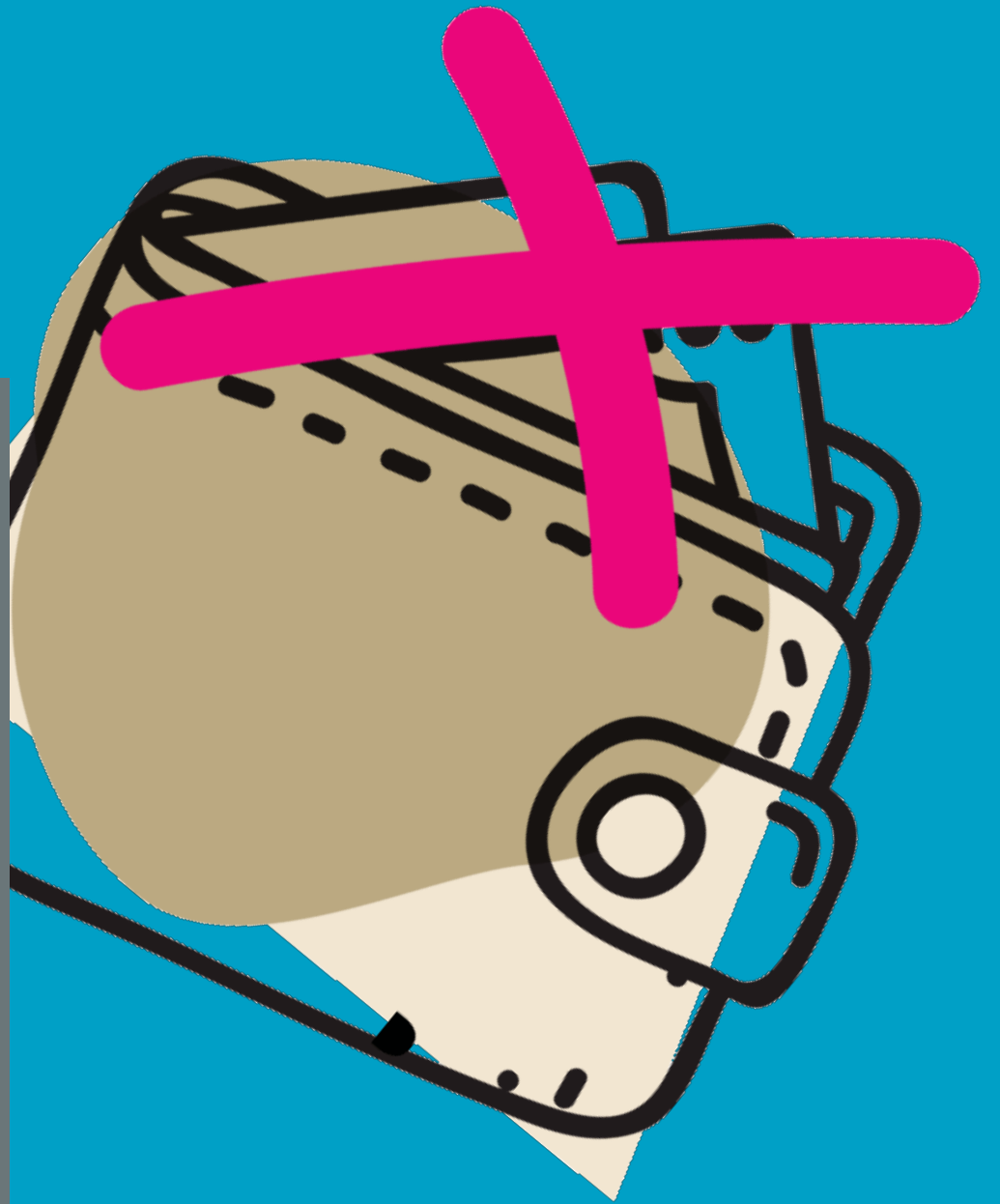


WAT W€RKT?

Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf-aanpak & wat werkt bij het eerder bereiken?

Marjolein Odekerken (Verwey-Jonker Instituut)
Marlies van de Bunt-de Groot (Bureau Bartels)



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Uitdagingen bij vroegsignalering

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Uitdagingen bij vroegsignalering

- Wat is de grootste uitdaging waar jouw gemeente tegenaan loopt bij vroegsignalering?

Uitdagingen bij vroegsignalering

1. Hoe bereik je inwoners goed?
2. Wat is een goede manier van contact leggen?
3. Als je een inwoner bereikt: hoe zorg je dat deze inwoner hulp accepteert?

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Eerder uit de schulden: wat werkt? (NWA/ZonMw)

- Doel: kijken naar bereik en effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden
- Samenwerking tussen: Verwey-Jonker Instituut, CBS, Hogeschool Utrecht, Pharos, Bureau Bartels, Save the Children, Valente, en de gemeenten Amsterdam, Arnhem, Deventer, Gouda, Haarlem en Utrecht
- Onderzoek Vroeg Eropaf-aanpak is één onderzoek binnen dit project (naast jongereninterventies, rechtbanken, huisartsen en coronasanering)

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Overkoepelende conclusies over benaderen en bereiken van inwoners

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Wat werkt bij het benaderen en bereiken van inwoners?

Wat speelt een rol:

- **Beeldvorming over de eigen situatie van de inwoner**
(ook: risicoperceptie)

“Ik denk dat de schuldhulpverlening is voor mensen die gigantische schulden hebben.”

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Wat werkt bij het benaderen en bereiken van inwoners?

Wat speelt een rol:

- Beeldvorming over (schuld)hulpverlening

*“Hulpverlening is moeilijk” “Ik mag niks van de
hulpverlening”*

“Hulpverlening pakt alles af”,

“Ik weet niet wie/wat/waar hulpverlening is”

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Beeldvorming over hulpverlening

- Negatief beeld van schuldhulpverlening
- Hulpaanbod 'match' niet met behoeften

→ Zorg voor bekendheid met een preventief en laagdrempelig aanbod voor geldvragen, geldzorgen, geldproblemen én schulden

→ Normaliseer het bieden van hulp (voor kleine en grote) schulden. "Het is voor iedereen"

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Wat werkt bij het benaderen en bereiken van inwoners?

Wat speelt een rol:

- Invloed van **stress/verminderd welzijn** op gedrag en gedachten

“Mijn stressniveau is echt verbeterd. Ik had de meeste stress over: ‘Shit, hoe ga ik dit allemaal aanpakken? Kan ik het allemaal wel afbetalen? Is het mogelijk?’ Die stress liep elke keer weer op”

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Stress/welzijn

→ Bespreek het ervaren van stress als gevolg van geldzorgen en/of schulden met inwoners

→ Maak duidelijk dat hulp stress laat afnemen, maar houd ook rekening ermee dat er tijdens het krijgen van hulp nog stress kan zijn. Zorg ervoor dat hulpverlening niet te veel stress oplevert

→ Gebruik positieve ervaringen over afgenomen stress in voorlichtingsmateriaal (bv. wilt u van uw stress af, i.p.v. wilt u van uw schulden af)

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Overkoepelende conclusies over benaderen en bereiken van inwoners

Wat speelt een rol:

- Mogelijkheden voor een integraal hulpaanbod

“Ik krijg van alle kanten hulp. Van sociaal wijkteam, school, Het is goed zo. Ik heb ook een jobcoach waar ik mee kan praten, ik krijg voldoende hulp aangeboden.”

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Integrale aanpak

- Zorg voor een integrale aanpak waarbij aandacht is voor verschillende leefdomeinen
- Laat ook ruimte om samen met inwoners beslissingen te maken
- Focus niet alleen op het ondersteunen bij financiële problemen, maar ook bij niet-financiële problemen

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Een concreet voorbeeld uit de praktijk

Vroeg Eropaf in de gemeente Amsterdam

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf-aanpak in Amsterdam

- 2021: wijziging Wgs, Amsterdam al sinds 2008 bezig
- Onderzoek met 2 doelen:
 - Leren van de werkwijze: wat zijn succesfactoren?
 - Optimaliseren van de werkwijze: wat kan (nog) beter?
- *Mixed methods* onderzoek
 - Kwantitatief onderzoek: meldingen, verrijkt met gegevens op persoonsniveau
 - Kwalitatief onderzoek
 - Interviewgesprekken met Vroeg Eropaf-medewerkers van drie buurtteams
 - Interviewgesprekken met inwoners
 - Meeloopdag

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf-aanpak in Amsterdam

- Wat zijn succesfactoren van Amsterdam?
 - Tijd en middelen investeren
 - Veel contactvormen inzetten: bellen, e-mail, WhatsApp, huisbezoek, SMS

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf-aanpak in Amsterdam

- Ambitie om aanpak te optimaliseren: lukt niet goed, want het is al zo succesvol
- 3 verkenningen uitgevoerd



Verkenning 1: Aangepaste brief

- **Normaliseer de situatie** (→beeldvorming situatie)

Voorbeeld: Afgelopen jaar hebben we [x-aantal] mensen in [naam gemeente] geholpen.

- **Zet de hoofdboodschap centraal**, niet de negatieve aanleiding (→beeldvorming situatie)

Niet: U krijgt deze brief omdat <melder> aan de gemeente heeft laten weten dat u uw rekening niet heeft betaald.

Wel: Ook voor u is er gratis hulp en advies bij geldzorgen.

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden



Verkenning 1: Aangepaste brief

- **Benadruk het samen-gevoel** (→beeldvorming hulpverlening)
Voorbeeld: We kunnen samen kijken naar mogelijkheden.
- **Roep op tot het nemen van concrete stappen** (→stress sensitief)
Niet: Ons telefoonnummer is xxxx.
Wel: Bel ons op xxxx.
- **Gebruik makkelijke woorden** (→stress sensitief)
Een simpele hulp hiervoor is de website: www.ishetb1.nl
- **Gebruik korte zinnen** (→stress sensitief)
Probeer maximaal 15 woorden in één zin te gebruiken

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden



Verkenning 1: Aangepaste brief

- Denk goed na over hoe iets over kan komen (→ beeldvorming hulpverlening/stress sensitief)

*Voorbeeld: “Als u niet reageert op deze brief, komen we bij u langs...”
Goed bedoeld, maar klinkt dreigend.*

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden



Het leggen van contact met inwoners in de Vroeg Eropaf-aanpak is een grote uitdaging. Wat is de beste manier om iemand te benaderen? Hoe zorg je ervoor dat je met een inwoner in contact komt? En als je eenmaal contact hebt: hoe kun je dit contact dan het beste benutten? Je wilt de inwoner namelijk weer op weg helpen – of dit nou door een uitgebreide aanpak is of door een paar simpele tips.

Wil je praktische tips over het leggen en benutten van Vroeg Eropaf-contact? Lees deze korte handreiking en kijk wat jij kunt verbeteren.

VROEG EROPAF Tips voor goed contact

CONTACT LEGGEN

TIP | Combineer meerdere vormen van communicatie.

Alleen een brief sturen is (vaak) niet genoeg. Er zijn verschillende manieren van communicatie mogelijk zoals WhatsApp, huisbezoek, sms, informatieve video of een telefonisch gesprek. Combineer per persoon verschillende vormen van communicatie: dus én een e-mail én een telefoontje. Wees niet bang om meerdere vormen van communicatie kort op elkaar in te zetten. Het doel is: de inwoner zo snel mogelijk bereiken – op wat voor manier dan ook.

TIP | Stem het communicatiemiddel af op de doelgroep.

Kijk zo goed mogelijk naar het totaalplaatje van de inwoner, zoals leeftijd, leefsituatie en andere factoren die een rol kunnen spelen.

Bij jongeren kan bijvoorbeeld ingezet worden op contact via WhatsApp en bij oudere inwoners kan een huisbezoek prettiger zijn. Pin jezelf echter niet vast op één communicatievorm (zie tip 1).

TIP | Experimenteer met nieuwe tijdstippen.

Voer eens een belronde of huiszoekronde uit tussen 17:00 en 19:30u. Dan is de kans groter dat je contact kunt leggen met inwoners die overdag werken.

TIP | Stuur je een brief, sms, WhatsApp of een e-mail?

Pas je taalgebruik dan aan de doelgroep aan en leg goed uit wat je voor de inwoner kunt doen. Dit kan ook door bij de tekst bijvoorbeeld een QR-code naar een filmpje te plaatsen, waarin je extra uitleg geeft.

Concrete tips schriftelijke communicatie

■ Maak de communicatie persoonlijk.

Niet: Beste meneer/mevrouw [achternaam]

Wel: Beste [voornaam] en [achternaam]

■ Zet de hoofdboodschap centraal, niet de (negatieve) aanleiding.

Niet: U krijgt deze brief omdat <melder> aan de gemeente heeft laten weten dat u uw rekening niet heeft betaald.

Wel: Ook voor u is er gratis hulp en advies bij geldzorgen.

- **Normaliseer de situatie.** *Voorbeeld: Afgelopen jaar hebben we [x-aantal] mensen in [naam gemeente] geholpen.*
- **Benadruk het samen-gevoel.** *Voorbeeld: We kunnen samen kijken naar mogelijkheden.*
- **Roep op tot het nemen van concrete stappen.**
Niet: Ons telefoonnummer is xxxx.
Wel: Bel ons op xxxx.
- **Gebruik makkelijke woorden.** Een simpele hulp hiervoor is de website: www.ishetb1.nl
- **Gebruik korte zinnen.** Probeer maximaal 15 woorden in één zin te gebruiken

CONTACT BENUTTEN

TIP | Neem de tijd en moeite om te luisteren.

Mensen willen zich gehoord en gezien voelen. Dit bereik je door open in een gesprek te staan, geen oordelende houding te hebben maar mensen in hun waarde te laten en door echt te luisteren naar mensen. Als mensen zich gehoord voelen, vergroot dit de bereidheid om hulp te aanvaarden. Vraag bijvoorbeeld: Wat is voor u momenteel het belangrijkste om vooruit te kunnen? Of: Vindt u het fijn als ik u help met [soort dienstverlening]? Accepteer 'nee' als antwoord: respecteer de eigen regie van de inwoner.

TIP | Wees duidelijk en eerlijk over de mogelijkheden van de dienstverlening.

Over wat je wel en niet voor de inwoner kunt betekenen. Het heeft geen zin om de situatie mooier te maken dan deze is of beloften te doen die je niet waar kan maken.

Ook bij verbale communicatie zijn de volgende concrete tips belangrijk.

■ Normaliseer de situatie.

Voorbeeld: Afgelopen jaar hebben we [x-aantal] mensen in [naam gemeente] geholpen OF mijn vader/moeder/broer/zus/vriend(in)/buurman vertelde mij laatst dat hij/zij het ook lastig vindt om overzicht over zijn/haar financiën te houden. Of refereer naar een recent (algemeen bekend) nieuwsitem dat hierover gaat (Vorige week hoorde ik nog op de radio/in een podcast dat...).

■ Benadruk het samen-gevoel.

Voorbeeld: We kunnen samen kijken naar mogelijkheden.

■ Maak het gesprek persoonlijk door iets over jezelf te delen.

Dit heeft twee doelen: het normaliseert de situatie van de inwoner en de inwoner is niet de enige in het gesprek die persoonlijke informatie deelt. *Voorbeeld: Ik merk zelf ook dat de boodschappen duurder worden OF ik ben zelf ook wel eens een keer vergeten een rekening te betalen.*

Gebruik natuurlijk wel een persoonlijk feitje dat waargebeurd is, anders komt het onoprecht en als een trucje over.

Binnen het grootschalig NWO-onderzoeksprogramma 'Eerder uit de schulden: wat werkt?' doen gemeente Amsterdam inclusief buurtteams Amsterdam, het Centraal Bureau voor de Statistiek, Bureau Bartels, het Verwey-Jonker Instituut en Hogeschool Utrecht onderzoek naar de effectiviteit van de Vroeg Eropaf-aanpak van de gemeente Amsterdam. Hieruit komen succesfactoren en tips om de aanpak nóg effectiever te maken.



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Verkenning 2: QR code met filmpje

- Nederlandstalig en Engelstalig filmpje
- Uitleg over wat en waarom van vroegsignalering
- QR-code in brief toegevoegd

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Verkenning 2: QR code met filmpje

- Filmpje is nauwelijks bekeken
- QR-code niet goed herkend
- Niet enkel via QR-code aanbieden

WAT WERKT?

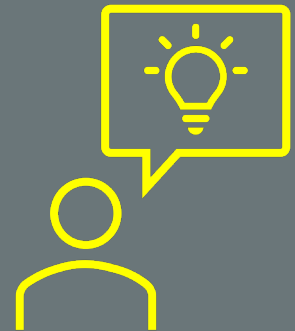
Eerder uit de schulden

Verkenning 3: Ervaringskennis

Zetten jullie ervaringskennis in bij je vroegsignaleringsaanpak?

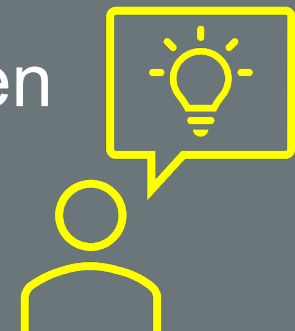
Verkenning 3: Ervaringskennis

- Onderzoek: meerwaarde van ervaringskennis in brief en filmpje
- Toevoeging ervaringskennis aan bestaande brief en filmpje
- Interviews gehouden bij alternatieve voedselbank



Verkenning 3: Ervaringskennis

- Meerwaarde van ervaringskennis:
 - Persoonlijke en oordeelsvrije bejegening wordt als prettig ervaren
 - Mensen herkennen zich in het verhaal van de ervaringsdeskundige
 - Drempelverlagend: “Als zij de stap zet, dan kan ik het ook.”
 - Normaliseren van schulden: “Je bent niet de enige met schulden”
- Deze positieve effecten kwamen sterker naar voren bij het filmpje dan bij de brief



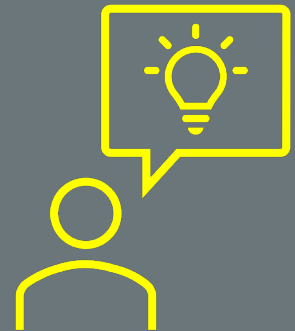
Verkenning 3: Ervaringskennis

- Sluit aan bij bevindingen over:
 - Beeldvorming eigen situatie
 - Beeldvorming hulpverlening
 - Stress sensitief
- Wel belangrijk dat de ervaringskennis authentiek voelt en is



Verkenning 3: Ervaringskennis

- Belangrijk dat de ervaringskennis authentiek voelt en is
- Belangrijk om verschillende personen met ervaringskennis in te zetten (voor herkenbaarheid)



WAT WERKT?

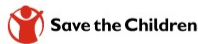
Eerder uit de schulden

Vraag

Wat ga jij doen om jullie aanpak te verbeteren?



Dit onderzoek is gefinancierd door de Nederlandse Organisatie voor Wetenschappelijk Onderzoek (NWO) met betrokkenheid van het ministerie voor Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de NWA ronde Schulden en Armoede. Deze publicatie weerspiegelt de mening/onderzoeksresultaten van de publicerende partij(en). Het NWO is niet aansprakelijk voor enig gebruik dat gemaakt zou kunnen worden van de daarin opgenomen informatie



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vragen?

**Marjolein Odekerken,
Verwey-Jonker Instituut
modekerken@verwey-jonker.nl**

**Marlies van de Bunt-de Groot,
Bureau Bartels
marlies.vandebunt@brtls.nl**

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Link naar rapporten

- Vroeg Eropaf
- Drie verkenningen van een effectieve Vroeg Eropaf aanpak
- Handreiking Tips voor goed contact

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Andere publicaties van het grote onderzoek

- Vroegsignalering door huisartsen: Definitieve versie HU - Eerder uit de schulden: Samenwerking ketenpartners bij schuldhulpinterventies Pilot samenwerking tussen huisartsen en sociaal wijkteam en/of schuldhulpverlening (verwey-jonker.nl) en Voorpagina (sociaalbestekpremium.nl)
- Vroegsignalering bij rechtbanken: Publicatie Eerder uit de Schulden: Samenwerking ketenpartners bij schuldhulpinterventies - Rechtbanken - schuldenenincasso.nl
- Inzet van ervaringskennis in de communicatie bij vroegsignalering: Ervaringskennis (schuldenenincasso.nl)
- De effectiviteit van jongereninterventies gericht op voorkomen van (mogelijke) betalingsachterstanden: Eerder uit de schulden: werkzame elementen bij jongereninterventies (verwey-jonker.nl)
- Overkoepelend onderzoek: Wat werkt bij het eerder bereiken van mensen met schulden?

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

- Literatuurstudie: Verschil maken in de schuldhulpverlening - Verwey-Jonker Instituut
- Hoe ervaringsverhalen anderen kunnen helpen: 319016_De-kracht-van-ervaringsvrijwilligers-Sept21.pdf (verwey-jonker.nl)
- Aan de slag met de CAK-lijst: inspiratie en tips voor een outreachende aanpak - Verwey-Jonker Instituut
- De effectiviteit van jongereninterventies gericht op voorkomen van (mogelijke) betalingsachterstanden: Eerder uit de schulden: werkzame elementen bij jongereninterventies (verwey-jonker.nl)

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Filmpje ervaringsdeskundigheid

<https://www.youtube.com/watch?v=b2RvdfYCHSQ>