

Praktijkdag Corona en vroegsignalering

Beantwoording van de vragen tijdens de online Praktijkdag op 16 juni 2020 door Martijn Schut en Maria Buur.

Onderzoeken inzake kosten en baten van vroegsignalering

Vroegsignalering loont! Als inwoners eerder worden geholpen, worden kosten voor schuldeisers, de gemeente en de samenleving voorkomen. En belangrijk: je voorkomt leed bij de schuldenaar.

Martijn Schut: In het artikel [Kosten en baten van vroegsignalering](#) vindt je links naar meerdere onderzoeksrapporten.

De cijfers in mijn presentatie komen uit het rapport [Amsterdam: Vroeg Eropaf Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden](#).

Vuistregel aantal meldingen per 10.000 inwoners

De verwachting van het kabinet is dat door de wetwijziging meer mensen met schulden in beeld komen bij de gemeente.

Hanteer als vuistregel: 85 meldingen per 10.000 inwoners per jaar extra van de in de Wgs genoemde melders.

Martijn Schut: Het gaat om extra *meldingen*. Een toelichting staat in het artikel [Aantal meldingen vroegsignalering](#).

Combineren van signaleren bij niet-verplichte vroegsignalering

Mag je bij niet-verplichte vroegsignalering signalen van verschillende partijen combineren, gezien AVG?

Martijn Schut: Ja, voor het *matchen* van signalen mag dat. Maar wees terughoudend met het verrijken van dossiers.

In § 2.5.3. van de [Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens](#) leest u daarover meer.

Landelijke uniformiteit

Zorgt de huidige situatie er niet voor dat veel gemeenten nu gelijktijdig het wiel uitvinden en zou het niet beter zijn als de landelijke overheid of de VNG een leidende rol neemt? Er zijn ook ontelbaar private organisaties bezig met commerciële producten waarbij de ene gemeente wél meedoet en de naburige gemeente(n) niet?

Martijn Schut: Zo hebben we het in Nederland 'nu eenmaal' georganiseerd: beleidsvrijheid voor gemeenten. Maar de gewijzigde Wgs en het aangekondigde convenant zorgen wel al voor meer uniformiteit.

Handelen op basis van risicoprofielen

Is het niet raar om op basis van risicoprofielen te acteren, aangezien je met vroegsignalering juist op daadwerkelijke achterstanden acteert?

Martijn Schut: Een beetje raar is dat inderdaad wel. Ik bedoelde het vooral als mogelijk aanvullend criterium in het geval andere criteria onvoldoende

selecterend en onderscheidend zijn. Je wilt de kans dat je doeltreffend bent zo groot mogelijk maken.

Landelijke campagne

Zou het een idee zijn om via de TV een landelijke campagne te starten? Om de drempel te verlagen bij mensen met beginnende schulden en het taboe te doorbreken?

Martijn Schut: Goede suggestie. Voor zover ik weet zijn er geen plannen hiervoor. We hebben deze vraag doorgespeeld naar het ministerie SZW.

Meldingssystemen: vrije keuze of verplicht?

Is een meldingssysteem niet verplicht om signalen te krijgen van schuldeisers?

Martijn Schut: Nee, het is niet verplicht om zo'n systeem te hebben. De melders zullen waarschijnlijk uitsluitend volgens een vast Excel-format gaan leveren. De melders zullen die Excel-bestanden uploaden in RIS (Inforing) of beveiligd sturen naar Vindplaats voor Schulden (BKR) of direct naar gemeente.

Met kleine aantallen kun je ook een heel eind komen met Excel of een eigen registratiesysteem, als je privacy maar goed regelt.

Tip: Kijk op u kunt samenwerken met buurgemeenten.

De rol van vrijwilligers

Hoe zie jij de rol van vrijwilligers bij vroegsignalering?

Martijn Schut: Qua privacy is het geen probleem. Gemeenten kunnen met vrijwilligers(organisaties) overeenkomen dat vrijwilligers namens de gemeente de meldingen oppakken en op huisbezoek gaan. Hiervoor moeten gemeenten wel een verwerkersovereenkomst met de vrijwilligersorganisatie afsluiten. Wat mij betreft is het vooral belangrijk dat degene die op huisbezoek gaat de juiste kennis, ervaring en vaardigheden heeft. Veel gemeenten kiezen er daarom voor om in ieder geval het eerste huisbezoek met professionals te doen, vooral vanwege de benodigde kennis en ervaring. Het vervolg kan eventueel worden opgepakt door een vrijwilliger. Ik ken overigens nog geen voorbeelden van dergelijke overeenkomsten of convenanten.

Trainingen Eropaf

Welke trainingen zijn er voor Eropaf?

Martijn Schut: Kijk eens hier (niet uitputtend):

1. <https://eropaf.nl/index.php/eropaf-opleidingen/>
2. <https://www.meermotiveren.nl/training-vroegsignalering-met-motiverende-gespreksvoering/>
3. <https://winkel.nibud.nl/professionals/workshop-vroegsignalering>
4. <https://www.lsta.nl/home/sturen-op-zelfsturing-trainingen#:~:text=Het%20doel%20is%20om%20hulpvragers,Stichti>

[ng%20AVS%2C%20Alliantie%20Vrijwillige%20Schuldhelp](#) (voor vrijwilligers)

5. <https://www.degkb.nl/diensten/preventie/eerste-hulp-bij-schulden-ehbs>

Thuiswonende jongeren met schulden

Thuiswonende jongeren met schulden hebben bijvoorbeeld geen achterstand op huur, water en dergelijke. Hoe gaan anderen daarmee om? Graag tips voor deze groep.

Martijn Schut: Dit is een goede vraag om voor te leggen in de [Community Vroegsignalering](#). Bij jongeren gaat het overigens vooral vaak mis als ze 18 worden en niet beseffen dat ze een zorgverzekering moeten hebben. Dus dat is in ieder geval een goede vindplaats.

Toestemming vragen aan klant bij niet-verplichte signalen

Vraag over de presentatie van Martijn: Martijn geeft aan dat bij niet verplichte signalen altijd toestemming aan de klant gevraagd moet worden om de gegevens te delen. Maar toestemming vragen is toch maar 1 grondslag? Er kunnen toch ook andere grondslagen gebruikt worden om informatie met de gemeente te delen, bijvoorbeeld het eigen gerechtvaardigd belang van een leverancier?

Martijn Schut: Klopt, bovendien geldt andersom ook dat *toestemming alleen* niet altijd voldoende grondslag geeft. Privacy is een ingewikkeld onderwerp. Lees meer in de [Handreiking vroegsignalering schulden en bescherming van persoonsgegevens](#)

Het bereiken van inwoners

Wij merken in Utrecht dat we ca 1/6e deel van de meldingen weten te bereiken richting schuldhulp. Dat is een mooi aantal, maar hoe gaan we die andere 5/6e bereiken. Ik ben ook erg benieuwd naar de landelijke cijfers.

Martijn Schut: Kijk op www.vroegsignaleringshv.nl en leg je vraag voor aan andere gemeenten in de [Community Vroegsignalering](#).

Eenduidige terminologie

In reacties: wel goed om dan in reactie per mail aan ons mee te nemen wat er bedoeld wordt met 'bereikt'. Is dat contact gelegd, of ook hulp geaccepteerd. Wij bereiken in Nijkerk ongeveer 60% van de inwoners, maar het grootste deel geeft aan het zelf te willen oplossen en staat dus niet open voor hulp. Wat je wilt is uniformiteit in de terminologie. Pas dan kun je inderdaad goed vergelijken. Ervaring leert overigens dat mensen die het in eerste instantie zelf willen oplossen, de route de gemeente eerder en beter weten te vinden als het tóch niet lukt... dus zo'n bezoek is niet 'voor niks'.

Maria Buur: In het Landelijk convenant zal de terminologie zo eenduidig mogelijk worden opgenomen.

Alliantie Vrijwillige Schuldhulp

Misschien een idee om ook contact op te nemen met de Alliantie Vrijwillige Schuldhulp i.v.m. samenwerking met vrijwilligersorganisaties, die een belangrijke rol in signaleren kunnen spelen en bij hulp bij financiële problemen en/of thuisadministratie.

Martijn Schut: Te vinden via www.alliantievrijwilligeschuldhelp.nl

Enkelvoudige meldingen

In hoeverre laat de wet het vrij om actie naar aanleiding van enkelvoudige meldingen te beleggen bij de betreffende melder? Bijvoorbeeld bij 1 huurachterstand (zonder andere signalen): dan lijkt actie vanuit gemeente niet passend en zou actie mijns inziens vanuit de woningcorporatie moeten komen. Mag dit o.b.v. de wet per 1-1-2021 of moet dat bijvoorbeeld blijven uit het landelijke convenant?

Maria Buur: De nieuwe WGS legt de plicht op om ook op enkelvoudige signalen te acteren.

Martijn Schut: Lees mijn opvattingen hierover in het artikel [Proportioneel eropaf](#).

Verrijken van signalen

Is het verrijken van signalen met informatie die de gemeente reeds heeft (bijvoorbeeld Participatiewet) in vroegsignalering toegestaan?

Martijn Schut: Met verrijken moet je zeer terughoudend zijn. Je mag wel checken of de gemelde inwoner al bekend is in het kader van Wmo, Jeugdwet, Participatiewet of Wgs. Je mag pas in de betreffende dossiers kijken als de inwoner een hulvraag heeft gesteld. Alleen een melding en signaal is onvoldoende.

Reactie: dus intern checken tijdens vroegsignalering mag alleen bij schuldhulpverlening?

Maria Buur: klopt, dat schrijft de Wgs voor.

Opvolgen van meldingen in coronatijd

Hoe krijg je contact met de inwoner in deze coronatijd? De ervaring bij sommige gemeenten is dat het versturen van een brief of kaart geen effect heeft. Eén van de eerste zaken die gebeurt is dat mensen hun post niet meer openmaken.

Martijn Schut: Bij enkelvoudige meldingen (bijvoorbeeld alleen een kleine achterstand op de zorgpremie) zitten de meeste mensen nog niet in het stadium dat ze hun post niet meer openmaken. De vorm, inhoud en toon bepalen wel sterk of de brief wordt gelezen. Als er meerdere meldingen zijn op 1 adres kun je inderdaad beter geen brief sturen.

Reactie: Wij hebben afgelopen maanden brieven gestuurd in het kader van vroegsignalering omdat we niet actief aan de deur konden komen. Brieven

werken daarin echt niet, we hebben 0% mensen bereikt, terwijl we normaal gesproken aan de deur 58% van de mensen bereiken.

Reactie: Een brief of kaart moet mijns inziens altijd opgevolgd worden met een telefoontje enkele dagen na verzending van de brief of kaart om maximaal effect te sorteren. Alleen een brief of kaart en het daar dan bij laten is naar mijn idee minder succesvol.

Maria: In zijn algemeenheid zijn de ervaringen dat alleen brieven inderdaad niet werkt. In Amsterdam is men weer gestart om wel aan te bellen maar niet naar binnen te gaan. Het bezoek wordt aangekondigd. Men gaat niet uitgebreid de financiële problematiek bespreken. Men probeert een afspraak te maken waarbij de klant naar het kantoor komt dat Corona-proof is ingericht. Het aanbellen wordt positief gewaardeerd.

In Rotterdam heeft het sturen van brieven in deze tijd wel gewerkt.

Alleen brieven sturen heeft niet de voorkeur. Als het mogelijk is om ook te bellen dan wordt geadviseerd om dit ook zeker te doen.

Kortom: ook in corona-tijd kunnen we niet eenduidig zeggen dit werkt wel/niet maar persoonlijk contact heeft de voorkeur. Een telefoontje, sms of appje kan daarbij helpen.

Het bereiken van laaggeletterden

Bij mensen in schulden speelt laaggeletterdheid ook vaak een rol, hoe bereik je die?

Maria: In je communicatiemateriaal is het belangrijk om rekening te houden met diverse doelgroepen zoals laaggeletterden. Sommige gemeenten hebben een filmpje gemaakt. Een paar filmpjes staan op de website www.vroegsignaleringshv.nl. Daarnaast is het ook raadzaam om bijvoorbeeld een flyer te maken die geschikt is voor deze doelgroep.

Uitrol

Onder verschillende deelnemers bestaat het idee dat er wel heel veel platforms zijn voor vroegsignalering. Een aantal is bang dat elke gemeente opnieuw het wiel gaat uitvinden.

Maria Buur: VNG-realisatie gaat implementatiemanager inzetten vanaf 1 juli. Dus benader [VNG-realisatie](#).

Martijn Schut: Er zijn inderdaad verschillende platforms, maar alles komt samen bij www.vroegsignaleringshv.nl en de [Community Vroegsignalering](#). Ga vooral *niet* zelf het wiel uitvinden! Kijk de kunst af bij de vele gemeenten die je zijn voorgegaan. Onder ander ook weer via www.vroegsignaleringshv.nl en de [Community Vroegsignalering](#). Er zijn gemeenten die al meer dan tien jaar ervaring hebben. Een externe adviseur is echt niet nodig, tenzij je zelf onvoldoende capaciteit hebt natuurlijk.