

# Dreigende Energieafsluitingen Holland Rijnland 2013 – 2014

## *Evaluatie en aanbevelingen voor aangepaste werkwijze*

Gemeenten in de regio Holland Rijnland werken aan het voorkomen van energie-afsluitingen en daarmee aan het vroegsignaleren van multiproblematiek. Voor dit doel wordt sinds enkele jaren regionaal een werkwijze aanbevolen, die gemeenten naar keuze kunnen volgen. Deze werkwijze wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.

Deze notitie bevat de evaluatie over de periode oktober 2013 t/m maart 2014 (“de winterperiode”) en de aanbevolen werkwijze voor de komende periode.

### **Problematiek**

Schulden zijn vaak een signaal van problemen op meerdere leefgebieden. Problematische schulden leiden tot (sociale) uitsluiting. Dit komt o.a. doordat huishoudens afgesloten raken van noodzakelijke voorzieningen zoals huisvesting, water en energie. Voor een kleine groep geldt dat zij zelf geen hulp zoeken voor deze problemen. Binnen de keten van de Openbare Geestelijke Gezondheidszorg heeft signalering van dreigende energieafsluitingen dan ook een preventief karakter. Uitval en dreigende terugval van bijvoorbeeld huisuitzettingen worden zo hopelijk voorkomen.

### **Opzet**

Deze notitie bevat de volgende onderdelen:

- 1) Samenvatting en advies
- 2) Kern van de ministeriële regeling en het preventieve beleid
- 3) Een schatting van de omvang van de problematiek
- 4) Cijfers van de Gemeentelijke Schuldhulpverlening en de ervaringen met de werkwijze
- 5) Cijfers van het Meldpunt Zorg en Overlast over meldingen waarbij energieafsluiting de primaire aanleiding was.
- 6) Voorstel voor een aangepaste werkwijze periode 2014-2015 (zie bijlage)

### **Planning**

De notitie wordt geagendeerd in de volgende overleggen:

- 11 sep ao participatie
- 16 sep platform OGGZ
- 1 okt PHO Sociale Agenda

## Samenvatting en advies

### Overwegende

- De enorme toename aan meldingen in relatie tot de beschikbare capaciteit bij de gemeentelijke schuldhulpverlening en Meldpunt Zorg en Overlast;
- Dat sommige energiemaatschappijen al (te) snel hun incassotraject als mislukt beschouwen en de gemeente inseinen;
- Dat een één-oudergezin per maand €118,- kwijt is aan gas en elektriciteit (bron: NIBUD)<sup>1</sup>
- Dat bij een deel van de gemelde huishoudens de zorgen terecht zijn;
- Dat van de meldingen die gemeenten doorzetten naar het Meldpunt Zorg en Overlast, een deel inderdaad zorgelijk is en dat in ruim 90% van de gevallen afsluiting wordt voorkomen.

### Advies

De keuze voor vroegsignalering en preventie op dit onderwerp betekent een behoorlijke inzet. Gemeenten maken zelf de afweging of ze hier op in willen zetten. Zij staan hierbij voor een dilemma: er zijn een flink aantal “vals positieve” meldingen (er is niets aan de hand of men lost het zelf op), anderzijds komen ook de echt kwetsbare huishoudens in deze meldingen naar boven.

Wat betreft de inzet van het Meldpunt Zorg en Overlast moet de afweging tevens zijn of de inzet van relatief arbeidsintensieve *bemoeizorg* passend is, gezien de signalen die men heeft. Voor gemeenten die willen inzetten op de regionale werkwijze is het advies als volgt:

- Focus op gezinnen (minderjarige kinderen) en alleenstaande ouderen (75+)
- Focus op dreigende afsluitingen boven een bepaald bedrag. Afkappunt groter of gelijk aan €236,- (dat zijn twee maanden energieverbruik voor een eenoudergezin).
- Investeer in het leggen van contact (telefonisch als dat kan, aangetekende brief);
- Besteedt aandacht aan de communicatie: de toonzetting van de brief is belangrijk. Stuur bijvoorbeeld nooit alleen een aanmeldingsformulier (zie bijlage voorbeeldbrief).
- Wekelijks verwerken: geef de huishoudens (gezinnen en alleenstaand 75+) waar de gemeente geen contact mee krijgt wekelijks door aan het Meldpunt, spaar ze niet op.

### Aanbeveling voor besluitvorming

- Het PHO Sociale Agenda onderschrijft het belang van deze werkwijze die gericht is op vroegsignalering van multiproblematiek bij gezinnen, met het doel om erger te voorkomen;
- Portefeuillehouders zetten zich in om deze werkwijze zo mogelijk in de eigen organisatie te borgen;
- Jaarlijkse monitoring van deze cijfers in AOZW en AO Participatie.

---

<sup>1</sup> Zie <http://www.nibud.nl/kennis-diensten/kredieten-en-woonlasten/woonlasten-huurwoning.html>

## Kern landelijke regeling en gemeentelijk beleid

De *ministriële regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas* (27 juni 2011) bepaalt de voorwaarden waaronder energieleveranciers kunnen overgaan tot het afsluiten consumenten.

- Als de klant niet tijdig betaalt dan stuurt de leverancier tenminste 1x een herinnering. Hij wijst daarbij op de mogelijkheid van schuldhulpverlening en biedt aan de contactgegevens van klant door te geven (de klant moet schriftelijk toestemmen);
- Het energiebedrijf zoekt persoonlijk contact met de klant om de ernst van de zaak te bespreken en mondeling te wijzen op de mogelijkheden om tot een oplossing te komen;
- Als dit niet tot betaling leidt, geeft men de gegevens van de klant door aan een instelling voor schuldhulpverlening;
- daarnaast krijgt de netbeheerder een bericht van einde levering. De klant moet binnen 10 dagen betalen of een andere leverancier vinden anders volgt na 20 dagen afsluiting door de netbeheerder.<sup>2</sup>

### *Afsluiten tijdens wintermaanden<sup>3</sup>*

Er geldt een afsluitverbod voor de winterperiode (1 oktober tot 1 april), mits de klant binnen een redelijke termijn bewijst dat hij hulp heeft bij schuldbemiddeling of een wsnp aanvraag heeft lopen. Het afsluitverbod geldt tot het moment dat op het verzoek negatief is beslist, of indien er een schuldsanering tot stand komt, gedurende de looptijd van deze regeling.

### *Heraansluiting wintermaanden*

Afgesloten klanten worden in de periode van 1 oktober tot 1 april weer aangesloten als er bewijs is

- dat de klant heeft verzocht om schuldhulpverlening, totdat op dit verzoek negatief is beslist of totdat de schuldhulpverlening eindigt;
- dat de vordering betrokken wordt bij een lopend traject van schuldhulpverlening.

Voor de totstandkoming van een betalingsregeling geldt geen her-aansluitverplichting. Het is dan aan partijen zelf om de voorwaarden van de betalingsregeling af te spreken.

### *Kwetsbare consument*

Wanneer de klant een medische verklaring overlegt van een arts (niet de behandelend arts), die inhoudt dat afsluiting ernstige gezondheidsrisico's tot gevolg zal hebben, dan geldt een afsluitverbod c.q. her-aansluitverplichting. Deze uitzondering geldt het hele jaar.

## Analyse wettelijke regeling

Uit bovenstaande mag blijken dat zorgmijders nog steeds een reëel risico lopen op afsluiting. Zowel tijdens de winterperiode als daarbuiten. Immers, huishoudens met complexe multiproblematiek komen vaak niet in aanmerking voor schuldhulp. Vanwege de onoplosbaarheid van de schulden en/of van hun (gedrags)problemen. De medische verklaring lijkt daarbij een uitweg, maar in de praktijk komt dit om twee redenen vaak niet van de grond. Ten eerste is de somatische problematiek vaak niet van dien aard dat een arts energielevering als noodzakelijk acht. Het criterium is strikt noodzakelijke medische zelfzorg. Dan moet het dus gaan om medicijnen die koel moeten blijven, elektrische apparatuur voor bijvoorbeeld thuisdialyse of verneveling van medicatie. Die specifieke situaties komen weinig voor. Ten tweede zijn aan het oordeel van een onafhankelijk arts (bijv. een SMA arts van de GGD) kosten verbonden die de klant niet kan of wil betalen (vanwege andere verplichtingen zoals huur). Het niet hebben van energie werkt daarentegen wel teloorgang en uitsluiting in de hand: niet goed kunnen schoonmaken en wassen, internet en telefonie, etc.

<sup>2</sup> Netbeheerders in Holland Rijnland zijn Liander en Oasen.

<sup>3</sup> Er gelden in de winterperiode uitzonderingen in geval van: eigen verzoek bv v verhuizing, prepaidmeter, fraude, onveilige situatie, leveringsovereenkomst bepaalde tijd die afloopt.

## Gemeentelijk beleid

Gemeenten in de regio Holland Rijnland wordt sinds een jaar of vier geadviseerd de meldingen van energieleveranciers actief op te pakken. De focus ligt op gezinnen met minderjarige kinderen. De werkwijze in het kort: schuldhulpverlening doet bij bericht van dreigende afsluiting een extra inspanning om in contact te komen met het gezin. Tevens checkt men of het gezin bekend is elders in de gemeente en bij het Meldpunt Zorg & Overlast. Het Meldpunt weet vaak of een gezin al eerder in beeld is geweest, wat de aard van de problematiek was en welke hulpverleners betrokken waren. Als de gemeente geen contact krijgt neemt het Meldpunt de zaak over en gaat zo nodig op huisbezoek en leidt toe naar zorg en hulpverlening.

## Omvang problematiek

Wat is de omvang van de het probleem? Regionaal gezien nam het aantal energie afsluitingen sinds 2008 fors toe en stabiliseert het enigszins in de laatste jaren. Kijken we naar de landelijke trend dan valt op dat de cijfers van Netbeheer Nederland en Liander (de grootste netbeheerder in onze regio), verschillende trends laten zien. Oasen, de andere netbeheerder in de regio, publiceert geen cijfers over het aantal afsluitingen.

Tabel 1 Trend aantal energie-afsluitingen<sup>4</sup>

	Liander <sup>5</sup>	Landelijk <sup>6</sup>
2009	8.200	28.000 28.500
2010	9.600	22.000 22.400
2011	12.100	23.000 23.000
2012	12.300	20.000 19.400
2013	12.700	---

Bovenstaande cijfers gelden voor het hele werkgebied van Liander, dat groter is dan Holland Rijnland. Op gemeenteniveau zijn geen cijfers bekend. Inzicht in de omvang van de problematiek voor de regio moeten we daarom schatten. Als basis hiervoor gebruiken we de verhouding tussen het totaal aantal klanten van Liander ten opzichte van het aantal afsluitingen bij Liander. Daar zetten we tegenover het aantal “gebouwen” (woningen en niet-woningen) en als we daar hetzelfde verhoudingsgetal op toepassen krijgen we een schatting voor de gemeenten waar Liander de netbeheerder is. Deze schatting is weergegeven in

<sup>4</sup> Deze cijfers betreffen alle afsluitingen, dus ook die wegens fraude, leegstand of stadssanering.

<sup>5</sup> Bron: jaarverslag Liander 2013.

<sup>6</sup> Bron: [netbeheer nederland](#), rapport kerncijfers energie 2013.

Tabel 2. Uiteraard valt op deze schatting het nodige af te dingen, maar er zijn op dit moment geen betere gegevens voorhanden.

Tabel 2 Schatting aantal energie-afsluitingen in 2012 in Holland Rijnland<sup>7</sup>

Gemeenten	# woningen	# "gebouwen" <sup>8</sup>	Schatting naar rato van aantal "gebouwen"
Alphen aan den Rijn	31.110	35.114	---
Hillegom	8.892	10.494	39
Kaag en Braassem	10.372	12.375	---
Katwijk	24.297	27.988	103
Leiden	62.396	61.665	228
Leiderdorp	11.641	13.745	---
Lisse	9.888	11.326	42
Nieuwkoop	10.481	12.366	---
Noordwijk	11.234	15.210	56
Noordwijkerhout	6.564	8.198	30
Oegstgeest	9.947	11.015	41
Rijnwoude	7.380	8.526	31
Teylingen	14.382	16.408	61
Voorschoten	10.293	12.604	47
Zoeterwoude	3.116	3.984	---
<b>Totaal</b>	<b>231.993</b>	<b>261.018</b>	<b>546</b>

--- = gemeente heeft (deels) een andere netbeheerder

<sup>7</sup> Bron: Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en Jaarverslag Alliander 2012. Liander heeft 3.349.000 klanten.

<sup>8</sup> Gebouwen zijn hier gedefinieerd als de som van het aantal woningen en niet-woningen.

## Gegevens gemeentelijke schuldhulpverlening

Een andere bron die inzicht kan geven in de omvang van de problematiek zijn de gegevens van de gemeentelijke Schuldhulpverlening. Tabel 3 (onder) laat het aantal meldingen van dreigende afsluitingen zien die gemeenten ontvangen van energieleveranciers in de periode 1 oktober 2013 – 31 maart 2014. De cijfers komen van de afdelingen schuldhulpverlening zelf. Van Oegstgeest en Zoeterwoude zijn door omstandigheden geen gegevens beschikbaar.

Tabel 3 Meldingen dreigende energie-afsluitingen 2013-2014

	# meldingen	Minderjarige kinderen	Positieve reacties	Geen contact	doorgezet naar MP
Rijnstreek <sup>1)</sup>	533	202	109	72	21
<i>Alphen a/d Rijn</i> <sup>9)</sup>	406	163			
<i>Kaag &amp; Braassem</i>	64	26			
<i>Nieuwkoop</i>	63	13			
ISD Bollenstreek	166	51	1	165	51
Katwijk	142	70	6	---	---
Voorschoten <sup>10)</sup>	130	---	---	---	---
Leiden & Leiderdorp <sup>11)</sup>	435	---	12	---	---
<b>Totaal</b>	<b>1406</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>---</b>	<b>---</b>

--- = Gegevens niet bekend

### Trend: toename van meldingen

Het aantal meldingen dat gemeenten ontvangen neemt enorm toe. Bijvoorbeeld in Katwijk is het aantal in drie jaar tijd vervijfvoudigd.

In Tabel 4 staan de gegevens van het aantal meldingen over 3 jaren. Om een beeld te geven van de trend zijn alleen gemeenten opgenomen waarvan gegevens beschikbaar zijn over twee jaar of meer.

Tabel 4 Trend meldingen energie-afsluitingen

	2013-2014	2012-2013	2011-2012
Leiden en Leiderdorp	430	184	95
Rijnstreek	533	181	57
Katwijk	142	42	28
Bollenstreek	166	69	--
<b>TOTAAL</b>	<b>1.271</b>	<b>476</b>	<b>180</b>

<sup>9)</sup> Fusiegemeente Alphen aan den Rijn, dus inclusief Rijnwoude en per 1-1-2014 Boskoop.

<sup>10)</sup> Uitvoeringsorganisatie Duivenvoorde (Voorschoten samen met Wassenaar en Leidschendam-Voorburg) ontving 650 meldingen; naar rato van aantal inwoners komen naar schatting 130 meldingen uit Voorschoten.

<sup>11)</sup> Gegevens van de Stadsbank verdeelt over de gemeenten Leiden: 378 meldingen en Leiderdorp: 57 meldingen.

## Ervaringen met de werkwijze bij gemeentelijke schuldhulpverlening

Naar aanleiding van de toegenomen meldingen hebben is gesproken met verschillende betrokkenen bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Een aantal onderwerpen kwamen naar voren die speelden in meerdere gemeenten:

1. Het grote aantal meldingen leidt tot werkdruk bij gemeenten.
2. Energiebedrijven melden vaak al na één maand achterstand. Dit maakt dat de gemeente een soort verlenging wordt van de incasso procedure van energieleveranciers.
3. Mede daarom hanteert een aantal gemeenten inmiddels een afkappunt op basis van de *hoogte van de schuld*.<sup>12</sup>
4. Door het snelle melden kruisen de oplossing en het probleem elkaar: achterstanden zijn al voldaan als de gemeente contact heeft met de klant of er is al een betalingsregelingen tot stand gekomen (die ook wordt nagekomen).
5. Er komen meldingen binnen van achterstanden die het gevolg zijn van fouten van de energiemaatschappijen zelf. De klanten zijn dan erg ontstemd als ze door de gemeente benaderd worden.
6. Gemeente ontvangt soms meldingen in de vorm van een cc van een mail aan de klant. Dat biedt niet altijd de informatie die nodig is.
7. Klanten worden niet altijd volledig geïnformeerd.
8. Een aantal leveranciers geven specifieke problemen:

- Energiedirect meldt klanten aan, maar als de gemeente aanvullende informatie vraagt werken zij niet mee i.v.m. privacybescherming van de gebruikers.

- DAS meldt regelmatig mensen aan die al betaald hebben;

- NUON meldt meermalen mensen aan waarbij tegelijkertijd al door hen het besluit tot contractbeëindiging naar de gebruiker is verzonden. Deze meldingen zijn zinloos en in strijd met de regeling en het convenant tussen hen en de NVVK. SHV hoort gelegenheid te hebben om de klant te benaderen en de mogelijkheid van schuldhulp te bespreken. Dat is nu feitelijk niet het geval.

---

<sup>12</sup> Bijvoorbeeld Alphen aan den Rijn boven de €200,- , Leiden circa 2 maanden boven de €350,- Bollenstreek

## Gegevens II: Meldpunt Zorg en Overlast

De laatste bron van die inzicht geeft in dreigende energie afsluitingen en de daarmee verbonden problematiek zijn de cijfers van het Meldpunt Zorg en Overlast.

### Aanmeldingen van dreigende energieafsluitingen

Hieronder staan het aantal meldingen dat het Meldpunt ontving met als hoofdreden een dreigende energieafsluiting. Vergeleken met het jaar ervoor is het aantal meldingen sterk verhoogt.

Tabel 5 Meldingen van dreigende energieafsluiting per gemeente

Gemeente	Winter 2013/2014			Winter 2012/2013		
	SHV	Anders	Totaal	SHV	Anders	Totaal
Alphen a/d Rijn	32	3	35	19	5	24
Nieuwkoop	4		4	1		1
Rijnwoude	1		1	1		1
Leiden	3	1	4	1	4	5
Oegstgeest	4		4			
Hillegom	4	1	5			
Kaag en Braassem	7		7	2		2
Katwijk	1	1	2			
Lisse	13		13			
Noordwijk	13	1	14			
Noordwijkerhout	8		8	1	1	2
Teylingen	14	1	15	1		1
<b>Totaal</b>	<b>104</b>	<b>8</b>	<b>112</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>36</b>

NB1 van ontbrekende gemeenten in de tabellen is in deze periode geen melding ontvangen m.b.t. energieafsluiting.

NB2 Meldingen kennen in de registratie een aanmeld- en afsluitfase, deze worden apart geregistreerd. Daarom verschillen de totalen in de tabellen.

### Toelichting

Een deel van de toename is te verklaren omdat meer gemeenten “meedoen” met het doorgeven van gezinnen waar men geen contact mee krijgt. Dit is natuurlijk positief. Tegelijkertijd ervaren de medewerkers van het Meldpunt ook een toegenomen werkdruk. Met name als de meldingen “opgespaard” worden (in een keer worden tientallen huishoudens doorgegeven), is het niet mogelijk om de gebruikelijke zorgvuldigheid en snelheid te bieden.

De werkwijze van het Meldpunt is arbeidsintensief (contact met cliënt, alle betrokkenen, netwerkonderzoek, huisbezoek). Dit is uiteraard gerechtvaardigd als het om zeer zorgelijke signalen gaat. Bij energiemeldingen gaat het echter om een administratief signaal (betalingsachterstand) gecombineerd met de afwezigheid van reactie op – doorgaans – brieven.

Rechtvaardigt dit signaal deze inzet? Daarvoor moeten we kijken naar de afgeronde meldingen.

## Resultaten: afgeronde meldingen van Dreigende Energieafsluitingen

Bij de afgesloten meldingen is te zien welke problemen er spelen/speelden en wat de afloop is geweest. De kerntaak van het Meldpunt is analyse van de problemen in een huishouden op alle leefgebieden en vervolgens toeleiding naar de nodige en passende zorg. Pas als het traject geheel doorlopen is wordt de melding afgesloten (in de registratie). In dit deel staan de cijfers van *afgesloten* meldingen (dus niet van afgesloten huishoudens) met energieafsluiting als hoofdreden, over de volgende periodes:

- 1-10-2013 t/m 20-6-2014
- 1-10-2012 t/m 16-8-2013

De periodes zijn opgerekt zodat de in de winter aangemelde energieafsluitingen (respectievelijk 112 en 36) zijn afgerond. Het totaal is dus hoger omdat er ook meldingen bijkomen die voor of na de winterperiode zijn gemeld.

De cijfers hieronder zijn bedoeld om een indruk te geven van de afloop van energiemeldingen en dus niet direct te relateren aan de 112 of 36 meldingen uit het vorige deel.

Afronding melding dreigende energieafsluitingen	winter 13/14		winter 12/13	
Energie afgesloten/geen contact	7	5,9%	4	7,5%
Energieafsluiting voorkomen	109	91,6%	45	84,9%
Veroorzaker verhuisd	3	2,5%	4	7,5%
<b>Totaal</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>

Reden afsluiting melding	winter 13/14		winter 12/13	
Cliënt toegeleid	23	18,7%	29	44,6%
Cliënt wil niet - signaalfunctie belegd	38	30,9%	18	27,7%
Cliënt zelfredzaam / zorg niet nodig	62	50,4%	18	27,7%
<b>Totaal</b>	<b>123</b>	<b>100,0%</b>	<b>65</b>	<b>100,0%</b>

### Wat opvalt:

- De meeste afsluitingen worden voorkomen;
- Het absolute aantal huishoudens dat zorg nodig heeft en wordt toegeleid is vrij stabiel;
- Het relatieve aantal huishoudens dat zelfredzaam is, is vrijwel verdubbeld.

*NB Bij bovenstaande 119, respectievelijk 53 cliënten spelen 1 of meer problematieken, vandaar dat in de tabellen hieronder het totaal van problematiek, reden afsluiting en verwijzing meer dan 119 en 53 is.*

Achterliggende problematiek	winter 13/14		winter 12/13	
Anders*	1	0,8%	6	9,2%
Geen, melding onterecht	13	10,6%		
Financiële problemen*	16	13,0%	33	50,8%
Psychiatrische problematiek	4	3,3%	3	4,6%
Psychosociale problematiek	87	70,7%	17	26,2%
Somatische problematiek	1	0,8%	1	1,5%
Verslaving			1	1,5%
Verstandelijke beperking	1	0,8%	3	4,6%
Vervuiling*			1	1,5%
<b>Totaal</b>	<b>123</b>	<b>100%</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

\* categorie kan niet meer worden gekozen vanaf 1-1-2014

---

Augustus 2014

Anouk van de Laar en Joeri Wiegel, GGD Hollands Midden

Met dank aan de afdelingen Gemeentelijke Schuldhulpverlening voor het aanleveren van gegevens en inhoudelijke feedback.