nationale ombudsman

Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Het college van burgemeester en wethouders
De voorzitter

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u het rapport *Hoe eerder, hoe beter*. Het betreft een onderzoek van de Nationale ombudsman naar vroegsignalering van schulden door gemeenten. In het rapport leest u de conclusies van het onderzoek en de aanbevelingen die ik doe aan gemeenten en de minister voor Armoedebeleid.

Aanleiding en doel onderzoek
De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten en signalen van burgers over armoede, over de toegang en kwaliteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening en over de toegang tot inkomensvoorzieningen. Hoewel het kabinet steeds meer nadruk legt op het belang van vroegsignalering, is het de vraag of het gemeenten lukt om de signalen goed op te pakken en burgers met (dreigende) problematische schulden (tijdig) te bereiken.

De Nationale ombudsman wil de dienstverlening van de overheid bij (dreigende) problematische schulden bij burgers helpen verbeteren. Dit doet de ombudsman door met dit onderzoek inzicht te geven in de praktijk van vroegsignalering bij gemeenten. En door de ervaringen van gemeenten en burgers in beeld te brengen. De hoofdvraag van dit onderzoek is:

Hoe voeren gemeenten de wettelijke taak van vroegsignalering uit en welke knelpunten ervaren gemeenten en burgers in de praktijk?

Conclusies onderzoek
Op basis van het onderzoek kom ik tot de volgende conclusies:

- Vroegsignalering is een waardevol instrument. Gemeenten benaderen burgers proactief in een zo vroeg mogelijk stadium, waardoor (dreigende) problematische schulden kunnen worden voorkomen.
- De inzet op vroegsignalering verschilt per gemeente. Gemeenten hebben bij de aanpak van vroegsignalering beleidsvrijheid. Er zijn geen strakke richtlijnen waaraan de aanpak moet voldoen, behalve dat gemeenten met álle signalen iets moeten doen. Er zijn grote verschillen in de moeite die gemeenten doen om burgers te bereiken na ontvangst van een signaal.
- Signalen prioriteren is lastig. Gemeenten hebben moeite om op basis van de ontvangen signalen in te schatten hoe groot de financiële problemen van een burger zijn. Vastelastenpartners mogen echter niet veel informatie verstrekken bij het doorsturen van signalen. Dit maakt het voor gemeenten lastig om te bepalen op welke manier zij het best contact kunnen zoeken met een burger.

Datum
28 februari 2024

Onderwerp
Aanbieding rapport
'Hoe eerder hoe beter'

Ons nummer
1590930

Uw kenmerk

Bijlage(n)
1

Contactpersoon
[redacted]

Nationale ombudsman
Bezuidenhoutseweg 151
2594 AG Den Haag

Postbus 93122
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63
post@nationaleombudsman.nl
www.nationaleombudsman.nl

- Het bereik van vroegsignalering is beperkt. Het lukt gemeenten niet om alle burgers over wie een signaal is afgegeven tijdig te bereiken en te helpen. Sommige burgers willen geen hulp van de gemeente vanwege schaamte of wantrouwen jegens de overheid. Er zijn ook burgers die denken geen hulp nodig te hebben. Voor hen komt vroegsignalering te vroeg. Ze zijn nog niet klaar om een hulpaanbod te accepteren.
- Er is weinig zicht op welke aanpak werkt bij vroegsignalering. Gemeenten registreren informatie over hun aanpak van vroegsignalering niet allemaal op dezelfde manier of even volledig. Deze informatie is echter nodig bij het krijgen van een landelijk beeld van de effecten van vroegsignalering. Gemeenten willen graag leren hoe ze hun aanpak van vroegsignalering kunnen verbeteren, maar er is nog geen duidelijk beeld welke aanpak het meeste effect heeft. Sommige gemeenten worstelen dan ook bij het maken van beleidskeuzes.

Aanbevelingen
Ik doe op basis van mijn onderzoek de volgende aanbevelingen aan gemeenten en de minister voor Armoedebeleid.

Aanbevelingen aan gemeenten:
- Maak persoonlijk contact met de burger.
- Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering.
- Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers.
- Versterk de samenwerking met vastelastenpartners.

Aanbevelingen aan de minister:
- Leg vast aan welke minimumvereisten de aanpak van vroegsignalering moet voldoen.
- Bevorder kennisdeling over vroegsignalering.
- Bevorder en stimuleer sociaal incasseren door vastelastenpartners.

Vervolg
Ik vraag u de aanbevelingen uit dit rapport ter harte te nemen in de praktijk van vroegsignalering in uw gemeente.

Ik heb het rapport ook aangeboden aan de VNG, de NVVK en Divosa.

Publicatie
Op 28 februari 2024 is het rapport *Hoe eerder, hoe beter* gepubliceerd op onze website. Het is dan openbaar en te vinden via www.nationaleombudsman.nl.

Afschrift
Een afschrift van deze brief is gestuurd aan de gemeenteraad.

Met vriendelijke groet,
de Nationale ombudsman,

[redacted]