



**nationale  
ombudsman**

# Vroegsignalering van schulden door gemeenten

Presentatie Raadbaak 18 maart 2024  
Danny Hanse  
Janneke van Veen



## Aanleiding, doel en aanpak onderzoek

**nationale  
ombudsman**

### Aanleiding

- Het kabinet heeft de ambitie om het aantal huishoudens met problematische schulden terug te dringen.
- Vroegsignalering kan daar een belangrijke bijdrage aan leveren.
- Thema armoede staat al jaren hoog op de agenda van de ombudsman.

### Doel onderzoek en onderzoeksvraag

De Nationale ombudsman wil de dienstverlening van de overheid aan burgers met (dreigende) problematische schulden 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.

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

### Aanpak

- Gesprekken met tien gemeenten.
- Gesprekken met burgers en hun begeleiders, ervaringsdeskundigen en maatschappelijke organisaties.
- Gesprekken met overheidsinstanties, intermediairs, deskundigen en vastelastenpartners.
- Rondetafelgesprek met vertegenwoordiging van gesprekspartners.



## Algemeen beeld uit onderzoek

**nationale  
ombudsman**

- **Vroegsignalering is een waardevol instrument.** De inzet op vroegsignalering kan de drempel tot de (financiële) dienstverlening van de gemeente verlagen, waardoor meer mensen eerder geholpen worden.
- Er zijn **overeenkomsten en verschillen in aanpak** tussen gemeenten:
  - Op hoofdlijnen zelfde aanpak bij opvolgen van signalen
  - Verschillen (**NB: verschil in aanpak is niet per se verkeerd**):
    - Wel/niet drempelbedrag hanteren om te bepalen hoe signaal wordt opgevolgd
    - Verschil in welke medewerker(s) het signaal oppakken en contact met de burger leggen
    - Wel/geen samenwerking met lokale welzijnsorganisaties
    - Wel/niet kijken naar huishoudsamenstelling
    - Wel/geen doelgroepen beleid
    - Verschillen in hoe persoonlijk contact met de burger gelegd wordt n.a.v. signaal
    - Verschillen in hulpaanbod na contact
- **Veel kennis en instrumenten aanwezig voor aanpak vroegsignalering:** landelijk convenant vroegsignalering, leidraad vroegsignalering, routekaart Financiële Zorgen, monitor vroegsignalering schulden, signaalreis, etc.
- **Communicatie met burgers** vraagt om vakmanschap en is cruciaal bij het al dan niet bereiken van de burger.



## Knelpunten in de praktijk (1)

**nationale  
ombudsman**

- Verschillen tussen gemeenten wat betreft de moeite die zij doen om persoonlijk contact te krijgen met burgers n.a.v. signaal.
- Communicatie niet altijd voldoende afgestemd op doelgroep (stress-sensitief).
- Capaciteit en middelen zijn bepalend voor de uitvoering.
- Prioriteren van signalen en kiezen juiste aanpak is lastig, vanwege beperkte informatie bij signaal.
- Beperkte terugkoppeling mogelijk naar vastelastenpartners.



## Knelpunten in de praktijk (2)



**nationale  
ombudsman**



- Burgers betrekken bij evalueren nog te weinig.
- Registreren gegevens niet altijd accuraat.
- Kennisdeling en leren kan nog beter.
- Ontbreken kwaliteitskaders. Gemeenten weten niet wanneer ze het goed doen. Ontbreken zicht op effectiviteit.
- Niet alle burgers worden bereikt en hulpaanbod niet altijd geaccepteerd.
- Gemeenten weten niet of de vastelastpartner de sociale incasso wel heeft uitgevoerd, maar moeten daar wel vanuit kunnen gaan.



# Aanbevelingen

**nationale  
ombudsman**

## **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 voor Armoedebeleid:**

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



## Hoe nu verder?

- Rapport naar alle aangesloten gemeenten
- Ook naar SZW, koepelorganisaties en vastelastenpartners
- In afwachting van reactie van minister voor Armoedebeleid
- Presentaties geven over rapport



**nationale  
ombudsman**

