuns e.a., 2011)

**bron Woonbond en eropaf schat de kosten oplopend tot 100.000

*** Bron: CPB vermindering zorgkosten door minder schuldenproblematiek

Overige (bewezen) lange termijneffecten:

- Bij circa 29% van de huishoudens leidt een financieel zorgelijke situatie tot een toename van licht criminele activiteiten. Op lange termijn zorgt het wegnemen van financiële zorgen tot vermindering van criminaliteit.
- Het is aan te nemen dat financieel zorgelijke situaties leidt tot circa twee dagen ziekmelding per jaar. De kosten van een ziekmelding bedragen gemiddeld tussen de €200 en €400. Een werknemer met problematische schulden kost volgens berekeningen van het Nibud zo'n €13.000 per jaar.
- Een toename van de eigenwaarde. Regie en beheersing op je eigen financiële situatie draagt bij aan meer zelfvertrouwen. Dit werkt ook door op gebieden al gezondheid, werk, relaties en gezin. Daardoor is er een verbetering van kansen op werk (behouden).
- Het voorkomen van intergenerationele armoede door vroegtijdige oplossingen te zoeken bij betalingsproblemen en daarmee schulden voorkomen.
- Geen geldzorgen leidt tot meer psychische en sociale belastbaarheid en draagt daarmee bij aan veilige thuissituaties.

4.2 Verworven inzichten ten aanzien van de werkwijze

Met de flyers en hun visitekaartje gaan de medewerkers, met hun lijst, de wijk in. Het voornaamste doel is om *in contact* te komen met de inwoner. Dit is onaangekondigd. Als de inwoner niet thuis blijkt te zijn of om andere redenen het gesprek op dat moment niet kan of wil voeren, wordt er een kaartje en flyer afgegeven. Wanneer er direct contact is wordt er gewerkt aan een vertrouwen en wordt de regie zo dicht mogelijk bij de inwoner gehouden. Dat vertrouwen begint met een relatie. Een relatie begint met het voeren van een gesprek. En die gesprekken worden, bijna, altijd gevoerd. In het afgelopen half jaar is er geen enkele inwoner geweest die zich onprettig/onjuist benaderd voelde. Alle afspraken die als vervolg zijn gemaakt, zowel huisbezoeken als op het stadhuis, zijn nagekomen.

We bereiken dus een grote groep inwoners. Zowel de inwoners die niet meteen reageren, niet thuis zijn of op dat moment nog geen behoefte lijken te hebben aan hulp of hun achterstand nog niet (h)erkennen. En ook de mensen waarbij het water al aan de lippen staat. Wat gedurende de pilots ontdekt is: huisbezoeken zijn niet de heilige graal. Het persoonlijke contact wel. Door onaangekondigd de wijk in te gaan zijn er relatief veel kaarten en flyers verspreid.

Er ontstonden verschillende 'paden' waarop de inwoner zich richting hulp kon bewegen, namelijk:

- bewustwording door huisbezoek (aan de deur)
- hulpverleningstraject aan huis (binnen komen en vervolg huisbezoeken)
- vervolg contact op het stadhuis
- na kaartje in de bus zelf regeling treffen
- (langere tijd) na kaartje in de bus alsnog contact met de medewerker
- bellen/appen met medewerker om te overleggen

Uit de aanpak zien we dat keuzevrijheid een belangrijk gegeven is. Als we de aanpak vrijlaten en de richting en het tempo bij de inwoner laten, komt iedereen op zijn/haar manier vanzelf weer terug. Door deze keuzevrijheid ligt ook de verantwoordelijkheid bij de inwoners zelf. En dat zien we terug in het vervolg contact. De rol van de medewerker is ondersteunend, gelijkwaardig en richtinggevend. Hierdoor weten we ook: iemand wil nú misschien nog geen hulp, maar later wel. Weten waar en bij wie ze dan kunnen aankloppen is voorwaardelijk om de hulp dan ook daadwerkelijk te vragen. Vooral het kaartje is daarin essentieel. Veel inwoners, of kinderen/ouders van de inwoner, bellen soms nog maanden later even terug. We zien dat bij de overgrote groep inwoners, waar geen problematische schulden zijn, maar beginnende achterstanden, de bewustwording van hun achterstand al voldoende is om ze aan te zetten tot het zelf oplossen.

Terug naar het kaartje: het feit dat er een foto + naam en telefoonnummer opstaan maakt het heel betrouwbaar. Ook zijn deze twee medewerkers goed (ook een paar maand later nog steeds) bereikbaar. Dit draagt bij aan betrouwbaarheid. Inwoners begrijpen de tekst op het kaartje en hebben de kaart vaak nog maanden in de la liggen of op hun kast staan. Zo bellen of mailen de medewerkers vaak om 'even te sparren'. Inwoners willen vaak eerst weten waarvoor de medewerker wel of niet bereikbaar is en waar ze aan toe zijn als ze op het hulpaanbod ingaan. Het verlangen naar duidelijke kaders en ook een deel wantrouwen richting de overheid viel ons meerdere malen op. Die duidelijke kaders maakt de drempel lager om contact /hulp te zoeken. "Ik wist het niet", horen we ook regelmatig, waarna de inwoner het vaak zelf dezelfde dag oplost. Wanneer een hulpvraag niet binnen het project past of echt problematisch is dan zoeken we middels casuïstiek naar de juiste oplossing of doorverwijzing.

Doordat de inwoner leidend is in het hulpaanbod, kunnen de medewerkers ook vrijer zijn in het zoeken naar een passende oplossing. Dit maakt de oplossing vaak duurzamer, bijvoorbeeld in het geval van een overheidspartij die een groot bedrag met terugwerkende kracht overmaakt om meteen de schulden af te betalen. Maar ook een werkgever die de schulden overneemt tegen twee uur extra werk. Dit zijn oplossingen die vanuit de inwoner, met hulp van de medewerker gevonden werden. De oplossing lag dichterbij, en was daardoor sneller bereikt en duurzaam.

4.3 Inwoners aan het woord

Deltaview verzamelt data en doet een aannname over wat deze data zegt. Namelijk: we ontvangen lijsten met inwoners die hun vaste lasten niet betalen, dus daar is sprake van enige vorm van financiële problematiek. Dankzij de pilots hebben we de inwoners zélf deze data kunnen laten duiden. Zo komen we tot een steeds realistischer en beter beeld van de daadwerkelijke informatie die deze data ons biedt. Daarom hierbij een aantal voorbeelden van inwoners zelf over hun ervaring met Deltaview.

Inwoner. 50 jr.

"Ik kreeg een brief in de bus en heb de dag erna meteen gebeld. Ik wist zelf niet waar de schuld precies zat. Daarna heb ik zelf contact met de zorgverzekeraar opgenomen en mijn achterstand geregeld. Ik vind het echt een geweldige manier van hulp aanbieden, een kort lijntje: heel goed van jullie."

Inwoner 21 jr.

"Ik heb nooit geweten dat ik geld terug kon krijgen door belastingaangiftes, mijn ouders weten dit ook niet en bij vluchtelingenwerk hebben ze hier nooit iets over gezegd."

Inwoner 44 jr.
 "Ik wilde zeker hulp, en vindt het fijn dat het kan. Maar ik ga niet naar het BAD, want daar hoor ik slechte verhalen over. Daarom wilde ik geen hulp meer, wel heeft de medewerker mij geholpen om mijn schulden te regelen via mijn werkgever. Daar ben ik erg dankbaar voor."

Inwoner. 69 jr.
 Drie maanden na een kaartje in de bus neemt de inwoner contact met ons op. Ze vertelt waar ze hulp bij nodig heeft en maakt een afspraak. Daarna bedankt ze de medewerker: "Jij bent de eerste die gewoon met mij praat, mij vraagt hoe het met mij is, echt luistert, dankjewel daarvoor!"

Inwoner. 23 jr.
 "Ik heb wel vaker contact gehad met hulpverleners, maar dit is de eerste keer dat ik me echt gehoord voel."

Inwoner 24 jr.
 "Ik wist helemaal niet dat ik een achterstand had. Ik ga vanmiddag gelijk even bellen."

Inwoner 20 jr.
 "Ik kon vaak 's nachts niet slapen omdat ik lig te piekeren. Over hoe ik mijn schulden moet oplossen. Ik weet geen oplossing. Ik heb een aanvullende stufi aangevraagd, maar deze is afgewezen omdat ik nog bewijsstukken moet inleveren. Ik moest een verklaring inleveren maar ik wist niet hoe ik dat moest doen."

*Tijdens een afspraak op stadhuis hebben we de aanvraag gezamenlijk nogmaals gedaan en daarop heeft DUO €8800,- overgemaakt en konden de schulden opgelost worden.

Inwoner 27 jr., twee jonge kinderen
 "Ik heb zelf geprobeerd een betalingsregeling te treffen met Vattenfall, maar ze zeiden dat ik alleen voor de maand november wat kon treffen. De maand december en januari liggen bij de interne incasseerder en die komt nog langs mijn huis. Op dat moment konden ze verder niets voor mij betekenen."

Inwoner 19 jr.
 "Wat fijn dat jullie langskomen. Ik wist niet dat er hulp vanuit de gemeente hiervoor werd geboden."

Casus

In de pilotgroep ouderen is het afgelopen half jaar hard gewerkt aan een casus die alles waar Deltaview voor staat omvat: de kracht van vroeg eropaf, samenwerking (met andere overheidspartijen), doen wat nodig is, de menselijke maat hanteren, breed én buiten je eigen schotten kijken en de moed om te doen wat nodig is. Zoals gewend van team Deltaview hebben we het verloop van deze casus visueel gemaakt. Deze klantreis is in te zien via Jessamy Balster.



4.4 Lessons learned

Het laagdrempelige contact aan de voordeur verloopt soepel. Mede dankzij de combinatie van een schuldhulpverlener en een sociaal werker als projectmedewerkers in het team, is er een juiste aanpak ontwikkeld om contact te maken. Er is ruimte om te leren, te falen en succes te hebben en dat delen we in het team. De volgende leerpunten zijn opgedaan, en worden de komende tijd nader onderzocht:

- een beginnende achterstand blijkt vaak het topje van de ijsberg
- de kloof tussen de gemeente en de inwoner
- bureaucratie en communicatie

Een lage beginnende betalingsachterstand kan soms tijdens het eerste huisbezoek nog geregeld worden. Maar wanneer de achterstand een topje van de ijsberg blijkt te zijn, is er meer nodig. Wanneer een zo'n achterstand komt door te weinig inkomen, problematische schulden of bijzondere zorgsituaties kunnen we niet anders dan samenwerken of doorverwijzen naar collega's binnen de gemeente of andere externe partners. En daar kan het wringen.

Na een aantal huisbezoeken is het vertrouwen gekweekt tussen de projectmedewerker en inwoner, maar als er andere collega's of hulpverleners betrokken moeten worden in het verdere verloop zien we vaak dat de hakken in het zand gaan. We krijgen inwoners met regelmaat niet naar het BAD. De projectmedewerkers moeten soms hard werken tegen een bestaand imago over het BAT en (schuld)hulpverlening in algemene zin. Ook kan er weerstand zijn bij collega's wanneer een projectmedewerker met een oplossing komt die niet past binnen het huidige proces. Projectmedewerkers staan met de inwoner dan op een lastig kruispunt; enerzijds is de andere hulp nodig om de financiële zorgen op te lossen, maar tegelijk kan dat het opgebouwde vertrouwen en dat wat er is opgebouwd schaden.

Covid-19 & huisbezoeken.

Met akkoord van de organisatie hebben we na de eerste periode van lockdowns besloten om huisbezoeken door te zetten in het geval van overheidsmaatregelen. Helaas was ook in het afgelopen half jaar sprake van vier maanden durende maatregelen. Ondanks dat het team de huisbezoeken bleef afleggen heeft deze lockdown periode de voortgang en ontwikkeling van de pilots opnieuw geraakt. Inwoners waren huiveriger aan de deur en eenmaal gemaakte afspraken vertraagden door de Covid-adviezen; zoals blijf thuis bij klachten, ga testen, quarantaine in geval van besmetting etc. Hierdoor is in de maanden december, januari en februari, minder contact met inwoners geweest dan de maanden ervoor. Het is goed om dit bij de beschreven resultaten in ogenschouw te houden.

5. Technisch ontwikkeling

Het opgestelde doel voor afgelopen jaar was als volgt: we gaan in samenwerking met Inforing, zorgen dat de data op de juiste wijze wordt geïmplementeerd. We automatiseren de nodige zaken om zo meer ruimte te creëren voor de ontwikkeling van Deltaview. Ook verwijderen we data en lijsten die niet meer relevant of noodzakelijk zijn. Het systeem wordt zo clean mogelijk gemaakt om primaire processen en doorontwikkeling dit jaar zo werkbaar mogelijk te maken.

5.1 Implementatie Inforing

Het maandelijks opvragen van de achterstanden bij de signalerende partijen was een kwetsbaar en tijdrovend proces en resulteerde in meerdere losse Excel lijsten en databases. In 2021 is er een abonnement afgesloten bij Inforing. Zij leveren nu maandelijks in één database met de achterstanden van de signalerende partijen. Er is een nieuw script ontwikkeld (ETL) welke de data van Inforing maandelijks implementeert in Deltaview. Hiermee voldoen we aan het data principe enkelvoudige opslag en meervoudig gebruik. Dit abonnement zetten we komend jaar voort. Ook het BAD maakt gebruik van deze informatie voor hun vroegsignaleringmedewerkers.

5.2 Ontwikkeling themakaarten en werklijsten

Op basis van de nieuwe Inforing database zijn er in Deltaview nieuwe themakaarten ontwikkeld. Themakaarten die nu beschikbaar zijn: achterstanden per leeftijdscategorie, achterstanden per wijk/buurt en achterstanden per type. Op basis van de maandelijks aangeleverde werklijst wordt er geprobeerd contact te zoeken met de personen met een achterstand. De terugkoppeling van deze contactmomenten moet ook weer verwerkt worden in Deltaview en zichtbaar worden op de kaart. Dat willen we verwerken in een dashboard waarop per maand (later: jaar) gezocht kan worden naar aantallen. Wanneer we deze structurele informatie kunnen verwerken kunnen we op een zeker moment ook voorspellingen doen, zoals de verwachte achterstand en de inzet van medewerkers per wijk of buurt.

Dit dashboard met managementinformatie wordt komend jaar ontwikkeld waarbij op wijk en buurt niveau het volgende inzichtelijk is:

- het totale schuldbedrag per maand met historische data opbouw
- type schulden per maand met historische data opbouw
- aantal schulden per maand met historische data opbouw

6. Juridisch & risico's

6.1 Data gebruik

Het grootste risico van DeltaView is de gevoeligheid van de gegevens en het is daarmee belangrijk dat er beperkt wordt wie het systeem kan raadplegen. Dat is op dit moment belegd bij een beperkt aantal personen; alleen zij kunnen het systeem DeltaView raadplegen en tot op huishoudenniveau inzoomen. Daarnaast is de gevoeligheid van de gegevens op zichzelf, en het delen daarvan, een risico waar rekening mee gehouden moeten worden. Daarom is er bij de ontwikkeling van DeltaView ook de Information Security Officer (ISO) en Privacy Officer (PO) betrokken geweest. De bevindingen op dat vlak zijn weergegeven onder 'uitkomsten DPIA'. Bij het afsluiten van een overeenkomst met Inforing zal een DPIA onderdeel uitmaken van het implementatietraject.

Met Deltaview werken we met gevoelige persoonsgegevens (zoals inkomen), daarom gelden er zwaardere eisen dan bij basis persoonsgegevens. We blijven scherp op nut en noodzaak van (de wens tot) het toevoegen van andere data aan Deltaview. Is het data die bijdraagt aan het oorspronkelijke doel? Door de privacy keuring vooraf ondervangen we al veel (immers moet de data volgens de AVG een wettelijke grondslag/doel hebben), maar naast de juridische grondslag blijven we ons kritisch afvragen of de toevoeging van overige data verantwoord is.

Naast de juridische analyse, vinden we de ethische kwestie ook belangrijk. Wanneer we data, op juridische basis, mogen gebruiken en/of delen, vervolgen we met een ethische analyse. We stellen ons de vraag: we mogen deze data gebruiken, maar willen we dit ook? En dat betekent in de aanpak dat we ook verantwoordelijkheid bij de inwoner houden. De kern van Deltaview is financiële zorgen voorkomen. Uit de pilots (contact met inwoners) halen we de juiste aanpak, de data-informatie op, waarmee we de data steeds betrouwbaarder maken. Zo houden we de juiste privacy kaders in oog, maar óók (en vooral) de ethische en morele kaders.

6.2 Risico beheersing

We ontwikkelen gedurende deze pilots een goed proces waarin preventief werken en maatwerk leveren hoog op de lijst staan. De opbrengst van deze manier van werken hoog is, maar er schuilen ook risico's in. In maatwerk schuilt het risico op willekeur en dat de opbrengst zich niet (altijd) terug betaalt in dezelfde hoek als waar je het inzet. Wanneer we problematische schulden voorkomen, levert dat een blijvende baan, betere gezondheid, minder sociaal-emotionele problemen op, dat zijn voordelen die we niet direct opmerken binnen 'ons domein'.

We zullen de komende periode moeten bepalen of en hoe we de inzet van Deltaview willen uitbreiden. Gaan we door met de individuele aanpak of gaan we onderzoeken wat collectieve wijkbuurtgerichte pilots op het gebied van beginnende schulden opbrengt? Deltaview blijft daarin ondersteunend, de individuele gegevens die we mogen en kunnen ontsluiten geven zeer specifieke wijk en buurtgegevens. Initiatieven en projecten kunnen door deze inzichten doelgerichter worden ingezet en geëvalueerd (zie 7.2). Hiermee wordt het risico op willekeur vermeden.

Een ander risico is het kleine projectteam dat nu aan Deltaview werkt. Dat maakt het kwetsbaar. Voor het systeem en de ontwikkeling zijn we afhankelijk van de twee collega's van IBL en de projectleider. Voor de uitvoering van de pilots worden er twee projectmedewerkers ingezet. Dit is een sluitend proces waarin iedereen een, onmisbaar, onderdeel uitvoert om het goed te laten verlopen. Wanneer één collega uitvalt, valt er meteen een schakel uit het geheel weg. Dit is een belangrijk onderwerp om komend jaar bij stil te staan. Hoe borgen we de voortzetting van het systeem zo dat het proces niet meer afhankelijk is van één of twee collega's? En hoe richten we het team zo in dat inwoners geen hinder ondervinden of vertraging oplopen in hun hulp door eventuele uitval van een medewerker?

7. Ontwikkelingen en vooruitblik 2023

7.1 Samenwerkingen

In het voorbeeld van het echtpaar hebben we kunnen proeven aan wat sterke samenwerkingen voor resultaat kunnen hebben. Wanneer we als overheidspartijen met elkaar gaan werken, in plaats van naast elkaar, kunnen we veel betekenen voor inwoners. We hebben de ambitie om in 2023 met twee nieuwe overheidspartijen data uit te wisselen, die gekoppeld kunnen worden aan al beschikbare data intern (zoals PW-uitkeringen, betalingsachterstanden, WMO/lichte ondersteuning).

Voor jongeren werken we aan een data-uitwisseling met DUO. Met behulp van de data uit hun systeem kunnen we een gerichte leeftijdsgroep jongeren bereiken die rondom het behalen van een diploma of het stoppen met een studie hun betaalplicht bij DUO niet nakomen. Naast het bieden van ondersteuning bij hun betalingsachterstanden kunnen we deze groep tevens ondersteunen op het gebied van werk/studie en inkomen.

We bereiken de doelgroep 65+ door met de SVB een samenwerking op te zetten. Op deze manier kunnen we alle inwoners met een PW-uitkering die de pensioengerechtigde leeftijd proactief benaderen, zodat eventuele AIO-aanvulling naadloos ingezet kan worden. Hiermee voorkomen we schulden en creëren we een stabiele inkomenssituatie.

7.2 Inbedding in de interne organisatie

Een andere ambitie voor 2023 is om Deltaview verder te borgen in de organisatie. Enerzijds door meer inwoners met betalingsachterstanden te benaderen met behulp van Deltaview. Anderzijds door het verkennen van andere ondersteuningsmogelijkheden in het sociaal domein. Zo kan Deltaview inzicht en kaarten bieden om kortdurende en gerichte interventies in wijken en buurten op te zetten, bijvoorbeeld:

- Deltaview maakt inzichtelijk in welke buurt/wijk veel jongeren 18 jaar worden en zet hierop een project of interventie op in samenwerking met een al actieve organisatie of partij in deze buurt.
- Deltaview maakt inzichtelijk in welke wijk of buurt er een piek is in pensioengerechtigden en werkt met IO en SVB samen om inwoners zo goed mogelijk te informeren over wat dit voor hun inkomen betekent.

Tenslotte draagt Deltaview bij aan het preventie vraagstuk van de organisatie. In samenwerking met IBL ondersteunen we de projectleider preventie bij het goed in kaart brengen van de ambitie en de bijbehorende doelen. In 2023 willen we Deltaview voor verschillende domeinen inzetten, dwz: Werk & Inkomen, Jeugd & Onderwijs, Meedoen, Veiligheid en Leefomgeving. Hoe breder we de datasets ontsluiten, hoe meer we inzicht hebben in wat er in welke wijk speelt. Op basis daarvan kunnen de beschikbare ondersteuningsvormen de komende jaren op de juiste plek in gezet worden.

Bijlage: flyer en visitekaartjes

Delta view.

Lynn Deldker
06 20 26 88 15
l.deldker@deventer.nl

Delta view.

Inge Meijer
06 15 96 53 10
i.meijer@deventer.nl

Delta view.

Heeft u soms moeite om alle rekeningen te betalen? Wij helpen graag met uw financiën. Dit kost u niets.

Delta view.

Als medewerker van **Delta view** ben ik bij u aan de deur geweest

Waarom stond ik aan de deur?
We hebben begrepen dat u mogelijk een achterstand heeft in het betalen van uw rekeningen.

Graag bespreek ik met u of u hulp kunt gebruiken bij het oplossen hiervan.

U kunt contact met mij opnemen
U kunt mij bellen, whatsappen, sms'en of mailen. De gegevens staan op mijn visitekaartje.

Dit aanbod is gratis, wanneer u er gebruik van wilt maken, werkt het als volgt:

- 📞 Laten we eerst kennis maken. We maken een afspraak, bij u thuis of op het gemeentehuis. Wat u fijn vindt.
- 🗨️ We bespreken uw situatie.
- ✅ We zoeken samen naar de mogelijkheden. We kijken welke stappen hiervoor nodig zijn.

Vraag en antwoord
Hoe weten jullie dat ik een aantal rekeningen niet heb betaald?
Beginnende achterstanden van wonen, zorg of energiebedrijven worden doorgegeven aan de gemeente. Dit zijn ze wettelijk verplicht.

Waarom wordt dit gemeld?
De gemeente Deventer wil mensen met financiële zorgen zo snel mogelijk bereiken. Daarvoor is het project Deltaview gestart.

Hoe word ik geholpen?
U bepaalt altijd zelf of u hulp wilt. Wij proberen de stap naar hulp zo klein mogelijk te maken. Het kost u niets.

Wie komt er bij mij langs?
Voor het project Deltaview werken professionele hulpverleners die samen met u uw situatie bekijken.

Delta view.

Om financiële problemen snel te signaleren heeft de gemeente Deventer het programma Deltaview ontwikkeld.

Het doel is om mensen zo snel mogelijk te bereiken, om grotere problemen te voorkomen.

Wat gebeurt er met de informatie die besproken wordt?
De informatie uit het gesprek wordt alleen gedeeld wanneer u daar toestemming voor geeft.

gemeente Deventer

Project Deltaview wordt uitgevoerd door professionele hulpverleners in opdracht van de gemeente Deventer. Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens. Voor meer informatie kijk op www.deventer.nl/privacyverklaring