

De Nationale Ombudsman
De heer R. van Zutphen
Postbus 93122
2509 AC Den Haag

Uw brief van 28 februari	Uw kenmerk 1590930	Ons kenmerk 2024-022956	Datum 16 april 2024	Verzonden d.d.
Onderwerp: Schriftelijke reactie gemeente Overbetuwe op het rapport 'Hoe eerder, hoe beter'		Behandeld door R. Sips	Telefoonnummer 14 0481	Bijlage(n) 0

Geachte heer Van Zutphen,

Het college zet actief in op vroegsignalering binnen de gemeentelijke schuldhelpverlening. Daarom hebben we met veel belangstelling uw rapport 'Hoe eerder, hoe beter' gelezen, waarin een viertal aanbevelingen wordt gedaan over het verbeteren van vroegsignalering bij gemeenten. U heeft ons als college gevraagd om de aanbevelingen ter harte te nemen. Graag reageren wij op uw rapport. De conclusies en aanbevelingen zijn herkenbaar voor het college. In deze brief gaan we op hoofdlijnen in op het doel, de conclusies en de aanbevelingen van het rapport.

Doel van het onderzoek

Het rapport heeft als doel om de dienstverlening van de overheid aan burgers met (dreigende) problematische schulden te helpen verbeteren. In het onderzoek zijn de ervaringen van gemeenten en inwoners in beeld gebracht om hiermee goed in kaart te brengen welke knelpunten nu worden ervaren.

Het college ziet ook het belang van het vroegsignalering in. Vroegsignalering is namelijk een goed middel om problematische schulden bij inwoners te voorkomen en zo het aantal huishoudens met schulden terug te dringen. Vandaar dat het college al actief bezig was met een pilot vroegsignalering voorafgaand aan de wetswijzing van de Wet gemeentelijke schuldhelpverlening (Wgs) in 2021.

Conclusies en aanbevelingen

Het rapport concludeert dat vroegsignalering een waardevol instrument is om de drempel naar schulddienstverlening en mogelijk ook andere dienstverlening van de overheid te verlagen. Verder wordt ook duidelijk dat de inzet op vroegsignalering verschilt per gemeente. Daarnaast lopen veel gemeenten tegen dezelfde moeilijkheden aan. Zo is het prioriteren van signalen van de financiële problemen van de burger lastig. Ook is het bereik van vroegsignalering vaak beperkt en is er weinig zich op welke aanpak van vroegsignalering het meest effectief is.

Op basis van deze conclusies geeft u ook een viertal aanbevelingen voor gemeenten om vroegsignalering te verbeteren:

1. Maak persoonlijk contact met de burger;
2. Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering;
3. Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers;
4. Versterk de samenwerking met vastelastenpartners.

Hieronder zullen we per aanbeveling kort toelichten of we al bezig zijn met deze aanbevelingen.

Aanbeveling 1: Maak persoonlijk contact met de burger

U geeft als aanbeveling dat het belangrijk is om de inwoner persoonlijk te benaderen in de vorm van een huisbezoek, persoonlijk gesprekken en via de telefoon.

In het beleidsplan schulddienstverlening gemeente Overbetuwe 2023-2026 'Op weg naar een vitale financiële huishouding' is aangegeven dat de gemeente vroegsignalering zelf is gaan uitvoeren. Eerder was dit belegd bij Stichting Rijnstad. Het doel van het zelf uitvoeren van vroegsignalering is om sneller bij de inwoner achter de voordeur te komen en zo de aansluiting op het Sociaal Team Overbetuwe te versterken en daarmee ook inwoners sneller te kunnen begeleiden naar een regulier schuldhulpverlening traject. Deze verandering is ingegaan per 1 juni 2023 en hierdoor kwam er meer nadruk op fysieke huisbezoeken en telefonisch contact om zo meer in contact te komen. Hiermee maken we dus al actief werk van deze aanbeveling.

Aanbeveling 2: Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering

Een andere aanbeveling uit het rapport is dat het belangrijk is om data over vroegsignalering consequent en zorgvuldig op te slaan en deze periodiek te evalueren. Op deze manier krijgt de gemeente meer grip op de aanpak werkt en of het gewenste bereik wordt behaald.

Doordat de gemeente Overbetuwe inmiddels zelf de vroegsignalering uitvoert, is er meer data beschikbaar en is de werking van vroegsignalering makkelijker te evalueren. In de eerste tussenevaluatie is al te zien dat het percentage meldingen/dossiers dat leidt tot contact met de inwoner is gestegen. Daarnaast is ook te zien dat er een stijging plaatsvindt van het percentage inwoners dat naar aanleiding van contact hulp heeft geaccepteerd.

Verder zijn we dit jaar bezig om onze werkwijze voor vroegsignalering verder te optimaliseren. Op deze manier willen we nog meer inwoners bereiken en ondersteuning aanbieden. De gemeente Overbetuwe kan zich goed vinden in deze aanbeveling en is al goed op weg.

Aanbeveling 3: zorg voor kennis en expertise bij medewerkers

Verder wordt in het rapport ook de aanbeveling gedaan dat gemeenten moeten investeren in deskundige medewerkers en dat bij de ontwikkeling van beleid en het verbeteren van de uitvoeringspraktijk goed gebruik moet worden gemaakt van bestaande kennis en expertise over vroegsignalering.

In het beleidsplan schulddienstverlening gemeente Overbetuwe 2023-2026 'Op weg naar een vitale financiële huishouding' is opgenomen dat we medewerkers opleiden. Dit geldt zowel voor onze eigen medewerkers als die van onze partners om zo betere dienstverlening te leveren op het preventieve vlak. Zo hebben de consultants een training gevolgd over hoe je effectief een vroegsignaleringsgesprek kan voeren aan de deur of via de telefoon. Daarnaast zijn zij ook opgeleid in welke communicatiemiddelen goed werken en hoe je vervolgens het beste via deze communicatiemiddelen communiceert.

Aanbeveling 4: Versterk de samenwerking met vastelastenpartners

De laatste aanbeveling stelt dat het overleg met de vastelastenpartners over de gegevensuitwisseling kan worden verbeterd. Daarnaast moet er ook contact opgenomen worden met een vastelastenpartners als er een onterecht signaal is afgegeven over een inwoner.

Doordat de gemeente werkt met gegevensuitwisseling met de vastelastenpartners kan dit overleg nu gemakkelijker en beter plaatsvinden. Deze systemen koppelen problematische signalen uit verschillende bronnen. Op deze manier is er sneller in kaart gebracht wat de urgentie is van de financiële problemen per huishouden. Daarnaast zijn er ook afspraken over gegevensuitwisseling opgenomen in het Landelijke Convenant Vroegsignalering.

Wij danken u hartelijk voor het uitgevoerde onderzoek en de conclusies en aanbevelingen die u deelt met de gemeenten.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders,
de gemeentesecretaris, de burgemeester,

P.J.E. Breukers

R.P. Hoytink-Roubos