

Leidraad Prioriteren en opvolgen vroegsignalen Wijziging Wet gemeentelijke schuldhelpverlening

Op welke wijze kan de gemeente een afweging maken in de opvolging van vroegsignalen van schuldeisers van vaste lasten

VNG Realisatie

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Versie 2, mei 2022

1. Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
	Achtergrond.....	5
	Wetgeving	5
	Doel en scope van de Leidraad	6
	Leeswijzer	6
2.	Opvolging vroegsignalen van vaste lasten	8
	Om welke signalen gaat het?.....	8
	Sociale incasso	8
	Kwaliteit van signalen en effect van interventies.....	9
	Landelijk Convenant Vroegsignalering	9
	ICT-systemen voor vroegsignalering	9
3.	Handreiking Autoriteit Persoonsgegevens	11
	Betalingsachterstanden en sociale incasso	11
	Terugkoppeling signaal.....	11
	Pilots en experimenten met vroegsignalen.....	11
4.	Ontvangst signalen	12
	Welke gegevens ontvangt de gemeente?	12
	Welke gegevens kan de gemeente controleren?	12
	Termijnen	12
	Matches en enkelvoudige signalen.....	13
5.	Wijze van opvolgen	14
	Huisbezoek.....	14
	Telefoon.....	15
	Sms en WhatsApp	16
	Mail, brief of kaart.....	17
	Communicatie	18
6.	Prioritering	20
	Samenstelling van het huishouden.....	20
	Hoogte van de achterstand.....	20
	Drempelbedrag.....	21
	Eén of meerdere vroegsignalen op één adres, matches	21
	Ouderdom van de vordering	21

Terugkerende signalen	22
Kwetsbare wijken	22
Afwegingskader.....	23
7. Doorontwikkeling vroegsignalering.....	24
8. Monitoring en evaluatie.....	25

2. Inleiding

Achtergrond

De maatschappelijke bewustwording rondom risicovolle en problematische schulden is de afgelopen jaren enorm toegenomen. Naar schatting hebben bijna 1,4 miljoen Nederlandse huishoudens problematische schulden of een risico hierop. Het aanpakken en voorkomen van armoede en schuldenproblematiek vereist nauwe samenwerking tussen ministeries, rijks uitvoerders en gemeenten. Om die reden is de Brede Schuldenaanpak in 2018 geïntroduceerd waar alle betrokken partijen, vanuit een gedeeld beeld en dezelfde uitgangspunten, het schuldenbeleid invullen en uitvoeren. In het coalitieakkoord 'Omzien naar elkaar, vooruitkijken naar de toekomst' (2021-2025) staat dat het huidige kabinet de Brede Schuldenaanpak voortzet. Waarbij de vroegsignalering om schulden te voorkomen of inwoners met schulden vroegtijdig te helpen specifiek wordt genoemd.

In die Brede Schuldenaanpak staan als belangrijkste doelen gedefinieerd:

1. Preventie en vroegsignalering: het voorkomen van problematische schulden en het treffen van maatregelen om problematische schulden terug te dringen;
2. Effectieve schuldhulpverlening: afspraken om inwoners met schulden effectiever te helpen;
3. Sociale incasso: bevorderen van een zorgvuldige en maatschappelijk verantwoorde incasso.
4. En aansluiting/verbinding van schuldenbewind op andere soorten sociale- of maatschappelijke ondersteuning.

Om deze doelstellingen te bereiken, wordt er landelijk ingezet op voorlichting, stimulering en het opschalen van slimme combinaties van effectieve methodieken. Om de ambities te realiseren, is er echter ook handelingsperspectief en grondslag bij de betrokken instanties nodig. Om die reden worden er nieuwe wetten en een wetwijziging in het schuldendomein geïntroduceerd.

Wetgeving

Op 1 januari 2021 is gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. De wijziging van de wet faciliteert enerzijds de gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers van vaste lasten met als doel vroegsignalering van schulden en creëert anderzijds een grondslag voor de gegevensuitwisseling voor het besluit over de toegang tot en het plan van aanpak voor de schuldhulpverlening.

De gegevens die mogen worden uitgewisseld met als doel vroegsignalering van schulden, zijn opgenomen in het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs). Het gaat hierbij om betalingsachterstanden op vaste lasten, zoals huur, energie, water en zorgverzekering. Na ontvangst van een vroegsignaal dient het college binnen vier weken uit eigen beweging schuldhulpverlening aan te bieden.

Om de wacht- en doorlooptijden voor schuldhulpverlening te versnellen, is opgenomen dat het college na ontvangst van een hulpvraag de bevoegdheid krijgt om gegevens op te vragen die noodzakelijk zijn om de inkomens- en schuldenpositie te bepalen.

Doel en scope van de Leidraad

Deze leidraad richt zich op de vroegsignalering van schulden. Specifiek op de prioritering en opvolging van vroegsignalen die gemeenten ontvangen van schuldeisers van vaste lasten.

Waarom heeft vroegsignalering van schulden een plek gekregen in de wijziging van de Wgs en waarom is vroegsignalering zo belangrijk? Financiële problemen ontwrichten het functioneren van een huishouden enorm. Of het nu gaat om een eenpersoonshuishouden, of een gezin met kinderen, wanneer er schulden zijn, gaat daar veel tijd en energie naar toe en worden ook andere leefgebieden hierdoor beïnvloed. Vaste lasten, zoals huur en energie, kunnen niet meer of niet op tijd worden betaald.

Uit landelijke cijfers blijkt dat tussen de eerste betalingsachterstand en aanmelding bij de gemeentelijke schuldhulpverlening gemiddeld zo'n vijf jaar ligt. Als inwoners sneller worden bereikt en geholpen zijn de financiële problemen nog relatief beheersbaar. De achterstanden zijn dan nog te overzien en de contacten met de schuldeiser zijn nog niet vertroebeld door toezeggingen, die uiteindelijk niet nagekomen konden worden. Ook hebben mensen dan nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole. Het 'water' is mogelijk al wel aan het stijgen, maar staat nog niet tot aan de 'lippen'. Dat is wél het geval wanneer inwoners zich, soms na vele jaren van ellende, melden bij schuldhulpverlening. Tegen die tijd zijn ze vaak het overzicht volledig kwijt, zijn ze murw geworden en is ieder geloof in hun eigen kunnen verdwenen. Op dat moment is succesvolle hulpverlening beduidend moeilijker.

Investeren in vroegsignalering loont. Onder andere uit onderzoek naar het rendement van vroegsignalering, dat door Panteia is uitgevoerd in 2014 in Amsterdam, blijkt dat elke geïnvesteerde euro in vroegsignalering de gemeente Amsterdam ruim het dubbele bespaart. Welke besparingen daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden hangt wel af van de lokale situatie..

Naast een financieel rendement levert vroegsignalering ook een maatschappelijk rendement op. Als schuldenproblematiek eerder wordt gesignaleerd en wordt aangepakt, biedt dat voor alle betrokkenen een positief resultaat. In de eerste plaats voor de inwoner met schulden, die hierdoor perspectief heeft op een stabiele financiële situatie. Dit geeft, zoals boven al aangegeven, ruimte voor andere zaken zoals werk en/of opvoeding van de kinderen. Voor de crediteur betekent het dat achterstanden minder hoog oplopen en daar eerder een oplossing voor komt. Voor de gemeente betekent het dat inwoners eerder aankomen bij schuldhulpverlening, met een (problematische) schuld die minder complex is en het traject sneller tot een succesvol resultaat leidt.

Leeswijzer

Deze leidraad ondersteunt gemeenten bij het maken van beleidskeuzes in de opvolging en prioritering van deze vroegsignalen. Daarbij gaat het niet om het besluit óf de gemeente een

signaal opvolgt¹, maar welke wijze van opvolging zij voor welk signaal kan inzetten en hoe zij signalen kan prioriteren.

Deze leidraad is mede tot stand gekomen met input uit de expertsessie 'Prioritering en opvolging van vroegsignalen' van 7 december 2020, waaraan meer dan 30 gemeenten hebben deelgenomen. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met individuele gemeenten en zijn de leveranciers van de systemen Ris en VPS geraadpleegd v.w.b. de beschikbare functionaliteiten die prioritering en opvolging faciliteren.

In mei 2022 heeft deze leidraad een update gekregen. Daarvoor is gebruik gemaakt van de input uit de expertsessie 'Best practices prioriteren en opvolgen van vroegsignalen' op 24 februari 2022. Hier hebben tevens 30 gemeenten aan deelgenomen.

¹ Vanaf 1 januari is in de Wgs het opvolgen van ontvangen (kwalitatief goede) vroegsignalen verplicht gesteld.

3. Opvolging vroegsignalen van vaste lasten

Door de wijziging van de Wgs is vroegsignalering een wettelijke taak geworden. Gemeenten zijn sinds 1 januari 2021 verplicht inwoners een hulpaanbod te doen als zij een achterstandssignaal ontvangen. Uitgangspunt daarbij is dat ieder signaal moet worden opgevolgd. Daarbij mag de gemeente wel controleren of het verstuurde signaal voldoet aan de in het Bgs beschreven eisen van sociale incasso. Een signaal dat niet voldoet aan de wettelijke eisen van sociale incasso mag de gemeente niet verwerken.

Om welke signalen gaat het?

Het Bgs en de diverse Regelingen wijzen zes signalen aan voor vroegsignalering. Het gaat om achterstanden bij de volgende vaste lasten:

1. Huur, artikel 2 Bgs
2. Drinkwater, artikel 5 Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van drinkwater
3. Zorgverzekering, artikel 7b Regeling zorgverzekering
4. Elektriciteit, artikel 4a Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas
5. Gas, artikel 4a Regeling afsluitbeleid voor kleinverbruikers van elektriciteit en gas
6. Warmte, artikel 5 Warmteregeling

Deze zes signalen zijn volgens het Bgs ieder op zich een adequate indicatie dat de eerste levensbehoeften worden bedreigd.

Sociale incasso

Wanneer mogen de aangewezen signalen naar de gemeente worden gezonden?

De wet gaat ervanuit dat schuldeisers van vaste lasten zelf een maatschappelijk verantwoorde incasso uitvoeren. Dit betekent, dat schuldeisers van vaste lasten de betalingsachterstanden pas melden aan de gemeente wanneer zij:

1. Tenminste eenmaal een schriftelijke betalingsherinnering hebben gestuurd;
2. Zich hebben ingespannen om in persoonlijk contact te treden om te wijzen op mogelijkheden om betalingsachterstanden te voorkomen en te beëindigen;
3. De inwoner gewezen hebben op de mogelijkheden voor schuldhulpverlening, en
4. De inwoner aangeboden hebben gegevens door te geven aan gemeenten.

De bewijslast voor de inzet van een maatschappelijk verantwoorde incasso ligt bij de schuldeisers van vaste lasten. Dit is een inspanningsverplichting gekoppeld aan de mogelijkheid en bevoegdheid om gegevens te delen. De Wgs gaat ervan uit, dat betalingsachterstanden in vaste lasten aanleiding geven tot het uit eigen beweging aanbieden van schuldhulpverlening. Daarbij is sociale incasso het uitgangspunt en mogen daarna pas persoonsgegevens worden uitgewisseld. Zo wordt recht gedaan aan de verantwoordelijkheid van schuldeisers van vaste lasten en de noodzakelijke en proportionele uitwisseling van persoonsgegevens.

Kwaliteit van signalen en effect van interventies

De gemeente kan constateren dat een signaal niet voldoet aan deze uitgangspunten. In dat geval mag de gemeente de gegevens niet verwerken vanwege het vereiste van proportionaliteit². Als een schuldeiser van vaste lasten veelvuldig signalen stuurt die niet aan de sociale incasso verplichting voldoet, dan is het belangrijk hierover met de desbetreffende schuldeiser in gesprek te gaan. Door met elkaar in gesprek te gaan, de kwaliteit van de signalen goed te volgen en de resultaten van de opvolging te monitoren, wordt zichtbaar om hoeveel kwalitatief goede signalen het gaat en welke capaciteit nodig is om op te volgen. Door de ingezette interventies te monitoren, worden daarnaast het bereik en de effectiviteit ervan zichtbaar.

Vanuit de Expertsessie is het advies gegeven de kwaliteit van vroegsignalen als gemeenten gezamenlijk te monitoren en de kennis en ervaring met elkaar te delen.

Vanuit de Expertsessie is in overweging gegeven op voorhand de algemene zorgen over de kwaliteit van de signalen te delen met de koepelorganisaties.

Landelijk Convenant Vroegsignalering

Op 10 november 2020 is het Landelijk Convenant Vroegsignalering van schulden (LVC) ondertekend. Met dit convenant is een belangrijke stap gezet in de samenwerking van gemeenten met de meest voorkomende schuldeisers van vaste lasten. Het convenant regelt uniforme afspraken tussen gemeenten en schuldeisers van vaste lasten, zoals bijvoorbeeld de termijnen waarbinnen de achterstanden worden gemeld, het opvolgen van signalen en wanneer de incasso stopgezet wordt. Een gemeente kan op het Landelijk Convenant aansluiten door samen met de schuldeisers van vaste lasten een (standaard)overeenkomst te sluiten. Uitgangspunt is dat alle schuldeisers van vaste lasten gelijkwaardig worden behandeld. De gemeente kan wel zelf bepalen op welke wijze zij de verschillende signalen opvolgt.

Bestaande convenanten blijven geldig totdat de gemeente en schuldeisers van vaste lasten op het Landelijk Convenant Vroegsignalering zijn aangesloten. Gemeenten die nog geen afspraken hebben met schuldeisers van vaste lasten kunnen direct aansluiten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering en hoeven niet apart met iedere schuldeiser van vaste lasten afspraken te maken over het sturen van vroegsignalen. Wel tekenen ze de overeenkomst bij het convenant, zodat ze de lokale signalen kunnen ontvangen. Het Landelijk Convenant Vroegsignalering is geen verplichting voor het (kunnen) uitvoeren van de wettelijke taak uit de Wgs. Gemeenten kunnen ook rechtstreeks afspraken maken met schuldeisers van vaste lasten.

De NVVK faciliteert voor alle gemeenten en schuldeisers van vaste lasten de ondertekening van het LVC en de bijbehorende overeenkomsten.

ICT-systemen voor vroegsignalering

Op dit moment zijn er twee aanbieders die gemeenten ondersteunen met de verwerking van Vroegsignalen. Inforing biedt de programma's [Ris Vroeg Eropaf en Ris matching aan](#). Het BKR biedt het programma [Vindplaats van Schulden \(VPS\)](#) aan. Zowel Ris als VPS bieden de

² [Handreiking Autoriteit Persoonsgegevens 2021](#), pagina 6.

gemeente ondersteuning bij de ontvangst, verwerking en terugkoppeling van vroegsignalen. De wijze waarop zij dat doen is verschillend. Veruit de meeste gemeenten zijn bij één van deze twee systemen aangesloten.

4. Handreiking Autoriteit Persoonsgegevens

In september 2021 bracht de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) een [handreiking](#) uit met aandachtspunten voor de uitvoering van de Wgs. Het gaat om aandachtspunten waar gemeenten en hulpverleners rekening mee moeten houden vanwege privacywetgeving. De handreiking bespreekt de verschillende fasen in schuldhulpverlening en welke informatie met wie gedeeld mag worden en onder welke voorwaarden. Ook wordt het vereiste van proportionaliteit nader toegelicht.

In de fase van vroegsignalering staan de volgende aandachtspunten in de handreiking van het AP genoemd:

Betalingsachterstanden en sociale incasso

- Vroegsignalering moet gaan over (dreigende) problematische schulden. Geringe betaalachterstanden vallen daar niet onder.
- Zowel de schuldeiser als gemeente mag alleen wettelijk vastgestelde signalen verwerken over schulden van klanten/inwoners.
- Schuldeisers moeten eerst een sociale incasso uitvoeren. Leidt die niet tot betaling, dan is der schuldeiser verplicht een signaal door te geven aan de gemeente.
- Zowel de schuldeiser (verstrekker) als gemeente (ontvanger) moeten beide aantonen dat zij alleen die persoonsgegevens verwerkt die noodzakelijk (proportioneel) zijn voor vroegsignalering.

Terugkoppeling signaal

- Als gemeente kunt u een terugkoppeling geven aan de signaalgever over de hulp die een inwoner krijgt. Accepteert een inwoner geen hulp, dan mag u daarover dus geen terugkoppeling geven.
- Het uitgangspunt moet zijn dat de terugkoppeling op geaggregeerd niveau plaatsvindt. Blijkt het in de praktijk noodzakelijk om toch gegevens op persoonsniveau te verstrekken? Dan moet u in ieder geval het doel, de grondslag en de noodzaak voor alle partijen vastleggen. En moet u de inwoner daarover informeren.
- Het is belangrijk dat u ook bij deze terugkoppeling op persoonsniveau niet méér gegevens verstrekt dan noodzakelijk.
-

Pilots en experimenten met vroegsignalen

- De wet biedt de mogelijkheid om bij ministeriële regeling voor maximaal vijf jaar te testen met andere signalen om inwoners met problematische schulden te bereiken. Het is dus niet toegestaan om te experimenteren met andere signalen dan die worden genoemd in de wet of ministeriële regeling.
- Let op: ook pilots moeten onverkort voldoen aan de eisen van de AVG.

Verder staan er in de handreiking extra aandachtspunten om aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te voldoen. Zoals uitbesteding/mandatering, beroepsgeheimen en het informeren van inwoners.

5. Ontvangst signalen

Welke gegevens ontvangt de gemeente?

In het Bgs is (limitatief) vastgelegd welke gegevens schuldeisers verstrekken bij signalering aan gemeente. Op grond hiervan mag de gemeente de volgende gegevens ontvangen:

- Contactgegevens van de inwoner;
- Naam, adres, woonplaats;
- Telefoonnummer en mailadres, voor zover bekend bij de schuldeiser;
- Hoogte van de achterstand en vervaldatum.

Welke gegevens kan de gemeente controleren?

De gemeente raadpleegt het BRP (voor NAW gegevens), het BSN en de verblijfstitel uit de BRP om de identiteit van de inwoner te controleren en om vast stellen of deze rechtmatig in Nederland verblijft. Ook mag de gemeente inzien wat de samenstelling is van het huishouden, bijvoorbeeld of er inwonende minderjarige kinderen zijn. Daarnaast kan de gemeente controleren of de inwoner al schuldhulpverlening ontvangt. Het registratiesysteem van Ris heeft een koppeling met enkele softwareleveranciers van schuldhulpverlening om deze checks geautomatiseerd te kunnen uitvoeren. Het systeem VPS kan dit nog niet.

Termijnen

Gemeenten maken afspraken met schuldeisers van vaste lasten over de termijnen waarbinnen zij een vroegsignaal melden. Als een gemeente is aangesloten bij het Landelijk Convenant Vroegsignalering, dan worden de termijnen uit de (standaard) overeenkomst gevolgd. De afgelopen jaren is veel ervaring opgedaan met welke termijnen het meest effectief zijn. Belangrijk is dat een gemeente niet te vroeg, maar ook niet te laat contact legt met de inwoner. Als de inwoner nog geen urgentie voelt en denkt dat de achterstand nog meevalt, zal hij niet zo snel een hulpaanbod accepteren. Aan de andere kant willen we inwoners wel zo snel mogelijk hulp bieden en voorkomen dat de achterstanden al problematische schulden zijn.

Uit de werkende praktijk blijkt dat de volgende termijnen als effectief worden beschouwd:

Huurachterstand: Vanaf 30 dagen;

Energie achterstand (elektriciteit, gas en warmte): 50 – 100 dagen;

Drinkwater: 30 – 100 dagen;

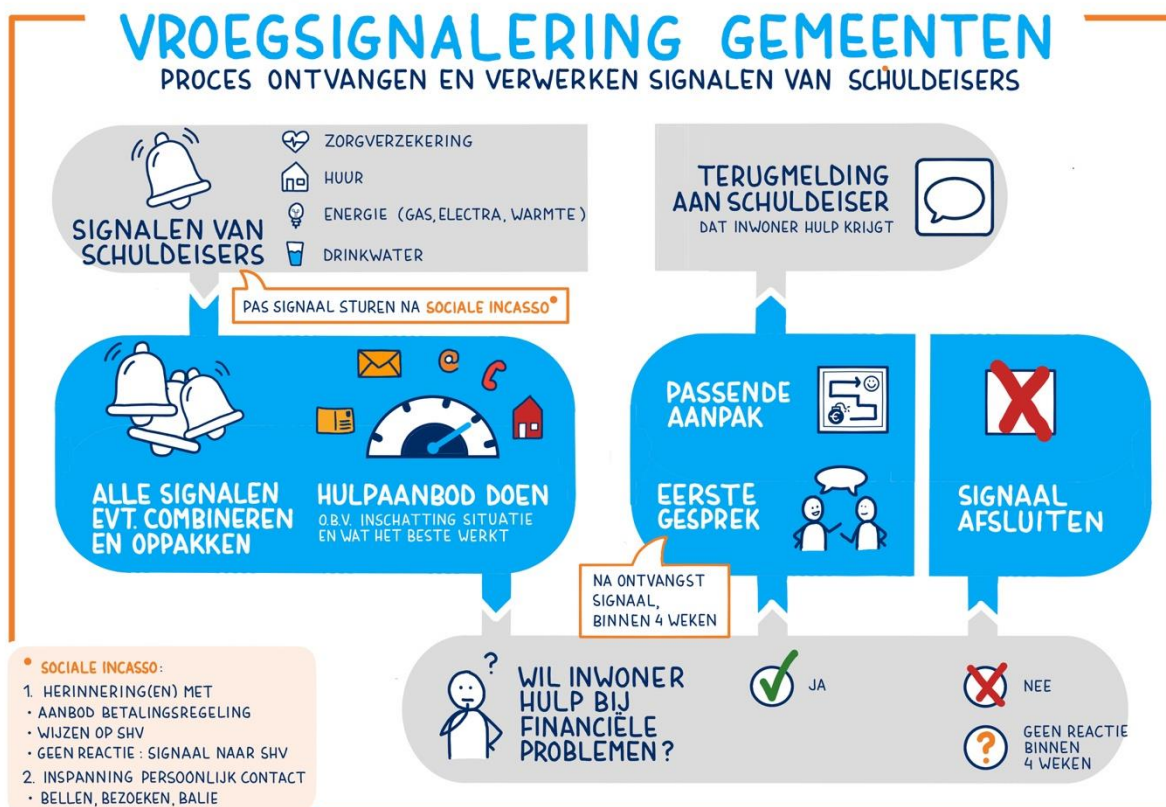
Zorgverzekering: 30 – 100 dagen.

Matches en enkelvoudige signalen

De gemeente kan ervoor kiezen om vroegsignalen op hetzelfde adres te matchen. Door te matchen komen huishoudens in beeld waar al meerdere achterstanden zijn of het afgelopen halfjaar terugkerende enkelvoudige meldingen hebben plaatsgevonden. Door signalen te matchen wordt voorkomen dat inwoners per signaal worden benaderd. Door naar het totaal van de signalen op één adres te kijken, wordt sneller zichtbaar dat een huishouden al een ernstiger financieel probleem heeft. Matchen helpt om te kunnen prioriteren. Immers, als er al meer achterstanden zijn op één adres, dan is het een sterkere indicatie dat de eerste levensbehoeften worden bedreigd. Dat kan een overweging zijn om een huisbezoek in te zetten. Daarnaast kunnen in een match meerdere individuele signalen als geheel worden opgepakt. Dit draagt bij aan integrale aanpak van de situatie in het huishouden. Omdat alle landelijke schuldeisers van vaste lasten gaan melden, zullen ook meer matches ontstaan. Zo kan bijvoorbeeld worden geprioriteerd op huishoudens met de meeste matches en kan binnen de matches worden geselecteerd op het aantal, de hoogte van de gezamenlijke achterstanden en de ouderdom van het signaal.

De gemeente mag de signalen, na afsluiting van het signaal, gedurende zes maanden bewaren.

Het proces van vroegsignalering:



6. Wijze van opvolgen

Zowel een enkelvoudig signaal als een combinatie van signalen op één adres zijn aanleiding om een aanbod tot een gesprek te doen. Om de beschikbare capaciteit en middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten, is het aan te raden om een plan te maken voor de manier waarop de verschillende signalen opgevolgd worden. In de meeste bestaande convenanten en in het Landelijk Convenant Vroegsignalering is afgesproken dat alle vaste lastenpartners gelijkwaardig worden behandeld. Dat neemt echter niet weg dat een gemeente in de prioritering zelf beleidskeuzes kan maken en ook zelf kiest op welke wijze zij een signaal opvolgt. Wel vragen de schuldeisers van vaste lasten van gemeenten dat zij duidelijk en transparant zijn over welke keuzes zij maakt bij het prioriteren en opvolgen van de signalen.

Gemeenten kunnen vroegsignalen op verschillende manieren opvolgen. Hieronder lichten we verschillende mogelijkheden toe.

Huisbezoek

Bij signalen, of een combinatie van signalen, die een indicatie zijn van ernstige financiële problemen kan een gemeente ervoor kiezen op huisbezoek te gaan. Het huisbezoek kan afgelegd worden door één professional, of twee met verschillende expertises. Ook vrijwilligers kunnen worden ingezet om huisbezoeken af te leggen. Veiligheid kan een reden zijn om voor opvolging door twee personen te kiezen. Omdat we niet weten wat we achter de voordeur aantreffen, kan dat een belangrijke afweging zijn. Daarnaast hanteren sommige gemeenten een standaard beleid dat zij nooit alleen op huisbezoek gaan. Er zijn ook gemeenten waar één professional op huisbezoek gaat, maar wel gedurende de huisbezoeken in contact is met een collega, bijvoorbeeld via de telefoon of WhatsApp.

Een huisbezoek is enerzijds een kostbare interventie. Anderzijds biedt een huisbezoek gelegenheid direct met de inwoner in gesprek te gaan.

Een huisbezoek kan worden ingezet om uitsluitend het eerste contact te leggen, maar ook om direct na het leggen van het contact in gesprek te gaan met de inwoner over meerdere leefgebieden. Tijdens een huisbezoek ontstaat meestal een goed beeld van de situatie van de inwoner in brede zin en is het mogelijk direct de eventuele hulpvraag vast te stellen. Een huisbezoek is letterlijk een beweging naar de inwoner toe en het contact vindt plaats op diens eigen terrein. Hierdoor kan de sfeer, maar ook de inhoud van een gesprek, anders zijn dan bij gesprekken op kantoor of via de telefoon. Om huisbezoeken succesvol te laten zijn is het belangrijk dat:

- Er een outreachende wijze van werken is. Niet iedere professional of vrijwilliger is daarin getraind. Voordat professionals of vrijwilligers op huisbezoek gaan is het van belang dat zij goed getraind zijn en weten hoe zij positief contact kunnen maken en met motiverende gesprekstechnieken de inwoner op een uitnodigende manier kunnen benaderen en kunnen toeleiden naar een passende aanpak of hulp.

Om outreachend te kunnen werken is het belangrijk uitvoerende medewerkers goed te trainen, zodat zij met vertrouwen 'op pad' gaan.

- Er afspraken over veiligheid en ervaring in omgaan met agressie en de-escaleren zijn gemaakt. De basis voor een goed gesprek is immers vertrouwen.
- De professional en vrijwilliger herkenning bij zich hebben. Bijvoorbeeld door het dragen van een pasje van de gemeente. Zo weet de inwoner wie er aan de deur staat en ontstaat er vertrouwen.
- Te experimenten met het aankondigen van een huisbezoek doormiddel van een brief/flyer. Bij de ene gemeenten werkt een vooraf aangekondigd huisbezoek doormiddel van een brief/flyer wel. Terwijl bij een andere gemeente dit niet het geval is. Daarnaast kunnen er ook verschillen zijn tussen wijken binnen een gemeente.

Huisbezoeken zijn arbeidsintensief en zijn daarmee ook relatief duur. Gemiddeld heeft een team van twee medewerkers samen 10 uur nodig om een signaal goed op te volgen, waarvan gemiddeld 4 uur wordt besteed aan het huisbezoek zelf. Als de inwoner geen hulp wenst is deze tijd wel ingezet. Verschillende gemeenten hebben de afgelopen jaren evaluaties van de aanpak van vroegsignalering uitgevoerd. Daarnaast geeft de Monitor Vroegsignalering Schulden van Divosa cijfers over de uitvoering van vroegsignalering bij gemeenten weer (voor meer informatie zie hoofdstuk 8). Uit zowel de evaluaties van gemeenten als de [laatste rapportage](#) van de Monitor Vroegsignalering Schulden is gebleken dat huisbezoeken het meest effectief zijn in het leggen van contact met de inwoner en er een groot bereik³ mee kan worden gerealiseerd.

Telefoon

Door de coronacrisis hebben veel gemeenten ervaring opgedaan met het bellen van inwoners. Deze directe wijze van communiceren heeft wisselend succes. Veel zal afhangen van de wijze waarop de inwoner wordt benaderd. Met een open en uitnodigende houding kan veel worden bereikt. Bellen is een vrij directe manier van communiceren. De inwoner wordt direct bereikt, waardoor deze wijze van benaderen veel impact kan hebben. Wel ontbreekt bij bellen de non-verbale communicatie, waardoor bepaalde signalen mogelijk gemist worden en het lastiger kan zijn om goed op de inwoner in te spelen. Net als bij huisbezoeken geldt bij telefoongesprekken ook dat een open houding en het goed kunnen voeren van een gesprek belangrijke randvoorwaarden zijn om succesvol contact te leggen en het vertrouwen te winnen van de inwoner.

Leer van reacties en feedback van inwoners.

Om goed contact te maken is een goede, duidelijke en niet te lange boodschap belangrijk. De inwoner moet weten wie belt, waarvoor wordt gebeld en vanuit welke rol. Kies een insteek vanuit de zorg voor de inwoner, in plaats van de insteek vanuit een achterstand. Stel de inwoner gerust en geef ruimte om te antwoorden, of iets te zeggen, in het gesprek. Bel in ieder geval met nummerherkenning, dat geeft meer vertrouwen dan de melding 'anoniem nummer belt'. Daarmee onderscheidt de gemeente zich direct ook van bijvoorbeeld incassobureaus en gerechtsdeurwaarder die zonder nummerherkenning bellen.

³ Het betreft evaluaties van onder andere Almere, Amsterdam, Arnhem, Leiden, Nijmegen en Rijswijk.

Het voordeel is ook dat de inwoner dan direct een telefoonnummer heeft waarop hij kan terugbellen. Afhankelijk van hoe snel de inwoner wordt bereikt, moet gerekend worden op 1 à 1,5 uur per telefoongesprek. Dit is exclusief de tijd die nodig is om de interventie uit te voeren als de inwoner hulp wil.

De meeste gemeenten hebben inmiddels ervaring opgedaan met het bellen op basis van vroegsignalen. Niet iedere gemeente is daarin even succesvol. Veel hangt af van de toon van het gesprek en de boodschap die aan de inwoner wordt overgebracht. Het is een instrument dat zeker het overwegen waard is om mee te nemen in de mix van interventies.

Zorg ervoor dat je rol duidelijk is. Een goede boodschap is kort en duidelijk.

Uit de [laatste rapportage](#) van de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat na een huisbezoek het bellen van inwoners het meest effectief is voor het leggen van contact met de inwoner. Met een persoonlijke benadering worden dus de meeste inwoners met financiële problemen bereikt. Met name kleine en/of plattelands gemeenten zien de persoonlijke benadering als hun kracht. Dit komt door de 'ons kent ons cultuur' die heerst binnen deze gemeenten.

Sms en WhatsApp

Sms en WhatsApp berichten sturen is relatief eenvoudig en kost veel minder dan een huisbezoek of bellen. De inhoud van de boodschap is wel heel belangrijk. Zorg ervoor dat de boodschap kort en begrijpelijk is. Gebruik geen moeilijke woorden en maak korte zinnen. Voorkom spellingsfouten. Indien er een fout in de sms staat kan de inwoner de sms zien als 'phising'. Een Sms kan actief of passief ingezet worden. Actief is dat als de inwoner reageert op de Sms de gemeente zelf contact opneemt. Passief is dat de inwoner in de Sms gevraagd wordt om zelf contact op te nemen met de gemeente. Inforing biedt in Ris de mogelijkheid om geautomatiseerd Sms-berichten te versturen als een vroegsignaal aan bepaalde criteria voldoet. VPS van BKR is nog niet zo ver, maar ook zij werken aan verdere ondersteuning van gemeenten bij de opvolging. De kosten van Sms en WhatsApp berichten zijn laag. Wel moet eenmalig worden geïnvesteerd in de juiste berichtgeving. Omdat er nog weinig ervaring is met de opvolging via WhatsApp of Sms berichten, is de effectiviteit moeilijk te beoordelen.

SMS berichten kunnen geautomatiseerd verstuurd worden. Voor Whatsapp berichten is dat helaas nog niet mogelijk

Het in een later stadium van het traject inzetten van Sms en WhatsApp kan voordelen hebben. Beide vormen zijn laagdrempelig. Bij WhatsApp is het mogelijk afbeeldingen te verzenden en dat kan heel

laagdrempelig zijn om bijvoorbeeld een herinnering voor een afspraak of informatie over het hulpaanbod te sturen. De inwoner heeft dan geen printer nodig en hoeft ook niet naar het gemeentehuis of het wijkteam te komen. Doordat het mogelijk is bij WhatsApp ook een profielfoto op te slaan, wordt het contact ook persoonlijker. Ook andere onderdelen van schuldhulpverlening gebruiken al Sms en WhatsApp. De hiermee opgedane ervaring kan ook voor vroegsignalering worden ingezet.

Mail, brief of kaart

Het is ook mogelijk om schriftelijk te reageren op vroegsignalen. Bijvoorbeeld door het versturen van een mail, brief of kaartje. Welke wijze de gemeente ook kiest, de boodschap moet ook hier open en uitnodigend zijn. Belangrijk dus om dit goed voor te bereiden, zodat de inwoner de juiste boodschap ontvangt met een uitnodigende 'call to action'.

Als de gemeente eenmaal een keuze heeft gemaakt welke boodschap zij wil communiceren, is de uitvoering ook belangrijk. Hoe zorgt de gemeente ervoor dat de goede boodschap ook goed overkomt? Dit betreft het taalgebruik (zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk) en de lay-out. Een kaartje lijkt daarbij uit ervaringen in het land effectiever dan een brief of mail. Vooral het gebruik van beelden kan helpen de boodschap over te brengen. Om ervoor te zorgen dat de post wordt opengemaakt, is een blanco (gekleurde) envelop met een handgeschreven adres te prefereren boven een gemeentelijke envelop. En als er nog iets in de envelop zit, zoals bijvoorbeeld een pen of een winkelwagenmuntje, dan wordt eerder interesse gewekt om de envelop ook daadwerkelijk open te maken. De kosten per brief, mail of kaartje zijn lager dan de kosten voor een telefoongesprek. Echter is de respons ook lager. Uit de [laatste rapportage](#) van de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat het versturen van brieven het minst effectief is om contact te leggen met de inwoner. Slechts in 15% van de verstuurd brieven is een reactie van de inwoner geregistreerd.



Schulden

- Mensen met financiële problemen hebben vaker een lagere leesvaardigheid. 50,3% van de onderzochte mensen bij Kredietbank Nederland en Syncasso valt in de risicogroep voor laaggeletterdheid (Keizer, 2018).
- Mensen die moeite hebben met lezen of rekenen zijn oververtegenwoordigd onder mensen die zich aanmelden bij schuldhulpverlening (Madern, Jungmann, & Van Geuns, 2016).
- De kwetsbare groep laaggeletterden komt niet makkelijk binnen bij de schuldhulpverlening. Zij weten vaak niet op eigen kracht de juiste weg te vinden (Nationale ombudsman, 2016).

Bron: Stichting Lezen en Schrijven

Wat werkt wel?

- Sommige gemeenten sturen de brief in een kleinere en gekleurde envelop. Deze envelop is blanco.
- Sommige gemeenten versturen met de flyer een handgeschreven briefje met een persoonlijke boodschap

Wat werkt niet?

- Een commerciële boodschap aan de voorkant van de brief of op de envelop. Een gemeente verstuurde de flyer niet in een envelop maar met de boodschap voorop 'Hoe gaat het'. Dit leverde niet meer reacties op dan met een brief met standaard lay out. Inwoners zagen de flyer namelijk aan als reclame.

Zowel Ris als VPS hebben een vorm van geautomatiseerde verwerking bij het verzenden van brieven. Ris kan volledig geautomatiseerd brieven uit het systeem laten komen op basis van de vastgestelde kaders voor opvolging. Als de inwoner niet reageert en geen vervolgactie in Ris wordt vermeld, wordt het vroegsignaal automatisch afgesloten. VPS kan de voor brieven geprioriteerde signalen uit het systeem selecteren voor de gemeente, zodat de gemeente ze verder kan verwerken.

Communicatie

Als iets belangrijk is, dan is het communicatie. En dit geldt zeker voor de opvolging van vroegsignalen. Hoe sterker de boodschap, des te beter bereikt deze degene voor wie de boodschap bedoeld is. Het is zinvol daar vooraf tijd aan te besteden. Dit verdient zich letterlijk en figuurlijk terug in de uitvoering. Een geschreven boodschap, wel of niet voorzien van visuals, kunnen vooraf worden bedacht en in de praktijk getoetst. Voor het voeren van gesprekken, aan de telefoon of bij een huisbezoek, is het belangrijk dat de uitvoerende medewerkers weten hoe zij de inwoner kunnen bereiken en hoe ze het 'goede' gesprek aan kunnen gaan.

Verdeling Nederlandse bevolking naar taalniveau:



A1	A2	B1	B2	C1	C2
5%	15%	40%	25%	10%	5%

Twee zaken zijn belangrijk. Welke rol heeft de uitvoerder van vroegsignalering en welke boodschap wil de gemeente aan de inwoner overbrengen? Zorg ervoor niet 'een verlengstuk'

Tips voor goede communicatie:

- Korte zinnen
- Actief, concreet en persoonlijk taalgebruik
- To the point: geen omwegen en bijzaken
- Spreektaal ipv jargon en beeldspraak
- Pauzes, herhalen, terugvragen
- Visueel ondersteunen / beeldbrieven
- Teksten op B1 met tussenkopjes en opsommingen

van de incasso te lijken door te veel in te zoomen op de achterstand(en). Steek bijvoorbeeld in vanuit de zorg voor de inwoner en het hulpaanbod dat de gemeente biedt in plaats van te beginnen met vertellen dat er een melding van een achterstand is binnengekomen. Bouw vertrouwen op, maar wees ook duidelijk over wat de inwoner wel en niet kan verwachten. Door het gesprek breed in te steken, niet alleen op de financiën, maar juist ook wat er verder speelt, ontstaat een compleet beeld en is snel duidelijk of er alleen maar één

of twee achterstanden zijn, of dat er meer aan de hand is, bijvoorbeeld een live event (scheiding, baanverlies etc.), en kunnen daar vervolgacties op worden uitgezet.

De conclusie is dat communicatie een niet te onderschatten succesfactor is. Het is dus ook belangrijk steeds te evalueren of de boodschap nog de juiste is en de gemeente bereikt wat zij beoogt. Leg vast welke interventies het beste resultaat opleveren en waarom. Deel kennis en ervaring met andere gemeenten hierover

De kracht van de boodschap bepaalt het succes!

Goede informatie over eenvoudig en helder communiceren is te vinden op:

[Beeldbank Gebruiker Centraal](#)

[Schouders Eronder - Toolkit blijf in verbinding met laaggeletterden](#)

[Direct duidelijk](#)

[Zoek eenvoudige woorden](#)

[Is het B1?](#)

[Stichting Lezen en Schrijven](#)

[Accessibility](#)

Lees tip: Het boek Stress-sensitief werken geeft inzichten in hoe chronische stress het denken en gedrag van inwoners ontregelt. Het boek geeft daarnaast praktische handvatten voor hulp- en dienstverleners ten aanzien van een juiste bejegening, communicatie en interventies. (Jungmann, N, e.a., Stress-sensitief werken in het sociaal domein, februari 2020 te Houten)



7. Prioritering

Hoe kan de gemeente bepalen op welk signaal of op welke match zij welke aanpak moet kiezen? Daar is niet één oplossing voor. Er zijn verschillende mogelijkheden om te prioriteren.

De basis voor een goede prioritering is het maken van een zo goed mogelijke inschatting van de urgentie van een bepaald signaal of combinatie van signalen. Hieronder zijn een aantal criteria uitgewerkt op basis waarvan een gemeente kan prioriteren om zo tot een keuze te komen welke interventie zij inzet. In de verschillende kaders zijn voorbeelden opgenomen van verschillende keuzes die gemeenten hebben gemaakt voor de prioritering van vroegsignalen.

Samenstelling van het huishouden

Zoals eerder vermeld mag na de ontvangst van het signaal de BRP geraadpleegd worden om de identiteit van het huishouden vast te stellen. Als uit de gezinssamenstelling blijkt dat er sprake is van minderjarige kinderen, dan kan dit een reden zijn om een signaal of combinatie van signalen een hogere urgentie toe te kennen. Ook kan ervoor gekozen worden om extra aandacht te hebben voor een bepaalde doelgroep bijvoorbeeld jongeren of 65-plussers.

Uit de [laatste rapportage](#) van de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat jongeren en 65-plussers het minst vaak hulp accepteren. Daarnaast blijkt ook dat jongeren relatief minder vaak bereikt worden. Hoe ouder de inwoner is des te vaker er contact is gelegd.

Hoogte van de achterstand

Een simpel criterium is de hoogte van de schuld. In zijn algemeenheid kan gezegd worden dat het financiële probleem groter is naarmate de achterstand of schuld toeneemt. Omdat schuldeisers van vaste lasten informatie meesturen over de hoogte van de achterstand is deze informatie bekend en kan de gemeente hierop sturen.

De hoogte van de achterstand kan een belangrijke factor zijn. De huur is de grootste kostenpost in een huishouden en een huisuitzetting heeft grote impact. De huur wordt meestal als laatste van de vaste lasten niet betaald. Een huurachterstand is daarmee een belangrijke indicator voor financiële problemen. Door de schuldhoogte altijd mee te wegen zal de huurachterstand eerder een geprioriteerd signaal zijn. En als er huurachterstanden zijn, dan is bijna zeker dat er, misschien zelfs in een eerder stadium, ook achterstanden zijn in andere vaste lasten. Daarnaast is door de stijgende energieprijzen de energierekening tegenwoordig ook een grote kostenpost in een huishouden. Hierdoor zal de energieachterstand ook eerder een geprioriteerd signaal zijn.

Uit de [laatste rapportage](#) van de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat naarmate het bedrag van de betalingsachterstand hoger is, het percentage meldingen waarbij contact is gelegd met de inwoner toeneemt. Ook is de acceptatie van hulp hoger naarmate het bedrag

van de betalingsachterstand toeneemt. Van alle signalen waarbij de inwoner hulp heeft geaccepteerd ligt de hoogte van de betalingsachterstand tussen de €100 en €2000.

Drempelbedrag

In de Wgs en het Bgs wordt niet over een drempelbedrag gesproken. In het Landelijk Convenant Vroegsignalering zijn daar ook geen afspraken over gemaakt. Wel zijn er gemeenten die worstelen met de vraag hoe de inzet van de schaarse middelen van de gemeente zich verhoudt tot een heel lage betaalachterstand van bijvoorbeeld een paar tientjes of wat dit doet met het draagvlak van vroegsignalering.

In de expertsessie van 7 december 2020 is ook uitvoerig gesproken over de mogelijkheid om een drempelbedrag te bepalen voor de opvolging van een vroegsignaal. Naast de het punt van de inzet van schaarse middelen en het draagvlak, kwam de vraag aan de orde of er bij een heel lage betaalachterstand wel sprake is van een zorgvuldige sociale incasso. Als het melden van zeer lage bedrag vaker voorkomt en er twijfel is over de richtlijnen van de sociale incasso, is het aan te raden om met de betreffende schuldeiser van vaste lasten in gesprek te gaan over de kwaliteit van de signalen en bovengenoemde uitgangspunten.

Het kan een overweging zijn om op basis van een drempelbedrag te bepalen hoe een vroegsignaal opgevolgd wordt. Bijvoorbeeld door te kiezen voor een (andersoortige) brief.

Eén of meerdere vroegsignalen op één adres, matchen

Door vroegsignalen te matchen wordt zichtbaar of er op een adres meerdere achterstanden zijn. Een mogelijk criterium kan dan ook het aantal vroegsignalen op één adres zijn. Met meer vroegsignalen op één adres wordt duidelijk dat de inwoner al bij meerdere vaste lasten achterstanden heeft. De gemeente kan matchen op de signalen binnen één maand, maar omdat signalen gedurende zes maanden mogen worden bewaard, kan de gemeente ook matchen op signalen binnen verschillende maanden. Een ander voordeel van matchen is dat het totaal in te zetten interventies wordt teruggebracht, omdat een gecombineerd signaal als één signaal kan worden opgevolgd. Hierdoor wordt het totaal op te volgen signalen niet minder, maar door te combineren kan meer integraal worden gewerkt en kan één interventie voor meerdere signalen tegelijkertijd ingezet worden. Er zullen waarschijnlijk altijd ook enkelvoudige vroegsignalen overblijven die opgevolgd moeten worden. Bij deze huishoudens is naar verwachting het financiële probleem minder ernstig.

Uit de [laatste rapportage](#) van de Monitor Vroegsignalering Schulden blijkt dat de acceptatie van hulp het hoogst is bij opeenvolgende signalen (11%). Daarna volgen de matches (8%).

Ouderdom van de vordering

De ouderdom van de vordering kan ook iets zeggen over de ernst van de situatie. Als een inwoner een relatief kleine vordering al heel lang niet heeft (kunnen) betalen, dan kan dit ook een duidelijk signaal zijn. Vaste lasten crediteuren vermelden bij het vroegsignaal ook de

Een aantal gemeenten hebben een drempelbedrag bepaald voor de keuze om wel of niet een vroegsignaal op te volgen. Een drempelbedrag wordt ook ingezet voor de keuze welke interventie wordt ingezet. Bijvoorbeeld pas een huisbezoek als hoogte van achterstand boven een drempelwaarde komt.

datum van de vordering. Voor een succesvolle vroegsignalering moet de achterstand niet te jong en niet te oud zijn. Is er maar één achterstand die pas net is ontstaan, dan voelt de inwoner de urgentie nog niet. Is de vordering (te) oud, dan is er vaak al sprake van grotere en problematische schulden. Daarom is er met de schuldeisers van vaste lasten in het Landelijk Convenant Vroegsignalering ook een bandbreedte afgesproken waarbinnen wordt gemeld. Alleen voor verhuurders wordt uitsluitend van een minimale termijn gesproken en is geen maximumtermijn vastgesteld.

Terugkerende signalen

Als een achterstand de daaropvolgende maand niet is opgelost, dan kan deze achterstand opnieuw worden gemeld. Het kan daarom zinvol zijn om bij de ontvangst van signalen ook enkele maanden terug te kijken. Zowel Ris als VPS bieden de mogelijkheid hiervoor. De gemeente mag de signalen, na opvolging c.q. afsluiting van het signaal, zes maanden bewaren. Met name is interessant welke opvolging eerder gekozen is, en of er contact is geweest met de inwoner. Maar ook kan een patroon van wel/niet betalen wat zeggen over de situatie van de inwoner, bijvoorbeeld of er sprake is van flexwerk en sterk wisselende inkomens. Misschien is het verstandig een andere aanpak te kiezen, omdat een eerdere interventie niet heeft gewerkt. Of misschien is de inwoner wel bereikt, maar is hij onderweg

Het is mogelijk tot zes maanden terug te kijken naar patronen van achterstanden op één adres.

afgehaakt. Repeterende vroegsignalen net als gelijktijdige vroegsignalen zeggen veel over de inwoner. Het is raadzaam terugkerende signalen

en de gekozen opvolging te monitoren om inzicht te krijgen in de effectiviteit ervan en te leren wat de terugkerende signalen zeggen over een inwoner. Als een interventie eerder niet heeft gewerkt, probeer dan te achterhalen waarom niet. Bijvoorbeeld als het later wel lukt in contact te komen met de inwoner. Het is verstandig dit bij de inwoner na te vragen als hij later wel hulp wil. Een goede analyse is bij dit terugkerende vroegsignalen dus van groot belang en het is verstandig daar voldoende tijd voor te nemen. Zo wordt kennis opgebouwd die helpt de opvolging verder te verfijnen.

Kwetsbare wijken

Gemeenten weten over het algemeen goed in welke wijken kwetsbare inwoners wonen en deels ook wat deze kwetsbaarheden zijn. Bij de prioritering van vroegsignalen kan deze kennis een belangrijke rol spelen. Bijvoorbeeld bij de vraag waar en wanneer een huisbezoek wordt ingezet. Kwetsbare inwoners hebben gemiddeld genomen meer moeite met schriftelijke communicatie. Zet de gemeente die wel in, let er dan extra goed op dat de boodschap duidelijk en begrijpelijk is en vertrouwen uitstraalt.

Afwegingskader

Welke keuze de gemeente maakt in de prioritering en opvolging van vroegsignalen zal voor een belangrijk deel afhangen van de gemeentelijke situatie. Kleine gemeenten vragen een andere aanpak dan grotere. Voordat een afwegingskader kan worden opgesteld moet duidelijk zijn welke middelen en capaciteit beschikbaar is. De vraag hoe de gemeente met de beschikbare middelen een zo effectief mogelijke aanpak kan kiezen staat daarbij centraal. Door slimme en verstandige keuzes kan met beperkte middelen toch veel bereikt worden. Het is de kunst een optimaal afwegingskader te vinden. Dat gaat niet vanzelf. Durf keuzes te maken. Wanneer een bepaalde interventie niet het gewenste succes oplevert, kan dan tijds worden bijgestuurd. Een goede monitoring leert wat succesvol is en wat niet. Evalueer regelmatig en stel de aanpak bij waar nodig en mogelijk.

In een kleine gemeente waar veel inwoners elkaar persoonlijk kennen kan een huisbezoek betekenen dat iedereen gelijk weet dat de inwoner betaalachterstanden heeft. Dit kan tot een hele andere afweging leiden dan in een grote gemeente waar inwoners veel anoniemer zijn en een huisbezoek in het geheel niet opvalt.

In zijn algemeenheid is het verstandig om vroegsignalen te matchen en naar de schuldhoogte te kijken. Dit zijn beiden goede indicatoren voor het inschatten van de ernst van de financiële problemen. Het is de kunst om tot een goede mix te komen op basis van de eigen gemeentelijke situatie, het uiteindelijke aantal vroegsignalen en de beschikbare middelen.

De gemeente moet, conform artikel 2 lid 4c Wgs afspraken maken met schuldeisers over welke signalen zij aan de gemeente zullen leveren, maar de gemeente bepaalt zelf hoe zij

Tips uit de Expertsessie:

- *Denk goed na over je rol. Je bent geen incasso of signaalpartner;*
- *Het is niet erg om fouten te maken;*
- *Durf te kiezen;*
- *Probeer dingen uit, leer ervan;*
- *Blijf in dialoog met je (signaal)partners.*

deze signalen opvolgt. Het is goed de prioritering en opvolging vast te leggen in een afwegingskader. Het is belangrijk te monitoren of het afwegingskader voldoet aan de gestelde doelen en te behalen resultaten. Zorg ervoor dat tussentijds kan worden bijgestuurd en andere keuzes kunnen worden gemaakt als de prioritering en opvolging niet het gewenste

resultaat hebben. Monitoring en evaluatie kunnen hierbij ondersteunen. Zij geven veel informatie over de effectiviteit van de aanpak. Zo kan de gemeente gaandeweg haar aanpak bijstellen en verfijnen. Door kennis en ervaring te delen met andere gemeenten, kunnen gemeenten ook van elkaar leren en met elkaar verder ontwikkelen.

8. Doorontwikkeling vroegsignalering

Met de wettelijke taak van vroegsignalering krijgen gemeenten inwoners met financiële problemen eerder in beeld. Maar vroegsignalen zijn ook van meerwaarde voor gemeenten zelf; ze kunnen gemeenten meer leren over inwoners. Bijvoorbeeld in hoeverre inwoners in staat zijn om de vaste lasten te betalen. En zeker ook over de situatie waarin inwoners leven. Bij de doorontwikkeling van vroegsignalering kan worden gedacht aan geanonimiseerde analyses over achterstanden in bepaalde wijken, maar het is ook mogelijk een stap verder te gaan.

Neem het simpele voorbeeld dat in bepaalde flat in een wijk veel inwoners wonen met achterstanden in de energiekosten. Deze vroegsignalen zeggen enerzijds iets over de mate waarin inwoners aan deze verplichtingen kunnen voldoen, maar anderzijds kunnen deze achterstanden ook iets zeggen over de staat van de woningen waarin deze inwoners leven. Want als de energienota's zonder uitzondering hoog zijn, dan is het mogelijk dat de woningen slecht zijn geïsoleerd. Met een dergelijk signaal kan de gemeente het gesprek aan gaan met de verhuurder en de energieleveranciers. Misschien is het mogelijk een plan te maken voor de isolatie van de woningen en het daardoor verlagen van de energiekosten. Zo kan de gemeente meer betekenen voor inwoners dan alleen hulp om betaalachterstanden op te lossen.

En zo zijn er meer voorbeelden te bedenken. Vroegsignalering kan door breed te kijken en goed te analyseren tot andere 'signalering' leiden. Een interessant perspectief, want hiermee bereiken we niet alleen dat inwoners met betaalachterstanden eerder in beeld komen, maar kunnen ook andere problemen worden gesignaleerd, aangepakt en voorkomen.

9. Monitoring en evaluatie

Om het beleid op prioritering en opvolging van vroegsignalen goed te kunnen beoordelen op bereik en effectiviteit is monitoring en evaluatie een belangrijk instrument.

Het Landelijk projectteam 'Vroegsignalering Schulden landt in Nederland' heeft een start gemaakt met een monitoringinstrument voor vroegsignalering: Monitor Vroegsignalering Schulden. De Monitor Vroegsignalering Schulden is in de zomer van 2021 aan Divosa overgedragen, zodat de monitoring kan worden opgenomen in de benchmark Armoede en Schulden. Zowel Ris als VPS zijn bij de ontwikkeling van de Monitor Vroegsignalering Schulden betrokken en hebben hun systemen zodanig ingericht dat gemeenten die aan de monitoring meedoen daar geen extra werk voor hoeven te doen. De systemen verzamelen een geanonimiseerde set gegevens uit de data.

Door goed te monitoren en te evalueren kunnen we veel leren over hoe vroegsignalering in de praktijk gaat, welk bereik per interventie wordt gerealiseerd en hoeveel inwoners daadwerkelijk hulp aanvaarden en ontvangen. Deze informatie is van wezenlijk belang voor de verdere ontwikkeling van vroegsignalering. Door de kennis en ervaring te delen kan de aanpak van vroegsignalering steeds verder ontwikkeld en verfijnd worden. Ook wordt daardoor inzichtelijk wat vroegsignalering van gemeenten vraagt qua capaciteit en middelen. Op termijn zou dan ook zichtbaar moeten worden wat het effect is op de bestaande dienstverlening. Zo kan in de komende periode een goede businesscase worden opgebouwd. Schouders eronder heeft eerder een [draaiboek](#) voor het opbouwen van een maatschappelijke businesscase voor vroegsignalering ontwikkeld.