

Het projectplan Vroegsignalering Schulden landt in Nederland

1. Inleiding

Vroegsignalering van schulden landt steeds meer in Nederland. PLANGroep heeft de afgelopen twee jaar samen met de gemeente Amsterdam, de gemeente Nijmegen en met Mariëlle Fleuren (Assessor) en Jacomijn Kuiper (Bureau EV) een belangrijke bijdrage geleverd aan het ambassadeurschap om vroegsignalering bij steeds meer gemeenten bekendheid te geven. Daarnaast hebben deze partijen de afgelopen twee jaar vier landelijke bijeenkomsten georganiseerd om de kennis over vroegsignalering te delen met andere gemeenten. Daarom willen zij graag samenwerken bij deze subsidieaanvraag.

Een belangrijk probleem bij het bestrijden van schuldenproblematiek is dat slechts een beperkt deel van de schuldenaren zich direct meldt bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. Een groot deel meldt zich pas enkele jaren na het ontstaan van de eerste betalingsachterstanden. Gevolg is dat wanneer iemand zich uiteindelijk tot de schuldhulpverlening wendt, het schuldenpakket inmiddels is opgelopen tot gemiddeld ruim € 42.000,- en 13 crediteuren omvat.¹ Het is dus zaak om er 'eerder bij' te zijn. Voor de reguliere schuldhulpverlening blijkt het moeilijk om iedereen met financiële problemen te bereiken en te motiveren, zeker als zij zich in een vroeg stadium van de ontwikkeling van hun schulden bevinden.

Vroegsignalering van schulden vormt het instrument dat door gemeenten kan worden ingezet om in een eerdere fase met de schuldenaar in gesprek te komen over de (dreigende) problematische schulden.² Onder 'vroegsignalering van schulden' verstaan wij:

Het in een zo vroeg mogelijk stadium in beeld brengen van mensen met financiële problemen om vroegtijdige hulpverlening mogelijk te maken door gebruik te maken van daadwerkelijke signalen en outreachende hulpverlening.³

In veel gemeenten wordt ook de samenwerking met de keten onder vroegsignalering verstaan. Voor deze aanvraag wordt dit buiten beschouwing gelaten.

Inmiddels zijn ruim 100 gemeenten actief aan de slag met vroegsignalering, voor het overgrote deel met het opzetten van een pilot. Mede door de verstrekte subsidie van het ministerie van SZW voor het project 'Landelijke Uitrol Vroegsignalering'. Met dit project zijn 140 gemeenten geïnformeerd en geadviseerd over het opzetten van vroegsignaleringsprojecten. Het werkveld van vroegsignalering is echter nog jong en volop in ontwikkeling. In 2018 verscheen een herziene versie van de Leidraad Vroegsignalering. Voor deze Leidraad Vroegsignalering⁴ werden 54 gemeenten geëvalueerd. Bij slechts 15% was vroegsignalering structureel ingebed in de werkwijze van de organisatie. Bijna 50% van deze gemeenten was nog bezig met het maken van beleid of het opzetten van een pilot. Tegelijkertijd wordt duidelijk dat vroegsignalering een effectieve manier lijkt om moeilijk bereikbare groepen te bereiken en te motiveren. Uit de eerste evaluaties van gemeenten blijkt dat 50-70% van de via vroegsignalering bereikte burgers nog niet bekend was bij de gemeente.

Breed inzetten op vroegsignalering in Nederland kan een grote bijdrage leveren aan het vroegtijdig bereiken van moeilijk bereikbare doelgroepen zodat zij gemotiveerd kunnen worden om hun financiële problematiek tijdig op te lossen. Gelukkig erkent het ministerie dit ook met de voorbereidingen die getroffen worden om de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening (Wgs) aan te passen waarbij vroegsignalering mogelijk wordt gemaakt. Wanneer de aanpassing in de Wgs van kracht gaat, worden de mogelijkheden voor vroegsignalering, waar het gaat om vaste lasten, omvangrijker. Belangrijk dus om gemeenten hierop goed voor te bereiden. Voor het breed uitrollen van vroegsignalering in Nederland zien wij dat er behoefte is aan twee onderdelen:

1. Kennisuitwisseling

Ten eerste is er bij een groot aantal gemeenten behoefte aan informatiedeling over vroegsignalering. Dit zien wij ook terug bij de organisatie van inmiddels vier landelijke bijeenkomsten vroegsignalering. Bij startende gemeenten wil men graag van anderen horen waar zij bij de start rekening mee moeten houden. Gemeenten die al langer aan de slag zijn, zijn vooral op zoek naar informatie over de doorontwikkeling, monitoring en borging van vroegsignalering. Crediteuren hebben belang bij kennisuitwisseling omdat hierdoor een uniformere werkwijze ontstaat wat het voor crediteuren mogelijk maakt met meer gemeenten data uit te wisselen.

¹ Jaarverslag NVVK 2017

² Zie ook WRR, 'Eigen schuld?', 2016, blz 60 e.v., Inspectie SZW, rapportage 'Vroegsignalering Problematische schulden door gemeenten, januari 2017, blz. 3, Ministerie van SZW, 'Bijlage bij de kabinetsreactie op de evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening', juni 2016, blz. 12, In 't Veld e.a., 'Een Onbemind Probleem', Tilburg University, 2016, blz. 4

³ Leidraad Vroegsignalering, NVVK, Jacomijn Kuiper en Mariëlle Fleuren, april 2015

⁴ Leidraad Vroegsignalering, NVVK, Jacomijn Kuiper en Mariëlle Fleuren, NVVK, september 2018

2. Effectmeting

Daarnaast zien we dat gemeenten een grote investering moeten doen voor vroegsignalering. Verantwoording waarom deze investering nodig is, gebeurt nu met name op basis van cijfers van het onderzoek van Panteia⁵ dat gedaan is in Amsterdam in 2014. Dit onderzoek is gebaseerd op enkelvoudige signalen van woningcorporaties, zorgverzekeraar en nutsbedrijven. Vroegsignalering heeft echter niet stil gestaan. Inmiddels wordt in veel gemeenten niet alleen gewerkt met enkelvoudige signalen, maar wordt ook gebruik gemaakt van matching. Bij matching worden verschillende signalen van crediteuren gecombineerd. Daarnaast zijn er ook grote verschillen tussen de omvang van gemeenten die met vroegsignalering aan de slag zijn. De cijfers uit Amsterdam zijn, naast dat ze gedateerd zijn, daardoor niet meer voldoende. Er is behoefte aan effectiviteitsmeting binnen de eigen gemeente. Daarvoor moet een monitoringsinstrument ontwikkeld worden.

Gezamenlijk zien wij, middels deze subsidie aanvraag, een mooie kans om dit vraagstuk aan te pakken met als doel een succesvolle bijdrage te leveren aan het duurzaam en structureel borgen van vroegsignalering in Nederland. Deze aanvraag sluit aan bij het aanvraagcriterium 'bereiken en motiveren van moeilijk bereikbare groepen mensen met financiële problemen.' Graag stellen wij ons eerst kort aan u voor.

1.1 Onze organisaties

PLANgroep

PLANgroep verzorgt al meer dan 35 jaar schuldhulpverlening voor 60 gemeenten in Nederland. Vanuit haar ervaring is zij bekend met lokale situaties en draagt actief bij aan de samenwerking met ketenpartners. De werkmethode van PLANgroep is integraal. Het ligt in de natuur van de organisatie om samenwerkingsverbanden aan te gaan. Voor de slagingskansen van schuldhulpverlening is het van belang schulden niet als een op zichzelf staand feit te benaderen, maar te zien als onderdeel van de totale situatie waarin een cliënt zich bevindt. Vroegsignalering is een belangrijk en actueel speerpunt in het voorkomen van (problematische) schulden. Sinds 2015 is PLANgroep in meer dan 20 gemeenten actief betrokken bij de ontwikkeling en uitvoering van nieuwe vormen van vroegsignalering van schulden. PLANgroep is vanaf de start actief geweest in de landelijke Kopgroep en heeft regelmatig, samen met andere leden van de landelijke Kopgroep, een bijdrage geleverd aan congressen over dit onderwerp. PLANgroep is ook mede organisator van de landelijke bijeenkomsten.

Bureau EV

Jacomijn Kuiper is de drijvende kracht achter Bureau EV. Zij heeft zich in de loop van de jaren gespecialiseerd in motiveren en gedragsverandering. Ze heeft jarenlange ervaring met Schuldhulpverlening, Motiverende Gespreksvoering en Budgetcoaching. Jacomijn Kuiper schreef de boeken; Van Adviseren naar Motiveren en het Praktijkboek Budgetcoaching en geeft vele trainingen op dit vlak. De afgelopen periode was zij adviseur voor het project 'Landelijke Uitrol Vroegsignalering' en schreef zij samen met Mariëlle Fleuren de Leidraad Vroegsignalering.

Assessor

Mariëlle Fleuren, eigenaar van Assessor, is vanaf 1990 werkzaam in de sector Schuldhulpverlening in diverse functies en bij diverse organisaties. Vanaf 2014 is zij zeer betrokken bij vroegsignalering van schulden. Als auteur van de Leidraad Vroegsignalering (2015 en 2018), als projectleider in diverse gemeenten, als deelnemer aan de Landelijke kopgroep Vroegsignalering, als adviseur voor het project 'Landelijke Uitrol Vroegsignalering' en als medeorganisator van de Landelijke bijeenkomsten Vroegsignalering.

Gemeente Amsterdam

De gemeente Amsterdam heeft al een lange traditie waar het gaat om vroegsignalering. In 2008 startte zij als eerste gemeente in Nederland met vroegsignalering van schulden. De gemeente ontvangt meldingen van woningcorporaties, energieleveranciers, zorgverzekeraars, Waternet en overheidsschuldeisers. Naast Vroeg Eropaf is er de werkwijze Integrale Schuldhulpverlening ontwikkeld. Een aanpak waarin een driegesprek plaatsvindt tussen de klantmanager, schuldhulpverlener en klant van de gemeente Amsterdam. Het bereik van deze aanpak is hoog en de uitval laag. Vanuit het CAK wordt deze werkwijze nu ook binnen een pilot ingezet, met groot succes. Naast dat Amsterdam blijft door ontwikkelen vindt zij het belangrijk om ervaringen en kennis te delen met startende gemeenten.

⁵ Panteia, Amsterdam: Vroeg Eropaf, Businesscase vroegsignalering en preventie van schulden, april 2014

Gemeente Nijmegen

De gemeente Nijmegen voert sinds september 2016 het project Vroegsignalering uit met alle woningcorporaties, vier zorgverzekeraars, Vitens (waterleidingsbedrijf), Nuon. De gemeentelijke schuldhulpverleners benaderen via een outreachende werkwijze, burgers die een betalingsachterstand hebben van maximaal 100 dagen bij minimaal twee van de bovengenoemde partijen. Daarnaast heeft de gemeente Nijmegen het initiatief genomen om een kopgroep in te richten met andere gemeenten die ook met vroegsignalering bezig te zijn, met als doel om ervaringen en kennis met elkaar te delen. Dit heeft o.a. geleid tot de landelijke bijeenkomsten zoals al eerder in dit stuk benoemd.

Deze partijen willen in co-creatie een bijdrage leveren om vroegsignalering structureel in te bedden in de aanpak van armoede- en schuldenproblematiek onder de naam 'Vroegsignalering Schulden landt in Nederland'. Op de volgende pagina's presenteren wij onze aanpak.

Ondersteuning en draagvlak

Het plan van aanpak is besproken met de Landelijke Kopgroep Vroegsignalering, NVVK en Divosa. Zij ondersteunen de subsidieaanvraag en zullen bij de uitvoering van het plan van aanpak worden betrokken. In 2017 is, op initiatief van Maria Buur (gemeente Nijmegen) een Landelijke Kopgroep Vroegsignalering ontstaan. In deze Kopgroep participeren een aantal gemeenten. Behalve Amsterdam en Nijmegen zijn dit de gemeenten Arnhem, Den Bosch, Leeuwarden, Rotterdam, Tiel, Wil-Lekstroom en Zwolle. Deze gemeenten hebben zich allemaal bereid verklaard deze aanvraag te ondersteunen en te participeren als klankbordgroep voor de gehele periode van de uitvoering. Dit houdt in dat de Landelijke kopgroep meedenkt over de invulling van de bijeenkomsten, input levert om kennis en ervaring te kunnen delen en meedenkt over de ontwikkeling van de monitoring. Daarnaast ondersteunen de NVVK en Divosa onze plannen. Op welke wijze zij dat doen komt in het plan van aanpak verder aan de orde.

1.2 Vroegsignalering Schulden landt in Nederland

'Vroegsignalering Schulden landt in Nederland' zet in op kennisdeling, doorontwikkeling, inbedding en monitoring van vroegsignalering in heel Nederland en komt ten goede aan het bereiken en motiveren van moeilijk bereikbare groepen mensen met financiële problemen.

De uitgangspunten van 'Vroegsignalering Schulden landt in Nederland' zijn:

1. Kennisdeling is de basis voor een goed ontwikkeld vakgebied vroegsignalering;
2. Kennis over vroegsignalering is voor iedereen gratis toegankelijk en beschikbaar;
3. Kennis wordt gedeeld voor en door gemeenten en samenwerkingspartners;
4. Met kennisdeling wordt een bijdrage geleverd aan de lerende organisatie;
5. Vroegsignalering heeft een verdere doorontwikkeling nodig;
6. Monitoring van de resultaten van vroegsignalering draagt bij aan structurele inbedding van dit onderwerp bij gemeenten.

In dit projectplan werken wij deze pijlers verder uit en beschrijven wij graag onze aanpak 'Vroegsignalering Schulden landt in Nederland'. Vervolgens geven wij antwoord op de gestelde vragen uit de subsidie aanvraag.

2. De aanpak

In dit hoofdstuk beschrijven wij onze aanpak. Deze aanpak is ook schematisch weergegeven in het onderdeel planning en begroting, welke als bijlage is toegevoegd.

Vroegsignalering is een nieuw vakgebied binnen de schuldhulpverlening dat past binnen de brede aanpak van schulden. Ruim 100 gemeenten zijn met een pilot aan de slag. Circa tien gemeenten hebben vroegsignalering opgenomen in hun structurele werkproces. De aanpak en de resultaten zijn verschillend. Van outreachend werken op enkelvoudige signalen tot het matchen van signalen. Wat wel opvalt is dat in het algemeen een hoog percentage (50%-70%) van de inwoners wordt bereikt en dat gemiddeld 70% van deze inwoners nog niet bij de gemeente in beeld was. Omdat de aanpak verschilt en er verschillende manieren van monitoring zijn, zijn de resultaten moeilijk met elkaar te vergelijken.

Bekende knelpunten zijn:

- Financiering is tijdelijk, er moeten eerst bewezen resultaten zijn voor vroegsignalering;
- Maatschappelijke partners willen niet meebetalen aan de aanpak zonder duidelijk rendement;
- Te weinig kennis bij gemeenten waardoor veel tijd verloren gaat bij de opstartfase;
- Geen of onduidelijke afspraken tussen organisaties;
- Huivering om persoonsgegevens te delen in verband met de AVG;
- Steeds zelf communicatiemiddelen rondom vroegsignalering ontwikkelen, zoals brieven en flyers;
- Beperkte ervaring en vaardigheden in het uitvoeren van outreachend werken;
- Handelingsverlegenheid van professionals bij interventies.

‘Vroegsignalering Schulden landt in Nederland’ wil met het delen van kennis en het ontwikkelen van een meetinstrument bijdragen aan het verder ontwikkelen en verspreiden van een standaardmethodiek (met de mogelijkheid van een ‘couleur locale’) voor vroegsignalering en het delen van kennis rondom dit onderwerp.

‘Vroegsignalering Schulden landt in Nederland’ berust op drie pijlers, deze pijlers zijn:

- Pijler 1: Kennisdeling door middel van bijeenkomsten;
- Pijler 2: Kennisdeling door middel van digitale ondersteuning;
- Pijler 3: Ontwikkeling van een Monitoringsinstrument.

Pijler 1. Kennisdeling door middel van bijeenkomsten

Deze pijler omvat de volgende activiteiten:

- a. Het organiseren van twee landelijke bijeenkomsten per jaar gedurende 2 jaar;
- b. Het organiseren van één provinciale bijeenkomst per provincie per jaar gedurende 2 jaar.

Ad a: Landelijke bijeenkomsten

De afgelopen twee jaar zijn er vier landelijke bijeenkomsten vroegsignalering georganiseerd door een aantal samenwerkende gemeenten die daarbij ondersteund werden door de organisaties zoals genoemd bij onderdeel 1.1. Kernpunt van deze (gratis) landelijke bijeenkomsten is het delen van ervaringen door gemeenten die al gestart zijn met vroegsignalering. Wij hebben geconstateerd dat deze bijeenkomsten in een grote behoefte voorzien. Bij deze bijeenkomsten waren gemiddeld 100 deelnemers afkomstig vanuit heel Nederland aanwezig, en na afloop waren er vele deelnemers die contact met ons opnamen over vragen waar zij mee zitten. De afgelopen periode zijn de locatiekosten van de bijeenkomsten gefinancierd door de gemeenten zelf. Eenmalig zijn deze ook gefinancierd uit het project ‘Landelijke Uitrol Vroegsignalering’. Door de betrokken partijen is (eigen) tijd geïnvesteerd om de bijeenkomsten te organiseren. De toekomstige landelijke bijeenkomsten zijn meegenomen in deze subsidieaanvraag zodat een professionaliseringsslag gemaakt kan worden. Het geeft ons ruimte om experts en inspirerende sprekers uit te nodigen, meer crediteuren te betrekken en een meer divers programma aan te bieden.

Ad b: Provinciale bijeenkomsten

Naast de landelijke bijeenkomsten worden ook bijeenkomsten aangeboden per provincie. Kernpunt voor de provinciale bijeenkomsten is dat startende gemeenten in kleinere groepen begeleid worden bij het opzetten van vroegsignalering. Nu sluiten zij vaak aan bij de landelijke bijeenkomsten, terwijl zij meer specifieke vragen hebben die gaan over de start. Door het aanbieden van provinciale bijeenkomsten kan meer gericht ondersteund worden en kan de regionale samenwerking op het gebied van vroegsignalering worden versterkt. Binnen de regio hebben organisaties vaak te maken met dezelfde crediteuren. Een ontwikkeling hierin is al dat gemeenten met relatief weinig inwoners samen optrekken. Bijvoorbeeld in de regio Twente. Daar starten alle 14 gemeenten samen met vroegsignalering. Zij delen samen de opstartkosten, stellen een gezamenlijk convenant op voor de regio en maken samen een keuze voor een matchingsysteem.

Resultaten pijler 1:

Bij de Landelijke bijeenkomsten hebben de deelnemers:

- kennis en ervaring met vroegsignalering met elkaar gedeeld;
- hun samenwerkingsnetwerk met crediteuren versterkt;
- informatie gekregen over landelijke ontwikkelingen;
- informatie gekregen over verschillende manieren van aanpak van vroegsignalering in Nederland;
- informatie gekregen over monitoring, evaluatie en borging van bestaande projecten.

Bij de provinciale bijeenkomsten hebben de deelnemers:

- in kleinere groepen informatie gekregen over het opzetten van vroegsignaleringsprojecten;
- hun regionale samenwerking kunnen versterken;
- geleerd over de do's en dont's van vroegsignalering;
- geleerd op welke manier zij inwoners het beste kunnen bereiken en motiveren;
- ondersteuning gekregen bij o.a. het opzetten van een plan van aanpak, een projectplan, werkproces, werkprotocol en een convenant;
- geleerd hoe zij de samenwerking met crediteuren het beste vorm kunnen geven;
- geleerd op welke manier zij de samenwerking met crediteuren vast kunnen leggen in convenanten;
- informatie gekregen over de wijze waarop zij een goede monitoring op kunnen zetten.

Pijler 2. Kennisdeling door middel van digitale ondersteuning

Naast fysieke bijeenkomsten worden gemeenten ook ondersteund met digitale informatie. Daarvoor wordt ingezet op:

- a. Het ontwikkelen van een digitaal handboek waarin naast een stappenplan ook voorbeelden van diverse gemeenten opgenomen zijn;
- b. Community Vroegsignalering als vraagbaak;
- c. Het verspreiden van een nieuwsbrief per kwartaal.

Ad a: Digitaal handboek

In het digitale handboek worden bestaande documenten over het opzetten van vroegsignalering gecombineerd met praktische informatie en documenten van gemeenten die al werken met vroegsignalering. Zo ontstaat een dynamische, voor iedereen toegankelijke, website waarop voor alle gemeenten relevante informatie te vinden is. Deze website wordt gedurende twee jaar actief bijgehouden en blijft daarna nog twee jaar beschikbaar. Van de start van vroegsignalering tot evaluatie. Ook kunnen op deze manier gemakkelijk documenten gedeeld worden. Bijvoorbeeld brieven die verstuurd worden naar inwoners, flyers die verspreid worden en beeldmateriaal dat gebruikt wordt in de communicatie, maar ook evaluatierapporten en monitoringsgegevens.

Ad b: Community Vroegsignalering

Op ons verzoek is de NVVK recent een Community Vroegsignalering gestart. Uniek is dat deze community niet alleen openstaat voor NVVK leden, maar ook voor gemeenten, crediteuren en organisaties die wel met vroegsignalering aan de slag zijn, maar geen NVVK lid zijn. De aanvragers onderhouden deze community. Het is de bedoeling dat iedereen die met vroegsignalering aan de slag is hier vragen kan stellen en dat deze dan snel worden beantwoord door de aanvragers van dit project en door de gebruikers van de community. Daarnaast willen wij, in samenspraak met de NVVK, andere functionaliteiten toevoegen aan de community. Het gaat hierbij om wekelijkse nieuwsberichten, het inrichten van een kennisbank met veelvoorkomende vragen en antwoorden en het delen van interessante documenten en 'best practises' zolang de website zoals genoemd in punt a nog niet live is.

Ad c: Nieuwsbrieven

Doordat er veel ontwikkelingen zijn binnen de vroegsignalering is het goed om ook per kwartaal aandacht te geven aan het onderwerp door het versturen van een nieuwsbrief. Door het organiseren van de Landelijke Bijeenkomsten Vroegsignalering is bij ons een grote database met belangstellenden voor vroegsignalering aanwezig voor het versturen van de nieuwsbrief.

Resultaten pijler 2

- Er is een voor iedereen toegankelijke website waar informatie te vinden is over alle fases van vroegsignalering;
- Er is een levendige Community Vroegsignalering waardoor kennisdeling over vroegsignalering gefaciliteerd wordt;
- Alle belangstellenden in Nederland worden op de hoogte gehouden van ontwikkelingen van vroegsignalering in de kwartaal nieuwsbrief.

Pijler 3. Het ontwikkelen van een monitoringsinstrument

Veel gemeenten zijn op zoek naar goede data om te kunnen evalueren wat de effecten zijn van vroegsignalering en wat het rendement is op de investering die hiervoor is gedaan. Hiervoor moet ons inziens een monitoringsinstrument ontwikkeld worden waarmee gemeenten op eenzelfde wijze gegevens van vroegsignalering kunnen registreren en verwerken. Van belang daarbij is dat we ons afvragen waarom we monitoren, bijvoorbeeld om te verantwoorden, het

rendement te bepalen, de effecten van de uitvoering te bepalen, politieke keuzes te maken en/of te leren en te verbeteren.

Op dit moment is het onmogelijk om te komen tot een vergelijking tussen gemeenten als het aankomt op vroegsignalering. Gemeenten weten vaak niet op welke manier zij monitoring moeten inrichten, waar zij op moeten meten en hoe zij moeten evalueren.

Deze pijler omvat de volgende activiteiten:

1. Het ontwikkelen van een monitoringsinstrument dat door gemeenten kan worden gebruikt bij het registreren van gegevens, en ingezet kan worden voor het monitoren, evalueren en benchmarken van de resultaten van vroegsignalering. Met de ontwikkeling van het monitoringsinstrument krijgen de gemeenten een format waarmee ze hun automatisering in kunnen richten zodat zij bruikbare gegevens kunnen verzamelen. Met het monitoringsinstrument kan de gemeente antwoord geven op de volgende vragen:
 - Wat is het verloop en wat zijn de resultaten van vroegsignalering?
 - Wordt de doelgroep beter bereikt?
 - Is de bekendheid met de doelgroep toegenomen?
 - Wat zijn de effecten van vroegsignalering?
 - Wat zijn de lessen ten aanzien van huisbezoeken?
 - Wat is het (maatschappelijk) rendement van vroegsignalering, kunnen we een aanzet hiervoor maken?
2. Adviseren hoe gemeenten het monitoringsinstrument kunnen gebruiken.
3. Het verzamelen van de gegevens van gemeenten die meedoen in de meetfase van het monitoringsinstrument.
4. Het opstellen van een evaluatierapport met een vergelijking van deelnemende gemeenten.

In deze pijler wordt een monitoringsinstrument ontwikkeld in vier fases:

1. Onderzoeksfase;
2. Ontwikkelingsfase (gedurende een half jaar);
3. Meetfase (gedurende een jaar);
4. Rapportagefase.

In de onderzoeksfase en ontwikkelingsfase wordt gebruik gemaakt van:

- Bestaande evaluaties;
- De nieuwste inzichten;
- Inzichten van crediteuren.

Er vindt nauwe samenwerking plaats met Divosa zodat de resultaten ook meegenomen kunnen worden in de benchmark schuldhulpverlening.

In de meetfase worden 50 gemeenten gemotiveerd en betrokken om zoveel mogelijk gebruik te maken van het monitoringsinstrument. Na de meetfase wordt in de rapportagefase een rapport opgeleverd waarin de resultaten uit de meetfase worden vastgelegd en gedeeld, helder wordt wat het rendement is van vroegsignalering en aanbevelingen worden gedaan voor het vervolg. Bij deze pijler worden deskundigen vanuit het werkveld betrokken. Dit kan een Hogeschool zijn, maar bijvoorbeeld ook een onderzoeksbureau dat al ervaring heeft op dit gebied. De keuze hiervoor is nog niet definitief gemaakt.

Resultaten pijler 3:

- Een helder advies aan gemeenten waar zij op kunnen monitoren en op welke manier zij monitoring kunnen inrichten;
- Een basis meetinstrument met extra optionele parameters voor matching en lokale informatie;
- Een evaluatie en rapportage van de meetfase waarin verschillende gemeenten met elkaar vergeleken worden en waarin duidelijk wordt op welke manier vroegsignalering bijdraagt aan diverse door de gemeente vooraf gestelde doelen;
- Een rapportage waarin duidelijk wordt wat vroegsignalering oplevert aan maatschappelijk rendement;
- Aansluiting bij de benchmark schuldhulpverlening van Divosa.

Evaluatie

Voor de eindrapportage over de resultaten wordt een effectmeting uitgevoerd. Alle deelnemers aan de verschillende onderdelen van ons plan van aanpak ontvangen hiervoor een online enquête. In de enquête komen vragen aan de orde

over de bijdrage die de verschillende pijlers voor de gemeenten hebben gehad bij het opstarten, dan wel uitbouwen van vroegsignalering. De resultaten van deze enquête worden in de eindrapportage meegenomen.

3. Projectstructuur

Het project kent een projectteam, bestaande uit de genoemde partijen bij onderdeel 1.1. Daarnaast wordt een Raad van Advies opgericht. Deze bestaat uit het projectteam en een vertegenwoordiging van NVVK, zorgverzekeraars, woningbouwcorporaties en energieleveranciers. De Raad van Advies komt in totaal 2 tot 4 keer bij elkaar. De Landelijke Kopgroep Vroegsignalering heeft de rol van permanente klankbordgroep. Voor de ontwikkeling van het meetinstrument wordt een werkgroep Monitoringsinstrument opgericht. Zij komen tien keer bij elkaar en bestaat uit vertegenwoordiging van gemeenten en organisaties die expertise hebben op onderzoeksgebied. Ook Divosa zal deelnemen aan deze werkgroep.

4. Beantwoording van de vragen uit de subsidie aanvraag

A. Het met de subsidie beoogde resultaat:

In plaats van dat gemeenten op individuele basis aan de slag gaan met vroegsignalering kunnen zij door middel van dit project geïnformeerd aan vroegsignalering beginnen, met behulp van best practices. Ook hoeft niet iedere gemeente het wiel opnieuw uit te vinden. Er wordt gebruik gemaakt van 'best practices' op het gebied van convenanten, werkprocessen, stappenplannen en projectplannen. Doordat gemeenten meer in samenhang met vroegsignalering aan de slag gaan en werken op een meer uniforme werkwijze, wordt de samenwerking tussen gemeenten en de landelijk opererende schuldeisers verbeterd. Met de ontwikkeling van het monitoringsinstrument komen cijfers beschikbaar over het effect van vroegsignalering. Hiermee kan de investering in vroegsignalering beter onderbouwd worden en kunnen schuldeiser meer betrokken worden bij die investering.

B. De toegevoegde waarde van dit resultaat:

Met vroegsignalering bereikt de gemeente inwoners die niet meer aan hun betalingsverplichtingen van de vaste lasten voldoen. Gebleken is dat dit in ongeveer 70% inwoners betreft die niet eerder in beeld waren bij de gemeente. De inzet van vroegsignalering is noodzakelijk omdat uit onderzoek blijkt dat de Nederlander niet weet waar hij voor hulp terecht kan⁶ of hier te laat gebruik van maakt. Door de inzet van vroegsignalering komt een moeilijk bereikbare doelgroep in beeld en kan de gemeente hulp bieden bij financiën en problemen op andere leefgebieden. Door dit te doen worden woningontuimingen, afsluiting van water of energie en uiteindelijk hoge maatschappelijke kosten voorkomen. Voor crediteuren ontstaat meerwaarde doordat vroegsignalering leidt tot meer terugbetaling op vorderingen. Hierdoor ontstaan minder maatschappelijke kosten. Meer gemeenten zetten in op vroegsignalering en weten wat de mogelijkheden zijn om dit uit te voeren. Zij kunnen persoonlijk en digitaal informatie en ervaringen delen rondom de werkwijze, afspraken met schuldeisers, het monitoren en evalueren. Zowel met andere gemeenten als met schuldeisers.

C. Waarom is subsidie van Rijksweg noodzakelijk:

Lokale overheden voorzien in hun wettelijke opdracht en financiering in het duurzaam tegengaan van armoede- en schuldenproblematiek. Hiermee is de individuele dienstverlening aan burgers geborgd. Vroegsignalering is echter een nieuw onderwerp binnen de schuldhelpverlening. Een onderwerp waarover veel behoefte is aan kennisdeling en afstemming. Kennisdeling vraagt een grote en noodzakelijke tijdsinvestering die, per gemeente, door middel van deze subsidie sterk kan worden teruggebracht. Subsidie is noodzakelijk om een impuls en versnelling aan vroegsignalering te geven. Monitoringsgegevens zijn van groot belang om het effect van vroegsignalering zichtbaar en meetbaar te maken, zowel voor gemeenten als voor schuldeisers. Dit draagt bij aan het structureel inbedden van vroegsignalering in de werkwijze van gemeenten. Door een subsidie kan dit project bijdragen aan een versnelde en degelijke versterking van vroegsignalering.

D. Landelijke betekenis:

Het project zet in op stimuleren, kennis delen, doorontwikkeling en monitoren voor alle gemeenten. Het biedt de mogelijkheid dat er landelijk een zoveel mogelijk eenduidige werkwijze kan worden ingevoerd. Dit maakt het slagen van vroegsignalering meer mogelijk, zeker gelet op het feit dat crediteuren vanuit zorg, energie, huur en water dan ook zeker zullen aansluiten. Verder sluit het project aan bij de ontwikkelingen vanuit het Interdepartementaal Bestuurlijk Programma (IBP) met betrekking tot het onderwerp 'Voorkomen van schulden', vroegsignalering en preventie'. De gemeenten Amsterdam en Nijmegen zijn vertegenwoordigd in dit IBP-thema.

⁶ Nibud ' Financiële Problemen' 2018

E. Duurzaamheid:

Hoe eerder de burger onderkent dat hij/zij iets moet doen met betrekking tot de financiële situatie, hoe meer dat een positief effect heeft op zijn/haar financiële huishouding naar de toekomst. Als inwoners sneller worden bereikt zijn de financiële problemen nog relatief beheersbaar. De achterstanden zijn dan nog te overzien en de contacten met de crediteuren zijn nog niet vertroebeld door toezeggingen, die uiteindelijk niet nagekomen konden worden. Ook hebben mensen dan nog relatief veel mentale ruimte tot helder denken, rationeel handelen en zelfcontrole⁷. Het water is mogelijk al wel aan het stijgen, maar staat nog niet tot aan de lippen. Dat is wél het geval tegen de tijd dat hij zich, soms na vele jaren van ellende, melden bij schuldhulpverlening. Tegen die tijd zijn ze vaak het overzicht volledig kwijt en murw, en is ieder geloof in eigen kunnen verdwenen. Wanneer mensen eenmaal in deze mentale toestand zijn aangeland, is succesvolle hulpverlening beduidend moeilijker en zijn de (maatschappelijke)kosten vele malen hoger. Door meer (landelijke) bekendheid worden burgers sneller alert op dreigende schuldenproblematiek bij henzelf of in hun omgeving.

F. Waarom zijn deze organisaties de aangewezen organisaties:

PLANGroep, Bureau EV, Asessor, de gemeente Amsterdam en de gemeente Nijmegen hebben samen veel ervaring met vroegsignalering. Dit blijkt uit de ervaring genoemd in onderdeel 1.1. Als initiatiefnemers en als drijvende kracht achter de Landelijke Kopgroep Vroegsignalering hebben zij een breed inzicht in de stand van zaken en weten zij waar behoefte aan is. Door de eerder georganiseerde bijeenkomsten zijn zij inmiddels een bekend 'gezicht' geworden bij gemeenten, crediteuren, maatschappelijke- en ketenpartners en het ministerie van SZW. Deze partijen dragen ook actief bij aan andere onderdelen die relevant zijn voor vroegsignalering, zoals bijvoorbeeld een eenduidig convenant met schuldeisers. Daarnaast wordt regelmatig een beroep gedaan op de expertise van de aanvragers. Wij zoeken deze verbinding actief op in de wetenschap dat samenwerken betekent dat je elkaar verbeteren en versterken kunt.

⁷ Schaarste, hoe gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepalen, Sendhil Mullainathan, 2013