uw nummer	
uw datum	
ons nummer	419202-2024
onze datum	15 april 2024
verzonden	
inlichtingen bij	M. Schoenmakers
cluster	Sociale Zaken 1
doorkiesnr.	0475 - 359 785
bijlage(n)	
betreffende	Commissie-informatiebrief over de vroegsignalering van schulden n.a.v. het rapport van de Nationale ombudsman.

AAN
de leden van de commissie BS

Geachte leden,

Inleiding
De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verplicht gemeenten om inwoners met schulden hulp te bieden. Sinds 1 januari 2021 is vroegsignalering van schulden als verplichting voor gemeenten opgenomen in deze wet. Vaste lastenpartners zoals energie- en waterbedrijven, zorgverzekeraars en verhuurders moeten betalingsachterstanden vroegtijdig doorgeven aan gemeenten.

Wat is vroegsignalering van schulden?
Vroegsignalering richt zich op burgers met betalingsproblemen die nog niet in beeld zijn bij gemeenten. Deze burgers hebben zelf niet om hulp gevraagd en weten mogelijk niet dat ze hulp kunnen krijgen of hebben moeite om hulp te vragen.
Gemeenten kunnen door vroegsignalering burgers bereiken om te voorkomen dat betalingsachterstanden (verder) oplopen en er problematische schulden ontstaan. Tegelijkertijd kunnen gemeenten in de uitvoering van de vroegsignalering hulp bieden aan burgers die al wél problematische schulden hebben, maar nog niet bekend zijn bij hun gemeente.

Rapport 'Hoe eerder, hoe beter' van de Nationale ombudsman
Op 28 februari is het rapport 'Hoe eerder, hoe beter' van de Nationale ombudsman verschenen over vroegsignalering van schulden door gemeenten.

De ombudsman constateert dat vroegsignalering een waardevol instrument is dat de drempel naar schuldhulpverlening kan verlagen, maar ook de drempel kan verlagen tot andere dienstverlening van de overheid.
De ombudsman geeft aan dat de inzet rond vroegsignalering per gemeente kan verschillen. Verder wordt geconcludeerd dat het prioriteren van signalen lastig is, het bereik van vroegsignalering beperkt is en dat er weinig zicht is op welke aanpak werkt.

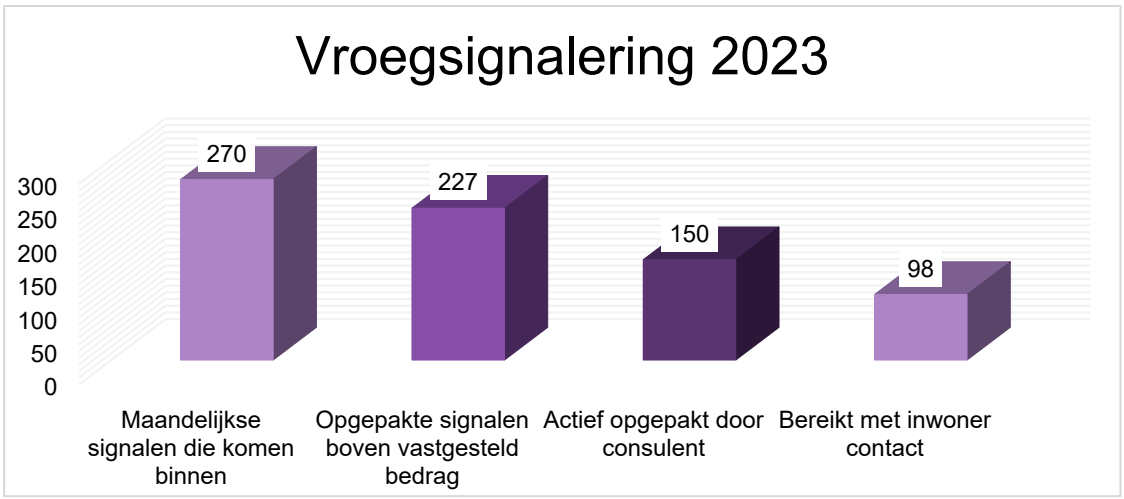
De aanbevelingen aan gemeenten uit het rapport zijn vierledig:
- maak persoonlijk contact met de burger;
- verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering;
- zorg voor kennis en expertise bij medewerkers en
- versterk de samenwerking met vaste lasten partners.

De Roermondse aanpak van vroegsignalering van schulden.
Met deze brief informeren wij u over de uitvoering van de vroegsignalering in onze gemeente. Allereerst vindt u een beschrijving van de vroegsignalering in Roermond en vervolgens focussen we op de uitvoering van de vroegsignalering aan de hand van de aanbevelingen van de ombudsman.

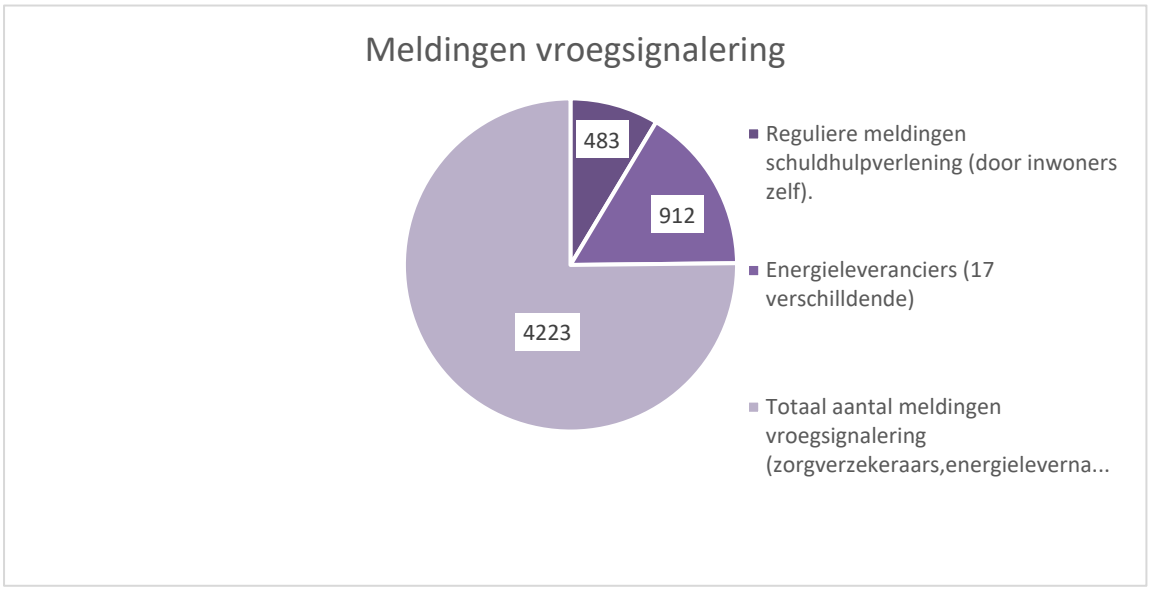
Cijfers vroegsignalering Roermond
We ervaren door onze aanpak steeds meer in contact te komen met inwoners. Ook inwoners die uit zichzelf nooit (of veel te laat) de stap gemaakt hadden om hulp te vragen aan de gemeente.

Afgelopen jaar groeiden het aantal meldingen in de vroegsignalering. Dit was met name het gevolg van de energie armoede. We hebben we veel signalen van ongeveer 17 energieleveranciers opgepakt.

Met bijgevoegde cijfers willen wij u een inzicht bieden:



- Signalen van betalingsachterstanden< €50,00 worden alleen administratief verwerkt.



- Januari 2023 t/m februari 2024 (14 maanden)

Aanbevelingen Nationale ombudsman in relatie tot onze gemeente

- *Maak persoonlijk contact met de burger:*
Wanneer wij een signaal van een vaste lastenpartner ontvangen van een achterstand dan wordt door onze schuldhulpverleners contact gelegd met de inwoner. Dit kan op verschillende manieren: door middel van een brief, een whatsapp of door een pakkend kaartje in de brievenbus te stoppen, of op huisbezoek te gaan en in een persoonlijk gesprek uit te leggen wat ons aanbod is. De manier waarop contact wordt gezocht is afhankelijk van de soort achterstand, de hoogte van de achterstand en of er meerdere meldingen zijn. Consulenten werken met een stress-sensitieve aanpak en doen moeite om meerdere contactpogingen te ondernemen. Dat vergroot de kans dat zij meer burgers bereiken en vroegsignalering tot een succes maken.

De schuldhulpverleners geven een intensievere inzet op het verkrijgen van contact en het aanbieden van de juiste hulp bij gezinnen met kinderen.
Maar de uitvoering van de vroegsignalering, helpt ons ook om andere kwetsbare burgers en ouderen eerder en beter in beeld te krijgen.

Maandelijks komen er nieuwe signalen en wordt er steeds weer opnieuw contact gezocht.
Als het niet lukt om via genoemde communicatiekanalen contact te krijgen dan gaan de schuldhulpverleners naar de inwoner toe. Aan de inwoner wordt vervolgens een vrijblijvend adviesgesprek aangeboden, waarna de inwoner zelf besluit of hij gebruik wil maken van onze dienstverlening.

De methodiek van de Omgekeerde Toets[1] wordt toegepast, waardoor de situatie integraal benaderd wordt. Er is namelijk vaak meer aan de hand dan alleen financieel probleem. Schulden zijn vaak juist oorzaak of het gevolg van problematieken op andere leefgebieden. Onze schuldhulpverleners weten de weg binnen het sociaal domein en weten wanneer en hoe andere expertise in te schakelen.

– *Stem de toon en inhoud van de communicatie af op de doelgroep*
Onze schuldhulpverleners worden getraind in motiverende gespreksvoering, ervaringen worden onderling gedeeld en we blijven hierdoor onze dienstverlening ontwikkelen. Zij zijn zich bewust dat de toon van een gesprek en de wijze van benadering van inwoners bepalend is om de inwoner te motiveren hulp te accepteren.

Een groot gedeelte van de mensen met geldzorgen heeft moeite met lezen en schrijven. Het is daarom voor veel inwoners moeilijk om informatie tot zich te nemen en het hulpaanbod te begrijpen. We willen het aanbod en de dienstverlening van schuldhulpverlening en vroegsignalering begrijpelijker maken met behulp van animatievideo’s via het Animatieplatform van Purpose[2].

Het aanbieden van informatie d.m.v. animaties maakt het mogelijk om inwoners beter te informeren. Inwoners, hulpverleners en ketenpartners kunnen de animaties en begeleidende tekst op een zelfgekozen momenten zo vaak als nodig, terugkijken. Ook kan de animatie in meerdere talen aangeboden worden. Het aanbod van Purpose gaan we dit jaar in onze processen integreren.

---

[1] De Omgekeerde Toets - methodiek voor maatwerk - Stimulansz
[2] Purpose Innovatieve oplossingen voor maatschappelijk vraagstukken.

- Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering.
Alle signalen van betalingsachterstanden worden verwerkt in een aparte ICT-applicatie. Hierdoor worden dubbele signalen direct zichtbaar en gekoppeld.

Om nog beter inzicht te krijgen in effecten van onze aanpak nemen we deel aan de monitor Vroegsignalering van Divosa. Deze monitor bestaat in de vorm van een dashboard, bijeenkomsten en publicaties. Dit dashboard ondersteunt gemeenten om vroegsignalering zo effectief mogelijk uit te voeren.

Uit cijfers van deze monitor uit 2023 blijkt dat in Roermond 41 % van de inwoners met betalings-achterstanden zijn bereikt. Uit informatie van Divosa blijkt dat dit bereik in verhouding tot andere gemeenten hoog is. Divosa heeft ons benaderd om nader toe te lichten hoe we dit voor mekaar kregen omdat het bereik in verhouding tot andere gemeente hoog is.[3]

Citaat: ‘Volhouden en investeren in het contact met je inwoners. Dat is in de gemeente Roermond de kracht achter het hoge bereik (41% in 2023) van mensen met betalingsachterstanden.
‘Wij zijn nogal van de lange adem, maar de basis is wel dat je geld en fte’s nodig hebt om vroegsignalering uit te voeren, stelt Bob Sijben. ‘Gelukkig hebben wij een politiek die dat heel belangrijk vindt. We hebben meer dan twee volledige fte’s die alleen maar aan vroegsignalering doen. Dat is voor een stad als Roermond met zijn 58.000 inwoners best aardig.’ Er komen maandelijks zo’n 300 signalen vroegsignalering binnen in Roermond, waarvan er ongeveer 160 worden doorgezet. Dat betekent dat er per fte een kleine 80 meldingen per maand worden opgepakt.’

- Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers.
Om altijd op de hoogte te zijn van nieuwe ontwikkelingen en kwaliteit van dienstverlening te waarborgen zijn we lid van de NVVK[4]. De NVVK biedt gemeenten en schuldhulpverlenende instanties een kwaliteitsstandaard en zorgt door hun aanbod voor vakmanschap van schuldhulpverleners. De NVVK is sparringpartner van de VNG, het ministerie, Divosa en Landelijke clientraden.

Met ons lidmaatschap conformeren wij ons aan de NVVK-belofte. Deze belofte voorziet een werkwijze met een duidelijke basisnorm voor de schuldhulpverlening en de vroegsignalering. Hierdoor kunnen we onze inwoners goed helpen.

Deze bestaat uit de volgende 6 uitgangspunten:
- Aanmelding zonder drempels;
- Hulp op basis van vertrouwen;
- Duidelijkheid waar je aan toe bent;
- Geen klanten buiten de boot;
- Druk schuldeisers verlagen;
- Zo goed mogelijk schuldenzorg vrij.

- Versterk de samenwerking met vaste lasten partners
Het team schuldhulp heeft al jaren ervaring met vroegsignalering van schulden. Zo werd in 2005 het 'Convenant voorkomen huisuitzetting' afgesloten met de woningbouwverenigingen in onze gemeente en het Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg.

---

[3] U kunt meer over onze aanpak lezen in de publicatie van het interview door Divosa.
https://www.divosa.nl/verhalen/een-lange-adem-soms-gewoon-nodig
[4] De Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, Nederlandse branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociale kredietverlening.

Kern van het convenant is een gezamenlijke inspanning en verantwoordelijkheid om huisuitzettingen te voorkomen. In het convenant zijn afspraken vastgelegd over de vroegtijdige doorverwijzing van de woningcorporaties van huurders met betalingsachterstand naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het doel van de convenant afspraken met de woningbouwvereniging is om vroegtijdig te voorkomen dat er huurachterstanden ontstaan en zich kunnen ontwikkelen tot een problematische schuldsituatie en vervolgens een woningontruiming. Door ervaringen in deze samenwerking weten dus dat door vroegtijdig ingrijpen en de juiste hulp te bieden grotere maatschappelijke kosten en problematische schulden voorkomen kunnen worden. Hierdoor is ook het aantal woningontruimingen substantieel afgenomen.

Ook hebben we werkafspraken met dominante vaste lastenpartners in onze regio, een belangrijke lokale signaalpartner is Waterleidingmaatschappij Limburg, hiermee hebben regelmatig contact en een directe ingang om casussen uit de vroegsignalering goed op te lossen.

Er zijn ongeveer 17 energiemaatschappijen die betalingsachterstanden melden en 6 verschillende zorgverzekeraars. Het is niet mogelijk om hiermee allemaal apart contact onderhouden. De NVVK verzorgt hiermee de overkoepelende contacten en heeft landelijke convenant afspraken gemaakt. Natuurlijk neemt de schuldhulpverlener in incidentele casussen contact op met de betreffende signaalpartner.

Naast het versterken van de samenwerking met vaste lasten partners, willen we ook de samenwerking met andere ketenpartners verbeteren. We willen het de animaties van Purpose ook beschikbaar stellen voor belangrijke ketenpartners. Op deze manier kunnen ook zij de juiste informatie geven aan onze inwoners over de aanpak van vroegsignalering en schuldhulpverlening.

We zetten dit jaar opnieuw in op de samenwerking met organisaties die niet behoren tot de wettelijke signaalpartners in de vroegsignalering. Zo hebben we recentelijk in december 2023 nog een convenant gesloten met de SVB[5]. In Roermond ontvangen ongeveer 12.000 pensioengerechtigden een AOW- uitkering. We willen door een samenwerking met de SVB met name de doelgroep ouderen sneller en effectiever bereiken.

Ook met het UWV hebben we hernieuwd contact gelegd in samenwerking met de sociaal boekhouder, om tot betere samenwerking te komen, met name op het gebied van informatieverstrekking aan uitkeringsgerechtigden over het aanbod van dienstverlening vanuit schuldhulp.

Daarnaast gaan we op korte termijn met de Belastingsamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW) in gesprek om te onderzoeken op welke wijze we samen onze inwoners kunnen informeren over het aanbod van schuldhulpverlening.

Met deze en andere partners hebben we de afgelopen jaren actief contact onderhouden in het kader van de SAS (Schuldhulp Alliantie Samenwerken), waarbij we vanuit schuldhulp een aantal keren per jaar themasessies georganiseerd hebben voor de diverse aansloten deelnemers op het gebied van schuldhulpverlening. Inmiddels zijn zo’n 200 professionele en vrijwilligersorganisaties uit Roermond aangesloten bij de SAS.

Er zijn veel manieren en mogelijkheden om samen met partners onze inwoner te bereiken bij geldzorgen en betalingsachterstanden. Vroegsignalering geeft hiervoor een stevige wettelijke basis.

[5] Convenant warme overdracht schulden.

Onze aanpak van de vroegsignalering past in de aanpak van Kiezen voor Kansen, waarin het fundament van bestaanszekerheid wordt beschreven.

In het in voorbereiding zijnde op te stellen nieuwe armoede- en schuldenbeleid zal er nader beschreven worden hoe er uitvoering gegeven wordt aan de samenwerkingsafspraken en uitvoering van de vroegsignalering.

Wij hopen u hiermede voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

de wethouder voor sociaal domein, gezondheid en diversiteit



M.A.J. (Marianne) Smitsmans-Burhenne MSc.