



Leidraad Vroegsignalering

Wat moet u als gemeente weten over
vroegsignalering?

Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Colofon

Titel van het werk: Leidraad Vroegsignalering - Wat moet u als gemeente weten over vroegsignalering?

Datum van publicatie: juli 2024

Uitgave: Programma Verbinden Schuldendomein



Deze leidraad is mogelijk gemaakt door de samenwerking met

Versiebeheer

Versiebeheer	Doorgevoerde wijzigingen
Versie 4.0	Aanpassing ondernemers paragraaf
Versie 3.0	Revisie en controle inhoud
Versie 2.0	Revisie en controle inhoud, aanpassingen nav aanvullende wetgeving en ontwikkelingen
Versie 1.0	Startdocument en basisaanpak

Inhoud

Colofon	2
Versiebeheer	2
1. Inleiding	5
1.1. Doel vroegsignalering van schulden	5
1.2. Van uitvoeren van de Wgs naar effectieve vroegsignalering	6
1.3. Doel en scope van de Leidraad	6
2. Juridisch kader opvolging vroegsignalen van vaste lasten	7
2.1. Om welke signalen gaat het?	7
2.2. Sociale incasso	7
2.3. Kwaliteit van signalen en effect van interventies	8
2.4. Landelijk Convenant Vroegsignalering	8
2.5. ICT-systemen voor vroegsignalering	9
3. Ontvangst signalen	10
3.1. Welke gegevens ontvangt de gemeente?	10
3.2. Welke gegevens kan de gemeente controleren?	10
3.3. Beschermingsbewind	10
3.4. Termijnen signalen	11
3.5. Matches en enkelvoudige signalen	11
3.6. Signalen over ondernemers	12
3.7. Overige signalen via RIS of VPS	15
4. Wijze van opvolgen	17
4.1. Huisbezoek	17
4.2. Telefoon	18
4.3. Sms en WhatsApp	19
4.4. Mail, brief of kaart	19
4.5. Communicatie	20
4.6. Video's	21
5. Prioritering	22
5.1. Één of meerdere vroegsignalen op één adres, matches	22
5.2. Terugkerende signalen	22
5.3. Hoogte van de achterstand	23
5.4. Drempelbedrag	23

5.5.	Samenstelling van het huishouden	24
5.6.	Ouderdom van de vordering.....	24
5.7.	Kwetsbare wijken.....	24
5.8.	Afwegingskader	24
6.	Terugkoppeling naar vaste lasten partners	25
6.1.	Vastlegging in systemen.....	25
7.	Algemene uitgangspunten monitoring en evaluatie Vroegsignalering	26
7.1.	Planevaluatie	26
7.2.	Procesevaluatie	26
7.3.	Effectevaluatie	26
7.4.	Combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren	27
7.5.	Registratie op orde	27
7.6.	Hoe doen andere gemeenten het?.....	28
7.7.	Over de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden	28
7.8.	Publieke verantwoording	30
8.	Monitoring en evaluatie Vroegsignalering (Wgs).....	31
8.1.	Wanneer is vroegsignalering succesvol?	31
8.2.	Wie wordt bereikt met Vroegsignalering?.....	31
8.3.	Middelen; benodigde en mogelijke inzet	32
8.4.	Activiteiten	33
8.5.	Wat kan de Monitor Vroegsignalering hierin betekenen?	34
8.6.	Samenwerking met uitvoerende partijen	35
8.7.	Resultaten.....	36
8.8.	Wat kan de Monitor Vroegsignalering hierin betekenen?	36
8.9.	Neveneffecten vroegsignalering.....	41
9.	Bijlage 1 – Overzicht informatie dashboard Monitor Vroegsignalering.....	42

1. Inleiding

Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering door de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) voor gemeenten een wettelijke taak. De gewijzigde Wgs faciliteert enerzijds gegevensuitwisseling tussen schuldhulpverleners en schuldeisers van vaste lasten met als doel vroegsignalering van schulden. Anderzijds creëert de wet een grondslag voor de gegevensuitwisseling voor het besluit over de toegang tot en het plan van aanpak voor de schuldhulpverlening. Het uitwisselen van gegevens zorgt ervoor dat signalen van schuldenproblematiek eerder bij de gemeente terecht komen.

[Wijziging Wet gemeentelijke schuldhulpverlening \(Wgs\) | VNG.](#)

1.1. Doel vroegsignalering van schulden

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. Daarom is vroegsignalering van schulden als essentieel onderdeel opgenomen in de Wgs.

Als inwoners sneller worden bereikt en geholpen zijn de financiële problemen beter beheersbaar. De achterstanden zijn nog te overzien en contacten met de schuldeiser(s) nog niet vertroebeld door toezeggingen die uiteindelijk niet werden nagekomen. Ook hebben mensen vlak na het ontstaan van een betalingsachterstand 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 wel het geval wanneer inwoners zich, soms na 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 het eigen kunnen verdwenen. Succesvolle hulpverlening is bij deze groep beduidend moeilijker realiseerbaar.

Investeren in vroegsignalering loont. Onder andere uit onderzoek naar het rendement van Vroegsignalering in Amsterdam, blijkt dat elke in vroegsignalering geïnvesteerde euro in de gemeente Amsterdam ruim het dubbele aan investeringen bespaart. Welke besparingen daadwerkelijk gerealiseerd worden hangt af van de lokale situatie. In het begin van een project vroegsignalering is vaak sprake van hogere kosten door bijvoorbeeld een tijdelijke toename van aanmeldingen schuldhulpverlening. Vroegsignalering rendeert, maar vraagt in de opstartfase om investeringen in tijd en geld. Naast het financieel rendement levert vroegsignalering maatschappelijk rendement op. Als schuldenproblematiek eerder wordt gesignaleerd en aangepakt, biedt dat voor alle betrokkenen een positief resultaat. Voor inwoners met schulden, die hierdoor perspectief krijgen op een stabiele financiële situatie. Dit geeft 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 zich eerder aanmelden voor schuldhulpverlening, met een (problematische) schuld die minder complex is. Het schuldhulpverleningstraject leidt eerder tot een succesvol resultaat.

1.2. Van uitvoeren van de Wgs naar effectieve vroegsignalering

Sinds de wetwijziging Wgs (per 1 januari 2021) willen we de wet laten werken voor gemeenten. Gemeenten zitten nu in de fase van transitie naar transformatie. De meeste gemeenten hebben de organisatie en uitvoering aangepast aan de gewijzigde Wgs. De fase van transformatie gaat over een andere manier van werken om de wet voor u te laten werken. Investeren in vroegsignalering moet uiteindelijk leiden tot een betere en efficiëntere aanpak van de schuldenproblematiek. Monitoring van de resultaten biedt gemeenten inzicht in hoe effectief hun beleid voor vroegsignalering van schulden is.

1.3. Doel en scope van de Leidraad

Deze leidraad geeft gemeenten handvatten bij het zo effectief mogelijk vormgeven van vroegsignalering. De leidraad beschrijft verschillende thema's die invloed hebben op de effectiviteit van vroegsignalering. Deze leidraad geeft daarnaast inzicht in welke doelen monitoring kan dienen en welke KPI's de gemeente rondom vroegsignalering kan meten.

2. Juridisch kader opvolging vroegsignalen van vaste lasten

In de gewijzigde Wgs is vroegsignalering van (dreigende) problematische schulden expliciet vastgelegd als (regie)taak van gemeenten (college van B en W). Door de wijziging is vroegsignalering nu een wettelijke taak van gemeenten. Dit betekent dat gemeenten vanaf 1 januari 2021 verplicht zijn inwoners een hulpaanbod te doen als zij een achterstandssignaal ontvangen. Een inwoner is niet verplicht om de aangeboden hulp te accepteren. Uitgangspunt daarbij is dat ieder proportioneel signaal wordt opgevolgd.

2.1. Om welke signalen gaat het?

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

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

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

[Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening \(Bgs\) | VNG.](#)

2.2. Sociale incasso

De wet gaat ervanuit dat schuldeisers van vaste lasten eerst zelf een sociaal verantwoorde incasso hebben geprobeerd. 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;
4. De inwoner aangeboden hebben gegevens door te geven aan gemeenten.

Bovenstaande is niet voor alle regelingen gelijk. Voor de verschillende branches van vaste lasten partners kunnen andere minimale sociale incasso processen gelden.

De Regeling zorgverzekering dateert van vóór inwerkingtreding AVG en de wijziging Wgs. De Wgs stelt dat alle schuldeisers – voorafgaand aan het sturen van een vroegsignaal – een sociaal incassoproces doorlopen. Dit betekent dat inwoners eerst persoonlijk benaderd worden door de schuldeiser met het aanbod de gegevens aan de gemeente te verstrekken. De Regeling zorgverzekering stelt deze eis niet en dit zorgt voor problemen in de praktijk. Het is een

aandachtspunt voor zowel SZW als de VNG om ervoor te zorgen dat de Regeling Zorgverzekering in lijn komt met de Wgs.

[Regeling Zorgverzekering | Wetten.nl](#)

De bewijslast dat eerst een sociaal verantwoorde incasso is geprobeerd, ligt bij de schuldeisers van vaste lasten. In de Wgs is geen mogelijkheid tot monitoring van schuldeisers opgenomen. Het is een inspanningsverplichting van de vaste lasten partner gekoppeld aan de bevoegdheid om gegevens te delen. Het is volgens de wetgever aan de verstrekker van de signalen, dus de schuldeiser, om aan te tonen dat deze aan de inspanningsverplichting van de sociale incasso heeft voldaan.

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. Immers, alleen die persoonsgegevens mogen worden verwerkt die noodzakelijk (proportioneel) zijn voor vroegsignalering. Zowel de verstrekker (vaste lasten partner) als de ontvanger (gemeente) moeten die noodzaak ook kunnen aantonen (Art. 24 AVG).

2.3. Kwaliteit van signalen en effect van interventies

De gemeente kan constateren dat een signaal niet voldoet aan de uitgangspunten van sociaal incasseren. In dat geval mag de gemeente het signaal niet opvolgen, maar dient zij aan de schuldeiser terug te melden dat het signaal niet wordt opgepakt. Een signaal dat niet voldoet aan de wettelijke vereisten, mag de gemeente niet verwerken gezien de vereiste proportionaliteit van de verwerking.

Als een schuldeiser van vaste lasten veelvuldig signalen stuurt die niet aan de sociale incasso verplichting voldoen, is het belangrijk hierover met de desbetreffende schuldeiser in gesprek te gaan. Voor lokale schuldeisers is dit een taak van de gemeente. Bij landelijke schuldeisers zoals drinkwater-, nutsbedrijven en zorgverzekeringaanbieders kan hiervoor opgeschaald worden naar de VNG en NVVK.

Door met elkaar in gesprek te gaan, de kwaliteit van de signalen 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 deze signalen op te volgen. Het monitoren van ingezette interventies maakt het bereik en de effectiviteit ervan zichtbaar.

2.4. Landelijk Convenant Vroegsignalering

Op 10 november 2020 is het Landelijk Convenant Vroegsignalering van schulden (LCV) ondertekend. In december 2022 is de modelovereenkomst zoals tot stand gekomen als onderdeel van dit convenant herzien. Het convenant en de bijbehorende modelovereenkomst regelt uniforme afspraken tussen gemeenten en schuldeisers van vaste lasten, zoals bijvoorbeeld de termijnen waarna de achterstanden worden gemeld, het opvolgen van signalen en wanneer de incasso

tijdelijk stopgezet wordt. Uitgangspunt is dat alle schuldeisers van vaste lasten gelijkwaardig worden behandeld. De gemeente bepaalt wel zelf op welke wijze zij de verschillende signalen opvolgt.

[Landelijk Convenant Vroegsignalering van schulden \(LCV\) | NVVK](#)

De NVVK faciliteert voor alle gemeenten en schuldeisers van vaste lasten de ondertekening van de modelovereenkomst die deel uit maakt van het LCV.

[Modelovereenkomst | NVVK](#)

2.5. ICT-systemen voor vroegsignalering

Er twee aanbieders die gemeenten ondersteunen met de verwerking van Vroegsignalen. XxlInc biedt de programma's RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf aan. Het BKR biedt het programma Vindplaats van Schulden (VPS) aan. Zowel RIS als VPS bieden de gemeente ondersteuning bij de ontvangst, verwerking en terugkoppeling van vroegsignalen. De wijze waarop zij dat doen verschilt.

[Ris Vroeg Eropaf | Vroegsignalering.nl](#)

[Vindplaats van schulden \(VPS\) | BKR](#)

3. Ontvangst signalen

3.1. Welke gegevens ontvangt de gemeente?

Op grond van de Wgs en Bgs, en de daarin aangewezen signalen, ontvangt de gemeente de volgende gegevens:

- Naam, adres, woonplaats van de inwoner;
- Telefoonnummer en e-mailadres, voor zover bekend bij de vaste lasten partner;
- Hoogte van de achterstand en vervaldatum;
- Geboortedatum (als toegestaan).

3.2. Welke gegevens kan de gemeente controleren?

De gemeente mag de Basisregistratie Personen (BRP) raadplegen om vast te stellen of de inwoner daadwerkelijk op het adres staat ingeschreven, wat het BSN is en of de inwoner een verblijfsstatus heeft. Ook mag de gemeente inzien wat de samenstelling is van het huishouden, bijvoorbeeld om na te gaan of er inwonende minderjarige kinderen zijn. Daarnaast mag de gemeente controleren of de inwoner al schuldhulpverlening ontvangt. RIS en VPS mogen zo aangepast worden dat deze checks automatisch plaatsvinden.

3.3. Beschermingsbewind

Het kan voorkomen dat de gemeente een signaal van de vaste lasten partner doorkrijgt van een inwoner die onder beschermingsbewind staat. Ook in die gevallen dient de gemeente een hulpaanbod aan de inwoner te doen. Dit in tegenstelling tot bij een inwoner die onder curatele staat of wordt gesteld.

Alleen de beschikkingsbevoegdheid over de onderbewindgestelde goederen is overgegaan op de bewindvoerder. Dit betekent dat de onderbewindgestelde inwoner zelf rechtshandelingen mag verrichten, ook als die gevolgen hebben voor de vermogensrechtelijke positie. Als voorbeeld; het inkomen valt onder het bewind, maar de onderbewindgestelde kan zelfstandig bijstand, of schuldhulpverlening aanvragen.

Sinds de wijziging van Art. 1:441 BW is de bewindvoerder automatisch bevoegd tot het doen van dergelijke rechtshandelingen (met uitzondering van de handelingen die in lid 2 zijn genoemd, waar in beginsel toestemming voor nodig is). Deze wijziging heeft er echter niet toe geleid dat de bevoegdheid van het doen van aanvragen bij de rechthebbende is weggehaald. De bewindvoerder is dus automatisch bevoegd, maar de belanghebbende (de inwoner) kan de aanvraag ook zelf doen.

In Art. 4:1b Wgs is opgenomen; "als de inwoner het hulpaanbod heeft geaccepteerd". De inwoner blijft handelingsbekwaam en kan het hulpaanbod accepteren of weigeren. Er is specifiek in de Wgs opgenomen dat het hulpaanbod eerst aan de inwoner wordt gedaan. De inwoner dient zelf aan te

geven of er sprake is van bewindvoering en of de bewindvoerder de regie op zich neemt bij het reageren op het hulpaanbod.

3.4. Termijnen signalen

De afgelopen jaren is ervaring opgedaan met welke termijnen het meest effectief zijn. Belangrijk is dat een gemeente op het juiste moment contact legt met de inwoner. Als de inwoner nog geen urgentie voelt en denkt dat de achterstand nog meevalt, wordt een hulpaanbod minder snel geaccepteerd. Aan de andere kant willen gemeenten inwoners zo snel mogelijk hulp aanbieden en voorkomen dat achterstanden overgaan in problematische schulden.

Het volgende is opgenomen in het Landelijk Convenant Vroegsignalering ten aanzien van de standaardisering van termijnen voor vroegsignalering:

Er is sprake van een achterstand ten aanzien van de vervaldatum factuur inclusief minimaal één herinnering:

1. Inzake de energierekening (elektriciteit, gas en/of warmte) vanaf 30 dagen;
2. Inzake de drinkwaterrekening vanaf 30 dagen;
3. Inzake de zorgverzekeringspremie inclusief premie voor aanvullende verzekering, eigen risico en eigen bijdragen van 30 tot 100 dagen;
4. Inzake de huur vanaf 30 dagen.

Voor energie/warmte geldt bovendien dat tenminste twee termijnbedragen niet voldaan zijn. (Art. 4a regeling afsluitbeleid energie). Los van de tekst in het LCV blijft de eigen regelgeving van de branche altijd leidend. Dus ook al staat in het LCV dat energie vanaf 30 dagen achterstand mag, dan mag dat alleen als alle voorafgaande stappen die verplicht gesteld zijn doorlopen zijn.

3.5. Matches en enkelvoudige signalen

De gemeente kan ervoor kiezen om binnengekomen vroegsignalen op hetzelfde adres te matchen. Door te matchen komen huishoudens in beeld waar meerdere achterstanden zijn of het afgelopen halfjaar terugkerende enkelvoudige meldingen hebben plaatsgevonden. Door signalen te matchen wordt voorkomen dat inwoners per signaal worden benaderd. Matchen helpt om goed te prioriteren. Immers, als er meer achterstanden zijn op één adres, is dat een sterkere indicatie dat de eerste levensbehoeften worden bedreigd. Deze waarneming kan een overweging zijn om een huisbezoek in te zetten. Het matchen zorgt ervoor dat direct breed gekeken wordt naar de totale situatie van het huishouden. Zo kan in de uitvoering worden geprioriteerd op huishoudens met de meeste matches. Binnen matches kan prioritering plaatsvinden bijvoorbeeld op de hoogte van de gezamenlijke achterstanden en de ouderdom van het signaal. In de gewijzigde Wgs en in het Bgs is geen concrete bewaartermijn opgenomen. Het bewaren van de persoonsgegevens moet noodzakelijk zijn voor het vastgestelde doel anders is het niet toegestaan op basis van de AVG. Volgens de Memorie van Toelichting van de Wgs is een termijn van maximaal zes maanden tot één jaar redelijk.

3.5.1. Het proces van vroegsignalering



3.6. Signalen over ondernemers

Via vroegsignalering kunnen ook signalen binnenkomen van betalingsachterstanden bij ondernemers. We besteden hier apart aandacht aan, omdat er veel vragen leven rond deze signalen. Wat moet en wat mag een gemeente met signalen op naam van ondernemers en op naam van bedrijven? Hoe zit het met signalen gericht aan een bedrijfsadres? En welke ondersteuning kan een gemeente ondernemers bieden?

3.6.1. Algemeen uitgangspunt

Het algemene uitgangspunt voor de ontvangst van signalen is dat gemeenten in principe alle signalen van natuurlijke personen oppakken, omdat zij voor deze signalen de wettelijke taak hebben om een hulpaanbod te doen vanuit de Wgs. Tot de natuurlijke personen behoren de ondernemingsvormen eenmanszaak, maatschap, vof en commanditaire vennootschap.

Alle overige ondernemingsvormen, zoals een BV of NV, zijn rechtspersonen. Signalen over rechtspersonen mogen op basis van de Wgs niet worden opgevolgd, tenzij er sprake is van persoonlijke aansprakelijkheid voor schulden van die rechtspersoon.

3.6.2. Kanttekeningen

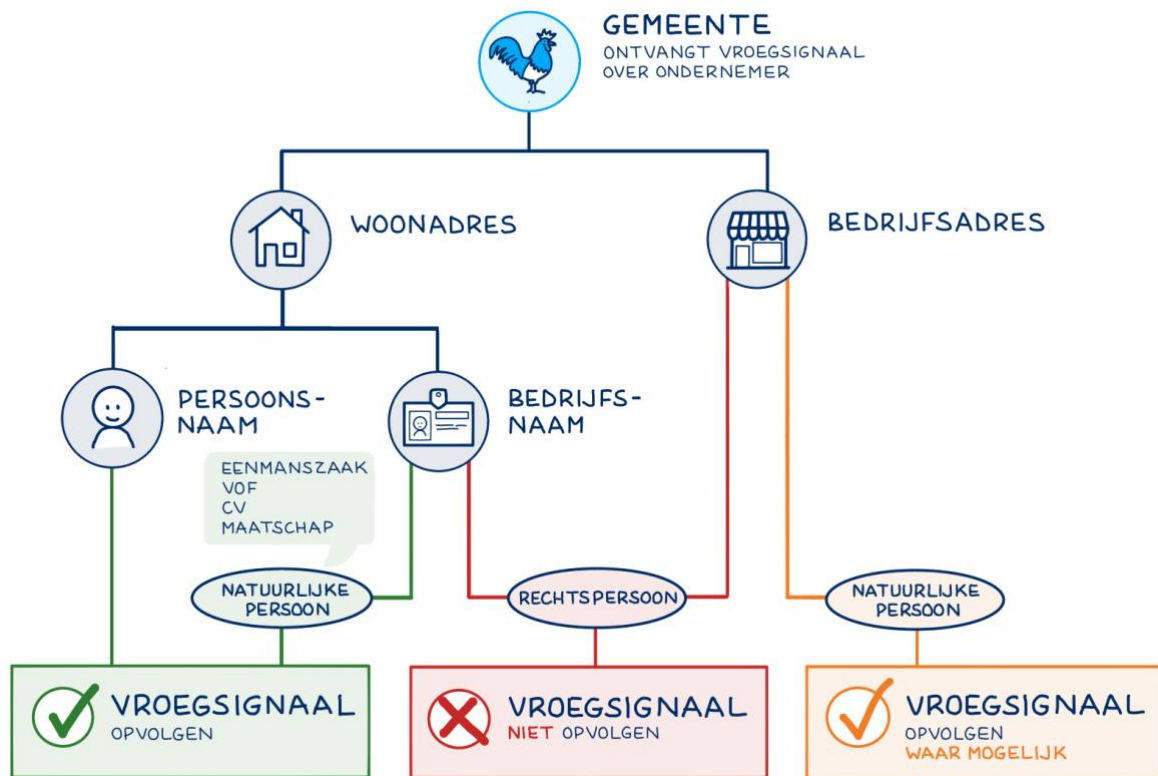
Bij het bovenstaande uitgangspunt horen enkele kanttekeningen:

- Aan het signaal is niet altijd te zien of het om een natuurlijk persoon of een rechtspersoon gaat.
- Het is in de praktijk onmogelijk om in het kader van vroegsignalering te achterhalen of er sprake is van persoonlijke aansprakelijkheid voor schulden van een rechtspersoon.
- Het opvolgen van signalen op een bedrijfsadres waar de ondernemer niet woont, vraagt om nader onderzoek. Achterhaald moet worden wat voor bedrijfspand het is en of de opvolging op het bedrijfsadres kan plaatsvinden. Simpel gezegd: je kunt geen huisbezoek afleggen bij een garagebox.
- Signalen op een bedrijfsadres waar de ondernemer niet woont, komen niet door de BRP-check.
- Op basis van de Regeling afsluitbeleid energie en water sturen energiebedrijven signalen op naam van rechtspersonen door aan gemeenten. Het is wenselijk om waar mogelijk meer harmonisering tussen de Wgs en de Regeling afsluitbeleid energie en gas aan te brengen.

3.6.3. Werkwijze

Vanwege deze kanttekeningen wordt ervan uitgegaan, dat gemeenten in elk geval alle signalen opvolgen die betrekking hebben op het woonadres van een natuurlijk persoon. Het opvolgen van signalen die betrekking hebben op het bedrijfsadres van een natuurlijk persoon is wenselijk vanuit de Wgs, maar praktisch vaak minder goed uitvoerbaar. Signalen die betrekking hebben op rechtspersonen mogen niet worden opgevolgd, omdat rechtspersonen niet onder de Wgs vallen. Een uitzondering hierop vormen signalen waarbij er sprake is van persoonlijke aansprakelijkheid voor schulden van een rechtspersoon. Maar vanwege de praktische onmogelijkheid om deze informatie in het kader van vroegsignalering te achterhalen, laten we deze situatie hier verder buiten beschouwing.

Hieronder wordt de werkwijze per signaal schematisch weergegeven en toegelicht.



3.6.4. Toelichting per type signaal

Signalen op woonadres + persoonsnaam

Als er vroegsignalen binnenkomen op het woonadres en de persoonsnaam van een ondernemer, dan geldt hiervoor hetzelfde proces als voor vroegsignalen op naam van een inwoner zonder onderneming. De gemeente volgt ze op - en ziet aan deze signalen niet dat het om een ondernemer gaat.

Signalen op woonadres + bedrijfsnaam

Als er signalen binnenkomen op een woonadres en een bedrijfsnaam, dan maakt het verschil of het bedrijf een natuurlijk persoon is of een rechtspersoon. Natuurlijke personen vallen onder de Wgs, omdat er sprake is van persoonlijke aansprakelijkheid voor schulden. De eenmanszaak (vaak zzp'er genoemd), VOF, commanditaire vennootschap en de maatschap zijn natuurlijke personen. Vroegsignalen die op naam staan van een van deze vier ondernemingsvormen vallen onder de vroegsignaleringsplicht van gemeenten. Signalen over rechtspersonen vallen niet onder de Wgs. Vaste lasten partners mogen signalen op naam van BV's, NV's en andere rechtspersonen niet delen en gemeenten mogen deze signalen niet opvolgen. Als uit de bedrijfsnaam niet is af te leiden dat het om een rechtspersoon gaat (er staat geen BV, NV o.i.d. in de naam), dan gaat het in het algemeen om een natuurlijk persoon en volgt de gemeente het signaal wel op.

Signalen op bedrijfsadres

Ook als er signalen binnenkomen op een bedrijfsadres, maakt het verschil of het bedrijf een natuurlijk persoon is of een rechtspersoon. Signalen die betrekking hebben op een natuurlijk persoon moeten wettelijk gezien worden opgevolgd en signalen die betrekking hebben op een rechtspersoon niet. Vaste lasten partners zijn er verantwoordelijk voor dat alleen signalen van natuurlijke personen worden doorgegeven. De gemeente moet er in beginsel vanuit gaan dat het signaal dat zij ontvangt over een natuurlijke persoon gaat, ook als het een bedrijfsadres is. Om die reden valt ook dit signaal onder de Wgs en moet dit signaal door de gemeente worden opgepakt.

In de praktijk blijkt dat deze signalen vaak via de BRP-check in een apart "bakje" terecht komen, waardoor deze uitvallen. Het is aan de gemeente om dit aparte "bakje" regelmatig te checken om na te gaan of hier signalen inzitten die zij conform de Wgs moet oppakken.

De uitvoering blijkt vaak lastiger omdat voor bedrijfsadressen niet altijd alle nodige gegevens voor opvolging aanwezig zijn, zoals bijvoorbeeld telefoonnummer en e-mailadres.

Mocht de gemeente alsnog constateren dat het om een rechtspersoon gaat, dan moet zij het signaal naast zich neerleggen. En terugkoppelen dat het signaal niet juist is.

3.6.5. Ondersteuning voor ondernemers

Ondernemers met financiële zorgen kloppen niet snel aan bij hun gemeente voor hulp. Vroegsignalering biedt gemeenten een belangrijke gelegenheid om wél met deze ondernemers in contact te komen. Het is daarom belangrijk om een passend hulpaanbod te hebben voor deze doelgroep en de medewerkers die de vroegsignalering uitvoeren hier goed over te informeren. Informatie over het bereiken en passend ondersteunen van ondernemers is te vinden op onze projectpagina [Ondernemers uit de Financiële Zorgen | VNG](#).

3.7. Overige signalen via RIS of VPS

De gemeenten ontvangen naast de vroegsignalen ook andere signalen via RIS of VPS. Dit zijn de eindeleveringssignalen van energieleveranciers en de afsluitsignalen van energieleveranciers en waterbedrijven. Ook signalen van uithuiszetting kunnen via RIS of VPS binnenkomen. Deze signalen hebben een andere status dan vroegsignalen.

De einde leveringssignalen van de energieleveranciers vormen een geupdate vroegsignaal, want dit signaal is in feite een signaal van contractbeëindiging maar er vindt nog geen daadwerkelijke afsluiting plaats door de netbeheerder. Dit vernieuwde vroegsignaal mag op dezelfde manier en binnen dezelfde termijnen opgepakt worden als de vroegsignalen. Uiteraard mag een gemeente

zelf de keuze maken om het oppakken anders te prioriteren. Bij levering van warmte geldt dat er geen netbeheerder betrokken is, bovenstaande is daarop niet van toepassing.

De afsluitsignalen van de waterbedrijven zijn een indicator van een bedreigende situatie (Wgs art. 4.2). Dat betekent dat deze signalen binnen drie werkdagen opgepakt moeten worden.

Ook de signalen van het CAK over inwoners in de wanbetalersregeling kunnen via RIS of VPS ontvangen worden. Dit betreft echter geen vroegsignalering. Voor meer informatie zie [Regeling wanbetalers | CAK](#).

4. Wijze van opvolgen

De gemeente is verplicht om ontvangen signalen die voldoen aan de wettelijke vereisten op te volgen. Dat betekent dat er een hulpaanbod gedaan moet worden. Dit geldt in ieder geval voor het eerste signaal over een achterstand vanuit een vaste lasten partner. Opvolgende signalen die een beeld geven over hoe de schuld zich ontwikkelt hoeven niet per se opgevolgd te worden.

Er zijn meerdere manieren van opvolgen van signalen. Een opvolging van signalen hoeft niet beperkt te blijven tot één werkwijze. Er kan ook een combinatie van manieren van opvolgen worden gekozen. Bijvoorbeeld eerst een brief sturen, dan bellen en dan pas een huisbezoek.

4.1. 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 mogen huisbezoeken afleggen. Veiligheid kan een reden zijn om voor opvolging door twee personen te kiezen. Omdat niet op vooraf bekend is welke (veiligheids)situatie achter de voordeur wordt aangetroffen, of op basis van gemeentelijk beleid, kan ervoor worden gekozen om altijd met twee personen op huisbezoek te gaan. Er zijn gemeenten waar één professional op huisbezoek gaat, maar deze wel voor, na of tijdens het huisbezoek in contact staat met een collega, bijvoorbeeld via de telefoon of WhatsApp.

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

Een huisbezoek kan worden ingezet om uitsluitend het eerste contact te leggen (bijvoorbeeld in de vorm van 'het voordeurgesprek'), 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 en is het mogelijk de eventuele hulpvraag vast te stellen. Een huisbezoek is letterlijk een beweging naar de inwoner toe en laat het contact plaatsvinden op diens eigen terrein. Hierdoor zijn de sfeer en inhoud van een gesprek anders dan bij een gesprek op kantoor of via de telefoon.

Het is een keuze om een huisbezoek vooraf aan te kondigen of juist niet. Als gekozen wordt voor aankondigen, is het daarnaast een keus om het tijdstip of de dag of het dagdeel aan te kondigen.

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

Succesvolle huisbezoeken vragen om een proactieve werkwijze. Train professionals of vrijwilligers voordat ze op huisbezoek gaan. Ze dienen te weten hoe zij positief contact leggen en met

motiverende gesprekstechnieken de inwoner op een uitnodigende manier kunnen benaderen en zorgen voor toeleiding naar een passende aanpak of hulp.

De VNG adviseert met medewerkers afspraken te maken over hoe veilig huisbezoeken af te leggen en medewerkers te trainen in de-escalerende communicatietechnieken.

Huisbezoeken zijn arbeidsintensief en daarmee relatief duur. Gemiddeld heeft een team van twee medewerkers in totaal 10 uur nodig om een signaal correct op te volgen, Gemiddeld wordt vier uur daarvan besteed aan het huisbezoek. Verschillende gemeenten hebben de afgelopen jaren evaluaties van de aanpak van vroegsignalering uitgevoerd. Uit deze evaluaties komt naar voren dat huisbezoeken effectief zijn. Het huisbezoek realiseert een toename in het bereiken van inwoners en een toegenomen kans op hulpacceptatie. De cijfers van de monitor vroegsignalering schulden bevestigen dit beeld.

[Monitor Vroegsignalering Schulden | Divosa](#)

Er is geen eenduidig beeld over wat de beste tijden van een huisbezoek zijn. Dit verschilt per samenstelling van de wijk. In wijken met veel werkenden zijn avondbezoeken beter, terwijl in andere wijken men dan vaker niet thuis is maar op familiebezoek.

4.2. Telefoon

Tijdens de coronacrisis hebben gemeente-ervaring opgedaan met het bellen van inwoners. Door een open en uitnodigende houding tijdens het telefoongesprek wordt met bellen veel bereikt. Bellen is een directe manier van communiceren. De inwoner wordt direct bereikt, waardoor deze wijze van benaderen impact kan hebben. Wel ontbreekt bij bellen de non-verbale communicatie, waardoor bepaalde signalen mogelijk gemist worden en het lastiger is om goed op de inwoner in te spelen. Net als bij huisbezoeken vormen een open houding en het goed kunnen voeren van een gesprek belangrijke randvoorwaarden om succesvol contact te leggen en het vertrouwen te winnen van de inwoner.

Zorg ervoor de uw rol duidelijk is. Een goede boodschap is kort en duidelijk.

Bij contact leggen is een 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 altijd met nummerherkenning, dat geeft meer vertrouwen dan de melding 'anoniem nummer belt'. Geef naast het nummer de naam weer van wie belt, denk aan de naam van het project of de gemeente. Dit onderscheidt de gemeente van incassobureaus en gerechtsdeurwaarder: die bellen anoniem.

Het voordeel is dat de inwoner direct een telefoonnummer heeft waarop hij kan terugbellen. Afhankelijk van hoe snel de inwoner wordt bereikt, moet gerekend worden op anderhalf uur per telefoongesprek. Dit is exclusief de tijd die nodig is om de interventie uit te voeren als de inwoner hulp wil. Inmiddels zijn voorbeelden bekend van gemeenten die voor het telefoongesprek gebruik

maken van een callcenter of van de systemen van een callcenter. Ook bij bellen geldt dat het goed is om op verschillende tijdstippen en dagen te bellen, ook in het weekend en 's avonds.

4.3. Sms en WhatsApp

Sms en WhatsApp berichten sturen is relatief eenvoudig en kost minder dan een huisbezoek of telefoongesprek. De inhoud van de boodschap is belangrijk. Zorg voor een korte en begrijpelijke boodschap. Gebruik geen moeilijke woorden en maak korte zinnen.

Sms- en WhatsApp-berichten kunnen geautomatiseerd worden verstuurd.

RIS en VPS bieden de mogelijkheid om geautomatiseerd Sms-berichten te versturen als een vroegsignaal aan bepaalde criteria voldoet. Dit betreft alleen Sms omdat hiervoor een API-standaard nodig is. Die is voor WhatsApp (nog) niet beschikbaar. De kosten van Sms en WhatsApp berichten zijn laag. Er is alleen sprake van een eenmalige investering in de juiste berichtgeving.

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

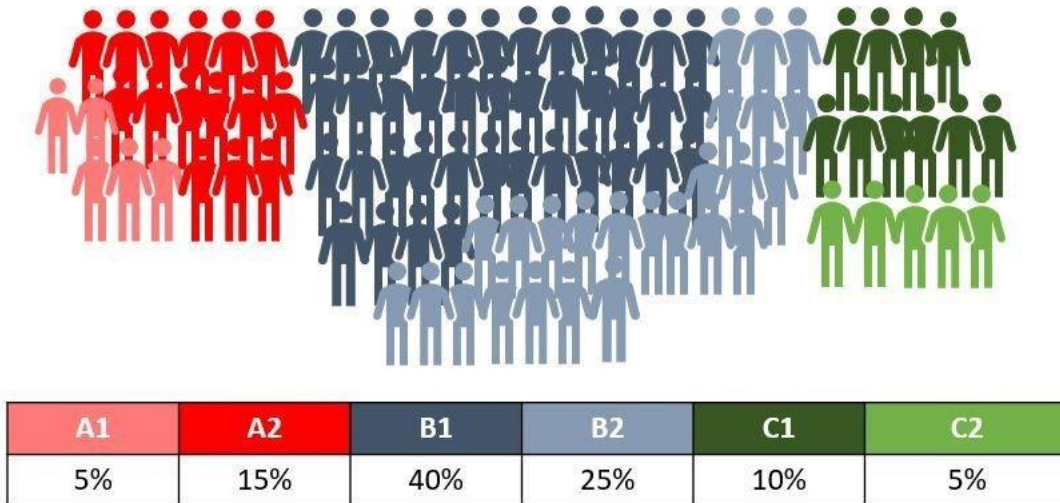
4.4. Mail, brief of kaart

Een andere mogelijkheid is 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. Het is belangrijk om dit goed voor te bereiden, zodat de inwoner de juiste boodschap ontvangt met een uitnodigende 'call to action'.

Als de gemeente een keuze heeft gemaakt welke boodschap zij wil communiceren, is de uitvoering net zo belangrijk. Hoe zorgt de gemeente ervoor dat de goede boodschap correct overkomt? Dit betreft het taalgebruik (zo eenvoudig en begrijpelijk mogelijk) en de opmaak. Een kaartje blijkt daarbij effectiever dan een brief of mail te zijn. Vooral het gebruik van beelden helpt om de boodschap over te brengen. Inwoners maken een blanco (gekleurde) envelop met een handgeschreven adres te eerder open dan een formele 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 daadwerkelijk open te maken. De kosten per brief, mail of kaartje zijn lager dan de kosten voor een telefoongesprek. De respons is naar verwachting ook lager. De ervaringen tot nu toe laten een wisselend beeld zien wat betreft de respons.

Zowel RIS als VPS hebben een vorm van geautomatiseerde verwerking bij het verzenden van brieven. RIS laat volledig geautomatiseerde brieven uit het systeem komen op basis van de

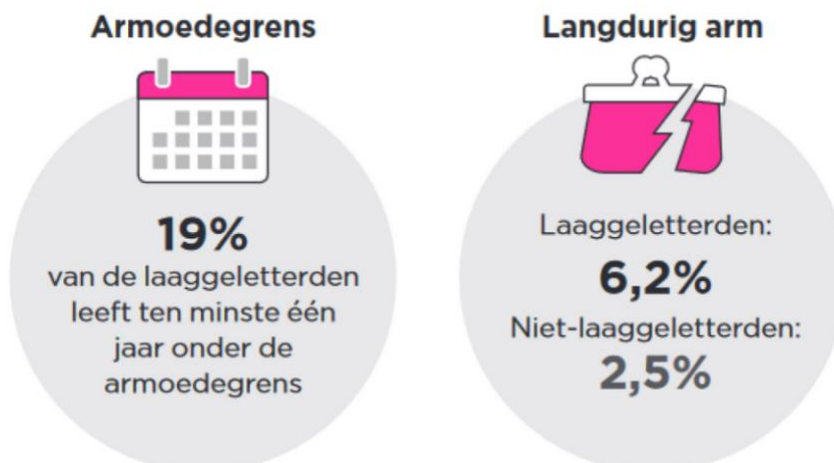
vastgestelde kaders voor opvolging. Als de inwoner niet reageert en geen vervolgactie in RIS wordt vermeld, wordt het vroegsignaal automatisch afgesloten. VPS selecteert de voor brieven geprioriteerde signalen uit het systeem voor de gemeente, zodat de gemeente ze verder kan verwerken.



60% van de Nederlanders begrijpt teksten tot taalniveau B1 of lager.

4.5. 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. Besteed daar vooraf voldoende tijd aan. Die verdient zich letterlijk en figuurlijk terug in de uitvoering. Een geschreven boodschap, wel of niet voorzien van illustraties, kan 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.



Bron: Ecbo en ROA, 2016

Tips voor goede communicatie:

- Korte zinnen
- Schrijf actief; concreet en persoonlijk
- Geen omwegen en bijzaken
- Gebruik geen jargon. Spreektaal en beeldspraak
- Pauzes, herhalen en terugvragen
- Visueel ondersteunen / beeldbrieven
- Teksten op B1 niveau met tussenkopjes en opsommingen

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' van de incasso te lijken door te veel in te zoomen op de achterstand(en). Steek communicatie bijvoorbeeld in vanuit de zorg voor de inwoner en het hulpaanbod dat de gemeente doet, in plaats van te beginnen met het vertellen dat er een melding van een achterstand is binnengekomen. Bouw vertrouwen op, maar wees duidelijk en eerlijk over wat de inwoner kan verwachten. Steek het gesprek breed, niet alleen over de financiën, maar juist ook over wat er verder speelt. Zo ontstaat een compleet beeld en is snel duidelijk of er meer aan de hand is dan een enkele achterstand. Wellicht is sprake van een actueel gebeuren (scheiding, baanverlies etc.), waar vervolgacties op mogelijk zijn.

4.6. Video's

Steeds meer gemeenten gebruiken video's om uit te leggen wat vroegsignalering is en wat inwoners mogen verwachten. Zo wordt de inwoner voorbereid op een huisbezoek of telefoontje. Voorbeelden van video's en brieven/kaarten bij vroegsignalering staan op de routekaart financiële zorg, mijlpaal in beeld.

[Routekaart Financiële Zorgen | VNG.](#)

Communicatie vormt een elementaire succesfactor. Evalueer regelmatig 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 en haal kennis en ervaring op met en bij andere gemeenten.

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

- [Beeldbank Gebruiker Centraal | Toolkit Taal](#)
- [Toolkit blijf in verbinding met laaggeletterden | Kennisbundel](#)
- [Zoek eenvoudige woorden | ZoekenEenvoudigewoorden.nl](#)
- [Is het B1? | ishetB1.nl](#)
- [Stichting Lezen en Schrijven](#)
- [Accessibility](#)

5. Prioritering

De gemeente moet bepalen op welk signaal of op welke match zij welke aanpak kiest. Daar is niet één oplossing voor. Er zijn verschillende manieren om te prioriteren. Basis voor een goede prioritering is het maken van een zo goed mogelijke inschatting van de urgentie van signaal of combinatie van signalen. Hieronder zijn een aantal criteria uitgewerkt die gemeenten helpen bij het prioriteren en te kiezen welke interventie zij inzet. In de kaders staan voorbeelden van keuzes die gemeenten hebben gemaakt voor de prioritering van vroegsignalen.

Een afwegingskader maken om te prioriteren helpt om de beschikbare capaciteit en middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. In het Landelijk Convenant Vroegsignalering is afgesproken dat alle vaste lasten partners 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 vaste lasten partners van gemeenten dat zij duidelijk en transparant zijn over welke keuzes zij maken bij het prioriteren en opvolgen van de signalen.

Divosa onderzocht bij gemeenten op welke manieren zij prioriteren.

[Jaarrapportage Monitor Vroegsignalering Schulden | Divosa](#)

5.1. Één of meerdere vroegsignalen op één adres, matchen

Een mogelijk criterium is het aantal vroegsignalen op één adres. Door vroegsignalen te matchen wordt zichtbaar of er op een adres meerdere achterstanden zijn. De gemeente matcht op de signalen binnen één maand, maar omdat signalen gedurende zes maanden bewaard mogen worden, 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 opvolging krijgt. Het totaal aantal op te volgen signalen neemt niet af, maar door te matchen wordt integraal gewerkt en kan één interventie voor meerdere signalen tegelijkertijd ingezet worden.

5.2. Terugkerende signalen

Als een achterstand de daaropvolgende maand niet is opgelost, dan kan deze achterstand opnieuw worden gemeld. Kijk daarom bij de ontvangst van signalen ook enkele maanden terug. Zowel RIS als VPS bieden hier de mogelijkheid voor. 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 veel zeggen over de situatie van de inwoner, bijvoorbeeld of er sprake is van flexwerk en sterk wisselende inkomens. Als een eerdere interventie niet het gewenste resultaat opleverde is het verstandig een andere aanpak te kiezen, Soms is de inwoner wel bereikt, maar onderweg afgehaakt. Repeterende vroegsignalen zeggen net als gelijktijdige vroegsignalen 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. Achterhaal waarom een eerdere interventie niet heeft gewerkt. Vraag dit bijvoorbeeld bij

de inwoner na als de inwoner later wel hulp wil. Een goede analyse is bij terugkerende vroegsignalen van belang. Neem daar voldoende tijd voor. Zo wordt kennis opgebouwd die helpt de opvolging verder te verfijnen.

5.3. Hoogte van de achterstand

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, de keuze voor een huisbezoek wordt pas gemaakt wanneer het bedrag van de achterstand boven een drempelwaarde komt.

Een simpel criterium is de hoogte van de schuld. Het financiële probleem is groter 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 huur (of hypotheek) is bijna altijd grootste kostenpost in een huishouden en een huisuitzetting heeft grote impact. De huur wordt daarom meestal als laatste van de vaste lasten niet betaald. Een huur- of hypotheek achterstand vormt belangrijke indicator voor financiële problemen. Door de schuldhogte altijd mee te wegen is de huurachterstand eerder een geprioriteerd signaal. En als er huurachterstanden zijn, dan is bijna zeker dat er, misschien zelfs in een eerder stadium, achterstanden bestaan in andere vaste lasten.

5.4. Drempelbedrag

De Wgs en het Bgs spreken niet over een drempelbedrag. In het Landelijk Convenant Vroegsignalering staan hier geen afspraken over. Sommige gemeenten worstelen met de vraag hoe de inzet van de schaarse middelen van de gemeente zich verhoudt tot een lage betaalachterstand van bijvoorbeeld een paar tientjes of wat dit doet met het draagvlak van vroegsignalering.

In feite mogen alleen vroegsignalen verwerkt worden die noodzakelijk (proportioneel) zijn voor vroegsignalering. Bij een hele lage betalingsachterstand kan beredeneerd worden dat geen noodzaak bestaat voor vroegsignalering. Het signaal is niet proportioneel en voldoet niet aan de wettelijke vereisten. Een signaal dat niet voldoet aan de wettelijke vereisten, mag de gemeente niet verwerken.

Ook bij lage bedragen moet de vaste lasten partner voldoen aan de incassostappen zoals opgenomen zijn in de materie wetten.

5.5. Samenstelling van het huishouden

Na de ontvangst van het signaal mag de BRP geraadpleegd worden om de identiteit van het huishouden vast te stellen. Als uit de gezinssamenstelling blijkt dat sprake is van minderjarige kinderen, kan dit een reden zijn om een signaal of combinatie van signalen een hogere urgentie toe te kennen.

5.6. Ouderdom van de vordering

De ouderdom van de vordering kan iets zeggen over de ernst van de situatie. Als een inwoner een relatief kleine vordering al heel lang niet heeft betaald, dan kan dit een goed signaal zijn. Vaste lasten crediteuren vermelden bij het vroegsignaal ook de 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 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 een bandbreedte afgesproken waarbinnen wordt gemeld. Alleen voor verhuurders wordt uitsluitend van een minimale termijn gesproken en is geen maximumtermijn vastgesteld.

5.7. Kwetsbare wijken

Gemeenten weten over het algemeen goed in welke wijken kwetsbare inwoners wonen en wat hun kwetsbaarheden zijn. Bij de prioritering van vroegsignalen speelt deze kennis een belangrijke rol. 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.

Afbeelding met tekst, Lettertype, schermopname, informatie

Automatisch gegenereerde beschrijving

5.8. Afwegingskader

Welke keuze de gemeente maakt in de prioritering en opvolging van vroegsignalen hangt voor een belangrijk deel af van de gemeentelijke situatie. Kleine gemeenten vragen om een andere aanpak dan grotere. Voordat een afwegingskader wordt opgesteld dient duidelijk te zijn welke middelen en capaciteit beschikbaar zijn. De vraag hoe de gemeente met de beschikbare middelen een zo effectief mogelijke aanpak kan kiezen staat daarbij centraal. Met beperkte middelen kan veel bereikt worden. Het is de opgave van de gemeente om een optimaal afwegingskader te vinden. Dat gaat niet vanzelf. Durf keuzes te maken. Monitoring leert wat succesvol is en wat niet. Evalueer regelmatig en stel de aanpak bij waar nodig en mogelijk.

Door kennis en ervaring te delen met en op te halen bij andere gemeenten, leren gemeenten van elkaar leren. Zo is sprake van een continu gemeentelijk leer- en ontwikkelproces.

6. Terugkoppeling naar vaste lasten partners

Nadat een contactpoging ondernomen is, wordt aan de vaste lasten partners een terugkoppeling gedaan. Niet alles mag teruggekoppeld worden.

De volgende punten mogen teruggekoppeld worden:

- Inwoner ontvangt al schuldhelpverlening. Daarbij maakt het niet uit of de inwoner net een beschikking heeft gekregen of al verderop in een traject zit. Aandachtspunt hierbij is dat ook teruggekoppeld moet worden aan de vaste lasten partner wat de stand van zaken is in het minnelijk traject;
- Het signaal wordt niet opgepakt. Het betreft een herhaald signaal van dezelfde vaste lasten partner. Dit mag omdat het geen persoonsgegevens betreft;
- De inwoner heeft hulp geaccepteerd. Ook hierbij is het belangrijk dat de vaste lasten partner terugkoppeling krijgt over het vervolgtraject.

De volgende punten mogen niet teruggekoppeld worden:

- Inwoner is overleden. Dit mag (vooralsnog) niet worden teruggekoppeld vanuit de BRP-wetgeving;
- Inwoner wil geen hulp. Dit mag alleen teruggekoppeld worden bij expliciete toestemming van de inwoner en schriftelijke vastlegging van de toestemming;
- Contactgegevens die niet meer kloppend zijn. De vaste lasten partner zou bij een serieuze poging tot persoonlijk contact dit zelf ook geconstateerd moeten hebben;
- Inwoner is verhuisd, al dan niet verwerkt in BRP. Dit mag vanuit de BRP en de AVG-wetgeving (vooralsnog) niet teruggekoppeld worden; De inwoner is niet bereikt;
- Informatie over de inwoner en de problematiek die verkregen is bij contact. Tenzij de inwoner hiervoor toestemming geeft.

6.1. Vastlegging in systemen

Om te komen tot goede monitoring en evaluatie van vroegsignalering is goede registratie in de registratiesystemen essentieel. Door goede vastlegging vindt tijdige terugkoppeling plaats richting vaste lasten partners. Daarnaast zorgt goede vastlegging ook voor een mogelijkheid om te vergelijken met andere gemeenten.

Als gemeente vraagt dit een concrete instructie aan de medewerkers vroegsignalering en periodieke steekproeven van de registratie.

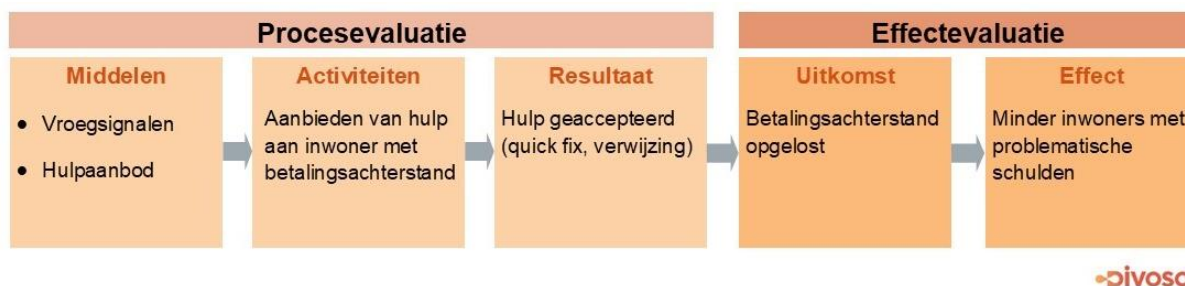
7. Algemene uitgangspunten monitoring en evaluatie Vroegsignalering

Op basis van de gewijzigde Wgs wordt vroegsignalering in beleidsplannen van gemeenten opgenomen en mogelijk stelt de gemeente een specifiek projectplan op. Bij de uitvoering van deze plannen wordt op verschillende momenten geëvalueerd. Voor de Toolkit Evalueren & Innoveren heeft Schouders Eronder dit in beeld gebracht. [Toolkit Evalueren & innoveren | Schouders Eronder](#)

7.1. Planevaluatie

Begin altijd met een planevaluatie voorafgaand aan de uitvoering van het plan. In de planevaluatie wordt beschreven welke effecten van een nieuwe interventie worden verwacht. In de kennisbundel van Divosa staat een handreiking om een planevaluatie te maken. [Kennisbundel armoede & schulden | Divosa](#)

In deze leidraad focussen we op handvatten bij het opzetten en uitvoeren van een proces- en effectevaluatie. Als we kijken naar vroegsignalering van schulden door middel van signalen van betalingsachterstanden van vaste lasten partners kunnen we dit proces als volgt in kaart brengen.



7.2. Procesevaluatie

Bij een procesevaluatie staat de uitvoering centraal. Hieronder valt het in kaart brengen, monitoren en evalueren van de middelen, activiteiten en resultaten. Het uitvoeren van de procesevaluatie is van belang om te kijken of de huidige aanpak werkt om de beoogde resultaten te behalen, continu te kunnen leren en eventueel bij te stellen.

7.3. Effectevaluatie

Bij de effectevaluatie ligt de gefocust op uitkomsten en effecten. In het geval van vroegsignalering kan nu ook de effectevaluatie in gang worden gezet. De benodigde informatie kan echter lastiger of pas op langere termijn verzameld worden.

7.4. Combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve indicatoren

In het volgende hoofdstuk gaan we verder in op de verschillende onderdelen uit het hierboven weergegeven stroomschema. Om een evaluatie te kunnen uitvoeren is het van belang om informatie te verzamelen. Hiervoor kunnen bepaalde indicatoren worden vastgelegd. Zulke indicatoren mogen zowel kwantitatief (cijfers) als kwalitatief (gebaseerd op ervaringen) van aard zijn. De impact van vroegsignalering van schulden is niet alleen in cijfers uit te drukken. Ervaringen van inwoners kunnen belangrijk zijn om te meten of het beleid op vroegsignalering effectief is (indien hier specifieke doelstellingen bij zijn geformuleerd).

7.5. Registratie op orde

Een belangrijke informatiebron voor monitoring en evaluatie zijn registratiesystemen. Voor zorgvuldige monitoring dient de registratie op orde te zijn. Indien de registratie niet op orde is, kan de monitoring onjuiste en/of onvolledige gegevens bevatten. Waardoor mogelijk de verkeerde conclusies getrokken worden over de effectiviteit van het beleid. Om de registratie binnen de gemeente op orde te krijgen en te houden zijn er twee zaken van belang:

1. **Capaciteit voor registratie:** Bij het berekenen van de caseload van de professional houdt rekening met de tijd die nodig is om te registreren.
2. **Aandacht voor registratie:** Professionals moeten geïnformeerd en overtuigd worden van het belang van correcte en volledige registratie. Neem de professionals die registraties uitvoeren mee in de gestelde doelen van vroegsignalering van schulden en de informatie die verzameld dient te worden om deze doelen te monitoren. Het maken van afspraken over eenduidige registratie is hierbij van essentieel belang.

Het dossier “loopt”

Het belang van het goed doornemen van registraties met het hele team dat betrokken is bij vroegsignalering blijkt uit een voorbeeld van de gemeente Harlingen. In RIS was het mogelijk om aan te vinken dat het “dossier loopt”. Vroegsignaleerders bleken dit vast te leggen op het moment dat het dossier was overgedragen aan Humanitas en zij er mee verder gingen. Een logische gedachte als u het bekijkt vanuit het perspectief van de inwoner/ het dossier, maar niet als u uitgaat van de “knip” die zit in het proces van vroegsignalering naar de verdere hulpverlening. Immers als het dossier is overgedragen, is het dossier voor vroegsignalering afgerond. Kijk dus goed samen met de collega's die de registraties doorvoeren hoe datgene wat zij op dossierniveau invullen terugkomt in de managementrapportages. Als dit helder is, kun u gezamenlijk eenduidige afspraken maken over wat nodig is en hoe u dat vastlegt.

7.6. Hoe doen andere gemeenten het?

Bij het monitoren en evalueren van vroegsignalering is het zinvol zijn om te kijken hoe andere gemeenten de vroegsignalering aanpakken en welke resultaten zij behalen. Door van elkaar te leren krijgen succesvolle werkwijzen een groter bereik worden deze breder ingezet.

De Monitor Vroegsignalering Schulden biedt de mogelijkheid om cijfers van jouw gemeente te vergelijken met het landelijke gemiddelde en verschillende vergelijkingsgroepen, zoals inwoneraantallen of per provincie. Vergelijkingen zijn zinvol om de eigen cijfers nader te duiden en/of om interessante aanpakken bij andere gemeenten te ontdekken. Belangrijk is om een vergelijking als een aanknopingspunt te zien voor verdieping. Verschillen bieden inzicht in uiteenlopende werkwijzen of kunnen andere verklaringen hebben. Ze hoeven niet direct te betekenen dat de ene gemeente het “beter” doet dan de andere. Gebruik de cijfers en ervaringen om met elkaar in gesprek te gaan over verschillende werkwijzen. Vanuit Divosa, NVVK en de VNG worden regelmatig bijeenkomsten georganiseerd over vroegsignalering. Als gemeente(n) kunt u daarin het initiatief nemen om bijvoorbeeld regionaal ervaringen uit te wisselen of met gemeenten die op basis van andere kenmerken vergelijkbaar zijn het gesprek aan te gaan. [Monitor Vroegsignalering Schulden | Divosa](#)

7.7. Over de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden

De Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (hierna: Monitor Vroegsignalering) – in de vorm van een dashboard, bijeenkomsten en publicaties – ondersteunt gemeenten om de monitoring van de vroegsignalering zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten én zorgt ervoor dat gemeenten van elkaar kunnen leren om zo gezamenlijk ‘good practices’ op te bouwen.

[Monitor Vroegsignalering Schulden | Divosa](#)

De gegevens in het dashboard (zie bijlage 1) zijn afkomstig uit de systemen van XxlInc (RIS matching, RIS Vroegeropaf) en BKR (VPS) en aangevuld met gegevens uit een tweejaarlijkse vragenlijst die gemeenten invullen. Voor de data uit RIS en VPS geldt dat wat er zichtbaar is op het dashboard, afhangt van de registratiewijze in deze systemen. We geven in het volgende hoofdstuk daarom ook enkele aanbevelingen voor eenduidige registratie die bijdraagt aan goede (consistente) datakwaliteit.

7.7.1. Eenduidigheid in registratie

Om zinvolle vergelijkingen te kunnen maken is het belangrijk dat de registraties (input) voldoende overeenkomen. Bij de meeste gemeenten zijn één tot vijf personen verantwoordelijk voor registraties in RIS of VPS. In sommige gemeenten is er zelfs sprake van een groter team dat deze registraties doorvoert. Maak daarom vooraf duidelijke afspraken over wat wordt vastgelegd en hoe dat dient te gebeuren en leg deze afspraken vast zodat ze overdraagbaar zijn.

Wat is nodig voor eenduidige en kwalitatief goede data?

Advies aan alle gemeenten

- Vergelijk de vroegsignalen met de administratie van SHV en leg “bekend bij SHV” vast in RIS/VPS. Voor sommige gemeenten kan dit via een automatische koppeling, voor andere geldt dat dit alleen handmatig kan.
- Registreer in VPS/RIS alle contactpogingen die uitgevoerd worden om een hulpaanbod te doen. We zien regelmatig dat met name schriftelijke contactpogingen niet worden vastgelegd.
- Waar mogelijk hulp acceptatie/ reactie op hulpaanbod ook na 28 dagen vastleggen. In VPS is het mogelijk afgesloten dossiers hiervoor weer te openen.

Advies aan gemeenten die gebruik maken van RIS

- Registreer het type contactpoging in RIS en maak daarbij gebruik van de categorieën: “huisbezoek, telefoon, e-mail, SMS/WhatsApp, flyer/kaart, anders”.
- Zorg dat de uitkomst van een contactpoging altijd wordt vastgelegd. We zien veel contactpogingen terug waarbij niet bekend is of de inwoner is bereikt. Dit is met name bij schriftelijke contactpogingen (e-mail, SMS, brief). Het is mogelijk om in te stellen dat er automatisch een tussen- en eindresultaat wordt vastgelegd na bijvoorbeeld 14 of 28 dagen. Dit wordt geadviseerd om de datakwaliteit van de Monitor Vroegsignalering te vergroten.
- Registreer de uitkomst van een melding (dossier). Het gaat hierbij om het wel of niet accepteren van hulp.
- Registreer bij een hulpacceptatie ook het type hulp. We zien nu meldingen waarbij wel “wil hulp” is geregistreerd maar niet welk type hulp is geaccepteerd.

Advies aan gemeenten die gebruik maken van VPS

- Sinds eind 2023 worden automatisch dossiers gemaakt van alle signalen in VPS t, ook van enkelvoudige signalen.
- Dit was tot die tijd niet het geval. Als men van enkelvoudige signalen geen dossier maakte, kwamen de contactpogingen bij enkelvoudige signalen niet terug in de monitor. Daardoor kon niet worden gemonitord wat de effectiviteit van deze pogingen en signalen was. Dat is nu veranderd, maar wel belangrijk om rekening mee te houden bij de interpretatie van vroegsignaleringscijfers over de periode van vóór november 2023.
- Registreer de uitkomst van contactpogingen ook als deze automatisch zijn vastgelegd. Als u een brief hebt verstuurd en hierop volgt een telefonische reactie, dan kan dit bij de contactpoging van de brief worden geregistreerd.

7.8. Publieke verantwoording

Het al dan niet behalen van doelstellingen en prestatieafspraken is tevens onderdeel van het democratisch proces. Het college van B en W zal op de hoogte gehouden willen worden over de voortgang van bijvoorbeeld de resultaten van vroegsignalering. In de praktijk gebeurt dit via de wethouder die schuldhulpverlening in portefeuille heeft. Naast het college dient de gemeenteraad vanuit haar kader stellende en controlerende taak op de hoogte gehouden te worden over de voortgang van vroegsignalering. Maak hier specifieke afspraken over: denk aan speciale rapportages of een bijpraatmoment. Gebruikelijk is om voortgangsinformatie mee te nemen in P&C-cyclus van de gemeente (Begroting en jaarrekening of voorjaars- en najaarsnota).

8. Monitoring en evaluatie Vroegsignalering (Wgs)

Dit hoofdstuk geeft handvatten over hoe u aan de slag kan gaan met monitoring en evaluatie van het proces en de (neven)effecten van vroegsignalering. Hierbij worden de processtappen uit de proces- en effectevaluatie gevolgd zoals weergegeven in het schema in hoofdstuk 7. Het doel van de wetgever is om problematische schulden te voorkomen.

Een belangrijk onderdeel van monitoring en evaluatie is het verzamelen en ordenen van informatie. We geven in dit hoofdstuk suggesties over welke informatie verzameld dient te worden rondom middelen, activiteiten, resultaten, uitkomsten en effecten. Verder bieden we inzicht in welke informatie terug te vinden is op het dashboard van de Monitor Vroegsignalering.

8.1. Wanneer is vroegsignalering succesvol?

Als we vragen aan gemeenten waarvoor ze monitoring van vroegsignalering willen inzetten, is het meest gehoorde antwoord “om te kijken wat effectief is”. Maar wat is dan precies effectiviteit? Wanneer is vroegsignalering succesvol? En wanneer kunt u tevreden zijn over de gekozen aanpak? Voor al deze vragen geldt dat het antwoord afhangt van de gekozen doelstellingen en beoogde resultaten. Worden die behaald? Dan kunt u spreken van succes of effectiviteit. Het vergelijken van resultaten met die van andere gemeenten/organisaties vormt een waardevolle manier om duiding te geven aan resultaten.

De Wgs geeft een duidelijke doelstelling om problematische schulden te voorkomen. Om dit doel te bereiken worden signalen van betalingsachterstanden door vaste lasten partners aan gemeenten aangeleverd. Het gewenste resultaat hierbij is dat inwoners hulp aanvaarden of zélf actie ondernemen om de betalingsachterstand(en) op te lossen. De onderliggende aanname is dat het vroegtijdig aanbieden van passende hulp ervoor zorgt dat schulden/ betalingsachterstanden worden opgelost voordat er een situatie ontstaat van problematische schulden. Het uiteindelijk gewenste effect is minder inwoners met problematische schulden.

Op lokaal niveau kunnen nadere doelstellingen worden geformuleerd. Dient vroegsignalering vooral gericht te zijn op het voorkomen of oplossen van schulden? Of wordt het als een breder proces gezien om ook inwoners te leren kennen en andere problematiek te signaleren? Zorg dat op voorhand scherp is wat de beoogde resultaten en effecten zijn, zodat u ook weet wat u moet monitoren om inzichtelijk te krijgen of deze behaald worden.

8.2. Wie wordt bereikt met Vroegsignalering?

De veronderstelling bij het proces van vroegsignalering is dat inwoners met betalingsachterstanden met deze werkwijze eerder worden bereikt die anders niet of pas veel later in beeld komen. Is dit ook het geval?

Verzamel in eerste instantie informatie over inwoners die al geholpen worden door de gemeente. De kenmerken van deze groep kunnen vervolgens vergeleken worden met de achtergrondkenmerken van de inwoners met een signaal van een betalingsachterstand;

Voor verschillende stappen in het proces kunnen de kenmerken worden vergeleken:

- Is de groep met wie contact wordt gelegd anders dan degenen met wie geen contact is gelegd?
- Verschilt de groep die hulp accepteert van de groep die geen hulp accepteert?

Voorbeelden van relevante achtergrondkenmerken:

- Leeftijd;
- Huishoudsamenstelling (nog niet in RIS/VPS en Monitor Vroegsignalering);
- Aantal signalen per melding;
- Hoogte van schuldbedrag van signalen;
- Postcodegebied (niet in Monitor Vroegsignalering).

Hanteer bij een vergelijking, de referentiegroep. Wilt u bijvoorbeeld per contactvorm in beeld brengen wie wel en niet is bereikt? Vergelijk dan hoe de groep eruitziet met wie contact is gelegd via een huisbezoek met de iedereen waarbij een huisbezoek is gedaan. Niet met alle inwoners voor wie een signaal is binnengekomen.

Let op: achtergrondkenmerken zijn niet altijd een verklarende factor het wel of niet bereiken of accepteren van hulp. Het kan wel richtinggevende inzichten bieden welke groepen mogelijk problemen ervaren.

8.3. Middelen; benodigde en mogelijke inzet

Het in kaart brengen van de benodigde en mogelijke inzet -gezien de signalen, budget en capaciteit- is belangrijk om duiding te kunnen geven aan de resultaten. Stel dat er meer signalen zijn binnen gekomen en de capaciteit is hetzelfde gebleven, dan is het mogelijk dat het percentage inwoners dat hulp accepteert, daalt.

Let op: één aspect geeft veelal niet een volledige verklaring (causaal verband), maar hoe meer informatie u heeft, hoe beter u ontwikkelingen kan duiden.

8.3.1. Signalen van vaste lasten partners

De kwaliteit, het aantal en het type signalen zeggen iets over de benodigde inzet. Het proces van vroegsignalering valt of staat bij de (kwaliteit van de) aanlevering van signalen door vaste lasten partners (VLP's). Onderdeel van monitoring en evaluatie kan een evaluatie van de samenwerking met deze partijen zijn. In het kader van monitoring en evaluatie is het zinvol om de volgende informatie te verzamelen:

- Percentage VLP's waarmee een overeenkomst is gesloten;
- Aantal aangeleverde signalen naar type VLP/ lokale VLP's;
- Continuïteit van aanlevering van verschillende partners;

- De mate waarin signalen volledige informatie bevatten;
- De mate waarin telefoonnummer en/of e-mailadres bij signalen zijn aangeleverd;
- Aantal signalen dat niet wordt opgepakt (dubbellingen, te laag schuldbedrag, onjuiste aanlevering);
- Ervaringen met betrekking tot de samenwerking met VLP's (knelpunten/ succesfactoren).

8.3.2. Hulpaanbod

Het beschikbare budget en de capaciteit zijn medebepalend voor het hulpaanbod, evenals de beschikbaarheid van bepaalde contactmiddelen (is bijvoorbeeld het telefoonnummer of e-mailadres wel aanwezig?). Het hulpaanbod kan weer van invloed zijn op het effect van vroegsignalering.

Relevante informatie om hierover te verzamelen is:

- Overzicht van beschikbaar hulpaanbod;
- Overzicht van partijen betrokken bij het leveren van het hulpaanbod;
- Hoeveel budget/ capaciteit beschikbaar is voor het aanbieden van het hulpaanbod;
- Aantal fte dat werkzaam is voor vroegsignalering.

8.4. Activiteiten

Bij het onderdeel 'activiteiten' uit het planevaluatie-proces kan de gemeente aan de slag met het monitoren en evalueren van hetgeen daadwerkelijk wordt gedaan met de middelen (signalen, hulpaanbod, capaciteit). Het belangrijkste vraag hierbij: hoe wordt het hulpaanbod ingezet? Welke inspanning wordt geleverd? Hierbij is het belangrijk om te kijken naar:

Het verschil tussen de gekozen werkwijze en de praktijk

- Er kan bijvoorbeeld voor gekozen zijn om iedereen eerst een Sms te sturen. Als in de praktijk bij XXX procent het telefoonnummer onbekend is, is de situatie in de praktijk anders.
- De afwegingen bij het prioriteren van de opvolging van signalen: welke rol spelen budget, personele capaciteit en beschikbare contactgegevens van signalen hierin?

Relevante informatie om de activiteiten in beeld te brengen:

- Aantal contactpogingen per melding
- Aantal contactpogingen naar type contactpoging
- Aantal meldingen waarbij een hulpaanbod is gedaan
- Aantal meldingen waarbij er contact is geweest met de inwoner (naar type contactpoging)
- Kenmerken van inwoners waarmee contact is gelegd
- Aantal uren besteed aan opvolgen van signalen in relatie tot aantal bereikte inwoners
- Aantal uren besteed aan opvolgen van signalen in relatie tot wijze van opvolging
- Ervaringen van professionals vroegsignalering
- Ervaringen van benaderde inwoners

Een aantal van bovenstaande punten valt terug te zien in de systemen RIS/VPS en dus ook de Monitor Vroegsignalering. Andere informatie kunt u zelf als gemeente gaan verzamelen. In bijlage 1 vindt u een overzicht waar de bovengenoemde informatie te vinden is.

[Monitor Vroegsignalering Schulden | Divosa](#)

8.5. Wat kan de Monitor Vroegsignalering hierin betekenen?

Een veel gehoorde vraag rondom de aanpak van vroegsignalering is: “welke aanpak is het meest effectief in het bereiken van inwoners?”. Als gemeente kunt u dit inzichtelijk maken door te kijken naar hoe signalen worden opgevolgd en de inzet die opvolging vergt (hoeveel tijd/pogingen worden gedaan om iemand te bereiken) en dit te verbinden aan indicatoren zoals aantal meldingen waarbij contact is gelegd.

Indicatoren rondom meldingen en contactpogingen zijn terug te vinden op het dashboard van de Monitor Vroegsignalering. Daarnaast geven deelnemende gemeenten periodiek aan op basis van welke criteria zij de opvolging van de signalen bepalen. De uitkomsten hiervan staan ook op het dashboard. [Monitor Vroegsignalering Schulden | Divosa](#)

8.5.1. Advies voor eenduidige registratie

Type contactpogingen (aanbieden van hulpaanbod)

In het kader van de Monitor Vroegsignalering worden de volgende typen contactpogingen onderscheiden:

- Telefoon;
- Huisbezoek;
- Sms/WhatsApp;
- Brief / kaart / folder;
- Email;
- Anders.

Op dit moment registreren sommige gemeenten bij ‘type contactpoging’ ook nog andere informatie, bijvoorbeeld ‘geen contact’ of ‘regeling met melder’. We adviseren om dergelijke uitkomsten als tussenresultaat of eindresultaat en niet als ‘type contactpoging’ te registreren.

Daarnaast is het type contactpoging niet altijd geregistreerd. We adviseren altijd aan te geven om wat voor soort contact het is gegaan. Het helpt om voor deze velden in RIS/VPs een zachte of harde verplichting in te (laten) stellen.

Wanneer alle gemeenten op een vergelijkbare manier monitoren, is het mogelijk om betrouwbare vergelijkingen te maken en een compleet beeld te krijgen op landelijk niveau.

8.5.2. Contact met inwoner

In de Monitor Vroegsignalering is het aantal meldingen waarbij contact is gelegd te zien. Dit zijn de meldingen waarbij tenminste één contactpoging is geregistreerd waarbij er contact is geweest met de inwoner. Als een contactpoging is geregistreerd met wijze “brief” zonder uitkomst, wordt dat niet als “contact met inwoner” gezien.

De term ‘een succesvolle contactpoging’ kan verwarring oproepen: wanneer is dit precies het geval? Is een contact succesvol, als:

1. Iemand de deur heeft opgedaan en er dus feitelijk contact is geweest?
2. De vroegsignaleerder een inhoudelijk gesprek over het hulpaanbod heeft kunnen voeren met de inwoner?
3. Iemand hulp heeft geaccepteerd?

Wij adviseren om uit te gaan van het eerste: bij de registratie dat een inwoner is bereikt. Dus ook als een inwoner aangeeft geen gesprek te willen nadat de vroegsignaleerder zich heeft voorgesteld is iemand “bereikt” en is de contactpoging “succesvol”

8.5.3. Registreren van uitkomsten voor inzicht in bereik

Sommige gemeenten kiezen ervoor niet alle contactpogingen te registreren. Zo worden automatisch verstuurde brieven of e-mails niet altijd geregistreerd. De aanbeveling is om alle acties in de opvolging van de signalen te registreren, met daarbij de uitkomsten van al deze contactpogingen, ook voor de schriftelijke contactpogingen (brief, e-mail, Sms).

Het komt regelmatig voor dat bij een contactpoging niet is vastgelegd of een inwoner is bereikt. Om dit zoveel mogelijk vast te leggen, is het te adviseren om in RIS een zachte of harde verplichting in te (laten stellen) op het veld “Persoon bereikt”.

Ook is het wenselijk om een reactie op een schriftelijk hulpaanbod (bijv. brief of e-mail) te registreren bij deze contactpoging en niet een nieuwe contactpoging aan te maken (met contacttype “inwoner belde n.a.v. brief”).

Om inzicht te krijgen in “het bereik” maken sommige gemeenten een onderscheid tussen schriftelijke contactpogingen (brief, e-mail, Sms), telefonische pogingen en huisbezoeken. Voor de schriftelijke contactpogingen is het lastiger de uitkomst vast te leggen omdat - al wordt erop gereageerd - het niet altijd duidelijk is dat de inwoner contact zoekt n.a.v. een schriftelijk hulpaanbod in het kader van vroegsignalering. Maak hier als gemeente een afweging in die aansluit bij de eigen werkwijze. Zet u als gemeente een direct nummer van een vroegsignaleerder in een brief of e-mail? Dan valt er meer te zeggen over de uitkomsten van deze contacten dan wanneer er wordt verwezen naar een algemeen nummer van de gemeente. Wel kan er door collega’s van een klantcontactcentrum gevraagd worden of men een brief heeft gehad.

Wij adviseren om altijd een uitkomst van schriftelijke contactpogingen te registreren.

8.6. Samenwerking met uitvoerende partijen

Vroegsignalering is in veel gemeenten in een apart team belegd. Bij een kwart van de gemeenten voeren twee of meer organisaties de vroegsignalering uit. Naast de gemeente zelf is dit vaak algemeen maatschappelijk werk, een welzijnsorganisatie of een wijkteam. In die gevallen is het belangrijk om deze partijen te betrekken bij het monitoringsproces. Zorg dat voor iedereen duidelijk is waarom er wordt gemonitord, welke informatie (gegevens) nodig is en wat nodig is om die informatie te verkrijgen. Daarmee weten deze organisaties wat op welke wijze wordt geregistreerd en met welk doel dat gebeurt.

Daarnaast is het zinvol om de afspraken met de uitvoerende partijen te monitoren. Daarmee maakt u inzichtelijk óf alle signalen worden opgevolgd, en zo niet, waarom niet. Dit stelt u in staat na te gaan of de afspraken over de wijze en frequentie van opvolging worden nagekomen.

8.7. Resultaten

Binnen het proces van vroegsignalering wordt bij 'resultaat' primair gekeken naar de acceptatie van het hulpaanbod. Een ander mogelijk resultaat is dat een inwoner zelf stappen onderneemt om de betalingsachterstand op te lossen. Als gemeente kunt u registreren dat een inwoner zegt dat te gaan doen en dit koppelen aan het wel of niet opnieuw ontvangen van een signaal op dat adres.

De gemeente kan het aantal terugkerende signalen monitoren door de volgende informatie te verzamelen:

- Aantal inwoners dat een hulpaanbod heeft gekregen, dat zich na een bepaalde termijn weer melden voor financiële ondersteuning bij de gemeente;
- Aantal terugkerende vroegsignalen op hetzelfde adres binnen een bepaalde termijn (uitgesplitst naar uitkomst van eerdere opvolging van het signaal).

Dit is in RIS en VPS tot zes maanden terug te zien. Voor VPS is 'recidive' een signaal waarbij in de zes maanden ervoor ook een signaal op hetzelfde adres was. Bij het 'matchen' wordt voor de 'opeenvolgendheid' van signalen twee maanden teruggekeken.

- Als een inwoner zegt de schuld zelf op te lossen, kunt u bekijken of de hoogte van de schulden in de loop van de maanden afneemt (wanneer er opnieuw een signaal komt voor deze inwoner).

8.8. Wat kan de Monitor Vroegsignalering hierin betekenen?

In het kader van de Monitor Vroegsignalering worden de volgende type uitkomsten onderscheiden:

- Wil hulp;
- Wil geen hulp;
- Niet bereikt;
- Bekend bij schuldhulpverlening.

Het kan zinvol zijn om als gemeente aanvullende informatie vast te leggen, zoals de reden om geen hulp te accepteren. Omdat niet alle gemeenten deze informatie vastleggen, is gekozen voor bovenstaande categorieën in het kader van de Monitor Vroegsignalering.

In de Monitor Vroegsignalering is informatie terug te vinden over het type hulp dat is geaccepteerd door de inwoner. In het kader van de Monitor Vroegsignalering worden de volgende typen hulp onderscheiden:

- Quick fix;
- Verwijzing financiële hulp;
- Verwijzing niet financiële hulp;

Veel gemeenten leggen specifiek vast naar welke (lokale) organisatie is doorverwezen. Dit maakt het mogelijk om de samenwerking en de overdracht naar deze organisaties te evalueren.

8.8.1. Vertaling van registratie in RIS/VPS naar de Divosa Monitor

Bij RIS is er een standaard set aan categorieën voor het eindresultaat. Als gemeente kunt u hiervan afwijken en categorieën aanpassen en aanvullen. Hierbij geeft u aan welke categorieën als 'klant wil hulp' gelden; deze zijn in RIS oranje gearceerd. In de Monitor Vroegsignalering zien we deze oranje gearceerde categorieën als 'hulpacceptatie'. Deze worden onderverdeeld in quick fix en (financiële of niet-financiële) verwijzing.

Het kan zijn dat bij de uitkomsten die geregistreerd worden er geen "quick fix" staat maar "gaat in op hulpaanbod (geen verwijzing)".

In VPS zijn er twee opties: wil hulp/ wil geen hulp. Afhankelijk van wat hier wordt geregistreerd, ziet u dit terug in de Monitor Vroegsignalering.

Om de resultaten van vroegsignalering goed te monitoren, is het van belang vast te stellen wanneer welk resultaat bereikt is. Zorg dat hier met de professionals die registraties uitvoeren, duidelijke afspraken over zijn. Hieronder enkele handvatten.

8.8.2. Wanneer is er sprake van hulpacceptatie?

In principe geldt dat als de professional vroegsignalering ondersteuning biedt, dit als hulpacceptatie kan worden aangemerkt. Het kan hierbij ook gaan om doorverwijzing naar ander type hulpverlening. We hebben gemeenten om voorbeelden gevraagd van situaties waarin er twijfel is of dat moet worden geregistreerd als hulpacceptatie. Hieronder volgen enkele voorbeelden met daarbij een richtlijn.

Situatie	Is er sprake van hulpacceptatie?
Inwoner wil hulp, maar komt niet opdagen bij afspraak en er is geen contact meer mee te leggen.	Dit moet per casus worden gezien. Op het moment dat er doorverwezen is, is de uitkomst voor vroegsignalering dat er wel hulpacceptatie is geweest.
Inwoner wil wel hulp, maar niet nu.	Er is nu geen sprake van hulpacceptatie. Mogelijk dat de inwoner zich later nog meldt bij de gemeente, dit is dan een neveneffect van vroegsignalering.
Inwoner wil hulp voor andere problemen.	Wel hulpacceptatie. Dit kan worden geregistreerd als doorverwijzing naar niet financiële hulp.
Inwoner heeft zelf al contact gelegd met vaste lasten partner naar aanleiding van brief van gemeente.	Geen hulpacceptatie. Het is wel interessant om dit te monitoren als een neveneffect van vroegsignalering. Dit kan worden geregistreerd bij de uitkomsten, bijv. "wil geen hulp, heeft zelf al contact gelegd met VLP".
Inwoner wil zelf een oplossing regelen, maar heeft wel vragen die door de gemeente beantwoord worden in een gesprek.	Wel hulpacceptatie. Dit kan worden geregistreerd als quick fix (adviesgesprek).
Inwoner heeft een hulpvraag, maar die kan direct in een (telefonisch) gesprek worden opgelost.	Wel hulpacceptatie. Dit kan worden geregistreerd als quick fix (adviesgesprek).

Situatie	Is er sprake van hulpacceptatie?
Inwoner geeft aan geen hulp te willen, maar meldt zich enige tijd later alsnog voor hulp.	Dit hangt ervan af hoe lang dit is nadat het proces van vroegsignalering is afgerond. Indien dit nog geregistreerd kan worden in RIS/VPS, dan kan het worden geregistreerd als hulpacceptatie. Anders is het interessant om het te monitoren als een neveneffect.
Inwoner staat open voor een kennismakingsgesprek, maar de uitkomst is nog niet bekend omdat het gesprek na de 28 dagen plaatsvindt.	Het hulpaanbod is binnen 28 dagen gedaan en de inwoner heeft het aanbod geaccepteerd door een gesprek in te plannen. Of dit gesprek leidt tot een schuldhulpverleningstraject valt niet binnen de scope van vroegsignalering. Er kan dus "wil hulp" worden geregistreerd.

Een inwoner gaat niet altijd direct in op het eerste hulpaanbod. Soms is er wel contact maar wil een inwoner geen hulp. Soms reageert een inwoner pas later op een schriftelijk hulpaanbod.

Tip: Is het duidelijk dat de inwoner op een later moment hulp wil naar aanleiding van het eerste hulpaanbod? Registreer dit dan in RIS/VPS als het mogelijk is het dossier hiervoor opnieuw te openen.

8.8.3. Welk type hulp wordt geboden?

Binnen de Monitor Vroegsignalering wordt onderscheid gemaakt tussen "quick fix" en "verwijzing".

Registreer een hulpacceptatie als quick fix als de inwoner binnen de 30 na de hulpacceptatie wordt geholpen om (zelf) de betalingsachterstanden op te lossen. In deze 30 dagen pauzeren de vaste lasten partners de incasso.

Voorbeelden van een quick fix:

1. Hulp bij het ordenen van de administratie;
2. Het voeren van een budgetadviesgesprek;
3. Een gesprek over de mogelijkheden om de betalingsachterstanden op te lossen;
4. (Helpen bij) het maken van betalingsregeling/betalingsafspraken;
5. Geven van informatie en advies over het zelfstandig bereiken van duurzaam financieel evenwicht zonder gebruik te maken van schuldhulpverlening of andere vormen van financiële dienstverlening;
6. Hulp bij het aanvragen van toeslagen en andere inkomensondersteunende voorzieningen;
7. De berekening van de beslagvrije voet.

Ook als de vroegsignaleerder voor deze acties doorverwijst naar een collega, kan het gaan om een quick fix.

Er is sprake van "verwijzing" als er een langer hulptraject wordt ingezet waarbij een overdracht plaatsvindt van een professional vroegsignalering naar een andere hulpverlener. Dit kan gaan om een verwijzing naar financiële hulp, bijvoorbeeld een intake voor een schuldhulpverleningstraject of

een budgetcoachingstraject. Dit kan ook gaan om een doorverwijzing naar flankerende hulp (niet financieel), bijvoorbeeld maatschappelijk werk, verslavingszorg of gezinsondersteuning

8.8.4. Uitkomst

8.8.4.1. De uitkomsten monitoren

Voor het monitoren van de uitkomsten van vroegsignalering kan worden gekeken naar de mate waarin de geboden hulp er daadwerkelijk toe heeft geleid dat de schulden/betalingsachterstanden zijn opgelost. Informatie die hierover iets zegt, is:

- Aantal inwoners dat geholpen is met een quick fix;
- Aantal gestarte trajecten schuldhulpverlening;
- Aantal afgeronde trajecten schuldhulpverlening;
- Aantal inwoners dat doorverwezen is naar maatschappelijke partners en daar daadwerkelijk hulp heeft gekregen;
- Aantal inwoners dat gebruik maakt van schuldhulpverleningsproducten (zoals stabilisatie, budgetbeheer, budgetcoaching, herfinanciering, betalingsregeling, DFD, schuldbemiddeling, saneringskrediet, Wsnp);
- Aantal inwoners dat bij de schuldeisers geen openstaande schuld heeft;

Afhankelijk van de aangeboden hulp, is informatie van een samenwerkingspartner (maatschappelijk werk, wijkteam, kredietbank) of een (lokale) vaste lasten partner nodig om te weten te komen of de geboden hulp passend was en heeft geleid tot de gewenste uitkomst de uitkomst van vroegsignalering te kunnen monitoren. Advies is om hierover afspraken te maken en gezamenlijk na te denken over de opzet van monitoring en evaluatie.

8.8.4.2. Uitkomst versus effect

De uitkomsten van de vroegsignalering hoeven niet altijd direct het effect van het proces van vroegsignalering te zijn. Er zijn verschillende externe factoren die van invloed zijn op een indicator zoals "percentage inwoners met problematische schulden", bijvoorbeeld de stijgende inflatie.

8.8.4.3. De samenwerking monitoren

Ook de samenwerking zelf kan onderdeel zijn van monitoring en evaluatie. Naast de frequentie van contact en doorverwijzing, kunt u ervaren knelpunten en succesfactoren in de overdracht van vroegsignaleerders naar schuldhulpverlening/maatschappelijke organisaties in kaart brengen. Vraag dit uit bij de betrokken partijen.

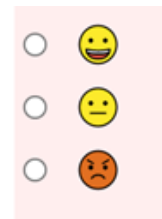
8.8.5. Ervaringen van inwoners

Om na te gaan of de geboden hulp passend is en bijdraagt aan het oplossen van betalingsachterstanden, kunt u ook de inwoners zelf naar hun ervaringen vragen. Dit kan bijvoorbeeld via een enquête met daarin vragen over klanttevredenheid en hun ervaringen met de aangeboden hulp. Zorg dat iemand anders dan de vroegsignaleerder de inwoners hierover bevraagd, om sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. Ook het bijhouden van het aantal klachten kan een indicator zijn voor de klanttevredenheid.

8.8.5.1. Smileys om eerste reactie van inwoners vast te leggen

Breda heeft bij de implementatie van het proces van vroegsignalering in RIS een vraag toegevoegd om een beeld te krijgen hoe inwoners reageren op het hulpaanbod. Bij het afsluiten van een dossier (eindresultaat) kan de medewerker die contact heeft gehad met de inwoner vastleggen of dit positief, neutraal of negatief is ontvangen. Op basis hiervan blijkt dat inwoners overwegend positief reageren.

Reactie na contactpoging



8.8.6. Effect daling problematische schulden

Tot slot wilt u als gemeente in beeld brengen of het proces van vroegsignalering het gewenste effect oplevert: minder inwoners met (problematische) schulden. Manieren om dit in kaart te brengen zijn:

- Gebruik maken van CBS-cijfers over het aantal inwoners met geregistreerde problematische schulden. Deze cijfers geven een indicatie, Ze zijn gebaseerd op een selectie van schuldeisers/registratiebronnen (o.a. Belastingdienst, DUO, BKR, WSNP). [Geregistreerde problematische schulden | CBS](#)
- Door als gemeente hierover zelf informatie te verzamelen door bijvoorbeeld een enquête onder inwoners, cijfers van kredietbanken, BKR etc.

Er zijn ook indicatoren die al signaalfunctie kunnen fungeren voor de omvang van problematische schulden in de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan:

- Aantal huisuitzettingen in de gemeente;
- Aantal afsluitingen van water en/of energie (op te vragen bij drinkwaterbedrijf of regionale netwerkbeheerder(s));
- Aantal inwoners geregistreerd in Regeling wanbetalers, die het CAK uitvoert; [Wanbetalers | CAK](#)
- Hoogte van de schulden bij aanvang schuldhulpverlening;
- Aantal schuldeisers bij aanvang schuldhulpverlening;
- Bijstandsdichtheid.

Monitoring samen met Vaste lasten partners

Verschillende Friese gemeenten hebben met woningcorporaties afspraken gemaakt over de werkwijze bij de opvolging van de vroegsignalen. Om de effecten te monitoren, is gekeken naar de hoogte van huurachterstanden t.o.v. de huur. Omdat de woningcorporaties huurders in verschillende gemeenten hebben, kon de vroegsignalering in de gemeenten onderling worden vergeleken. Eén gemeente had voor een andere werkwijze gekozen. Dit bood een handig aanknopingspunt om de werkwijzen te evalueren.

8.9. Neveneffecten vroegsignalering

Het primaire doel van vroegsignalering is om betalingsachterstanden in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld te krijgen en op te lossen, om zo problematische schulden te voorkomen.

Vroegsignalering is ook op andere fronten van meerwaarde:

- De gemeente weet op basis van vroegsignalen meer over haar inwoners. Bijvoorbeeld in hoeverre inwoners in staat zijn om de vaste lasten te betalen, of hoe de situatie is waarin inwoners leven. Ook kan een tot dan toe onbekende doelgroep in beeld komen bij de gemeente;
- Vroegsignalering kan leiden tot het signaleren van problemen op andere leefgebieden (verslaving, psychische gezondheid, huisvesting). Meerdere problemen worden op die manier tijdig ontdekt en aangepakt, wat grotere problematiek voorkomt.

Vroegsignalering draagt bij aan de zichtbaarheid van de gemeente en de bekendheid dat de gemeente ondersteuning kan bieden. Dit kan een positief effect hebben op het vertrouwen van mensen in de overheid.

9. Bijlage 1 – Overzicht informatie dashboard Monitor Vroegsignalering

Hieronder staat een overzicht van informatie die in het dashboard Monitor Vroegsignalering staat.

Er kunnen ook registraties in RIS/VPS staan, die niet op het dashboard van de Monitor Vroegsignalering staan. Die kunt u dan uit de systemen van RIS/VPS zelf halen. Een voorbeeld is een uitsplitsing van verwijzing bij hulp naar lokale maatschappelijke partners.

Informatie	Monitor Vroegsignalering	RIS	VPS	Overig
Aantal vroegsignalen	Ja	Ja	Ja	
Aantal crisis signalen	Ja	Ja	Ja	
Aantal meldingen	Ja	Ja	Ja	
Aantal contactpogingen	Ja	Ja	Ja	
Aantal meldingen waarbij contact met inwoner	Ja	Ja	Ja	
Aantal bereikte meldingen (inwoners) naar type contactpoging	Ja	Ja	Ja	
Leeftijd melding	Ja	Ja	Ja	
Huishoudsamenstelling melding	Nee	Ja	Nee	
Aantal signalen per melding	Ja	Ja	Ja	
Hooge schuldbedrag van melding	Ja	Ja	Ja	
Postcodegebied van melding	Nee	Ja	Ja	
Aantal plannen van aanpak	Nee	Ja	Nee	
Inwoner bekend bij SHV	Ja	Ja	Deels	
Percentage inwoners met problematische schulden	Nee	Nee	Nee	CBS
Inwoners met een laag inkomen	Nee	Ja	Nee	CBS
Aantal huisuitzettingen	Nee	Ja	Nee	
Aantal meldingen met hulpacceptatie	Ja	Ja	Ja	
Kenmerken van inwoners/ signalen waarbij hulp wordt geaccepteerd	Deels	Ja	Nee	
De wijze waarop het hulpaanbod gedaan wordt (type contactpoging) dat leidt tot contact	Ja	Ja	Ja	
De wijze waarop het hulpaanbod gedaan wordt (type contactpoging) dat leidt tot hulpacceptatie	Ja	Ja	Ja	
Type hulp dat is geaccepteerd	Ja	Ja	Ja	
Reden dat inwoner het hulpaanbod niet accepteert	Nee	Ja	Nee	
Aantal recidive	Ja	Ja	Ja	
Aantal doorverwijzingen naar financiële hulp	Ja	Ja	Ja	
Aantal doorverwijzingen naar niet financiële hulp	Ja	Ja	Ja	
Type niet financiële hulp waarnaar is doorverwezen	Nee	Ja	Nee	
Aantal signalen per type VLP	Ja	Ja	Ja*1)	

Aantal signalen dat per (lokale) partner wordt aangeleverd	Nee	Ja	Ja*1)	
De wijze waarop signalen worden aangeleverd	Nee	Ja	Ja	
De mate waarin vaste lasten partners complete en juiste informatie verstrekken	Nee	Ja	Deels	
Aantal van ondertekende overeenkomsten met VLP's	Nee	Ja	Ja*2)	NVVK-portaal
Aantal fte dat werkzaam is voor vroegsignalering	Ja	Nee	Ja	
Aantal uren besteed aan opvolgen van signalen in relatie tot aantal bereikte inwoners	Nee	Ja	Nee	
Aantal uren besteed aan opvolgen van signalen in relatie tot wijze van opvolging	Nee	Ja	Nee	
Aantal contactpogingen dat heeft geleid tot contact	Ja	Ja	Ja	
Aantal contactpogingen dat heeft geleid tot hulp acceptatie	Ja	Ja	Nee	
Selectiecriteria die gemeenten gebruiken voor wijze van opvolgen	Ja	Nee	Nee	
Gebruik van een drempelbedrag	Ja	Nee	Nee	
Welke organisaties en medewerkers verantwoordelijk zijn voor vroegsignalering	Ja	Nee	Nee	

*1) Informatie kan in een rapportage worden gedownload.

*2) Overzicht van gesloten overeenkomsten wordt niet automatisch in VPS geüpdatet. Gemeente moet zelf aangeven als er sprake is van een nieuwe VLP.