

© NVVK 2015

Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van deze Gedragscode/Module berusten bij de NVVK, branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren. Gebruik van en verwijzing naar de bepalingen in deze Gedragscode/Module is slechts toegestaan onder vermelding van de bron. De NVVK is niet aansprakelijk voor de wijze waarop niet-leden van de vereniging de bepalingen uit deze Gedragscode/Module ten uitvoer brengen

MODULE PREVENTIE

MODULE PREVENTIE

De module Preventie biedt NVVK-leden een handvat voor het inrichten van schuldpventie.

Vanuit de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) zijn gemeenten verplicht een beleidsplan op te stellen dat richting geeft aan de integrale schuldhulpverlening en het voorkomen dat personen schulden aangaan die zij niet kunnen betalen (art 2 lid 3 Wgs).

DOEL

Doel van Preventie is om door middel van het overdragen van informatie en kennis het ontstaan van (nieuwe) schulden te voorkomen en bij te dragen aan de financiële zelfredzaamheid van mensen.

Preventie van schulden levert een bijdrage aan de financiële educatie van mensen. Preventie die erop doelt om te voorkomen dat klanten na het einde van een regeling, die bij een NVVK-lid is doorlopen, opnieuw in financiële problemen komen, valt onder de module Nazorg.

BESCHRIJVING

DEFINITIE PREVENTIE

Preventie is het voorkomen dat er financiële problemen ontstaan door van tevoren in actie te komen. Preventie kan echter ook worden ingezet om grotere financiële problemen of herhaling te voorkomen. Schuldpventie is een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop gericht zijn dat mensen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden.

Naast deze definitie kan preventie als volgt ingedeeld worden.

■ 1. Primaire preventie

Doel: het voorkomen dat mensen in de problematische schulden raken; ofwel nieuwe gevallen voorkomen. Primaire preventie richt zich op iedereen die potentieel risico loopt.

■ 2. Secundaire preventie

Vroegtijdige onderkenning, opsporing en behandeling, meestal bij specifieke risicogroepen. Ook het opsporen van risicofactoren behoort tot de secundaire preventie. Voorwaarde is een goed onderzoek naar specifieke risicogroepen en analyse hiervan.

■ 3. Tertiaire preventie

Richt zich op situaties waarbij al sprake is van problematische schulden. De curatieve hulp, begeleiding en andere maatregelen zijn bedoeld om bestaande problemen op te lossen terwijl de preventieve activiteiten in feite nazorg zijn. Goede curatieve hulp en nazorg hebben als zodanig weer een preventieve werking.

Tertiaire preventie is bedoeld om erger (terugval, recidive of chronische problemen) te voorkomen.

Als onderdeel van preventie wordt in toenemende mate vroegsignalering ingezet. Vroegsignalering wordt als volgt beschreven.

DEFINITIE VROEGSIGNALERING

‘Vroegsignalering binnen de schuldhulpverlening is 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.’

Vroegsignalering kan gezien worden als een vorm van secundaire preventie, aangezien vroegsignalering zich richt op vroegtijdige onderkenning en opsporing van mensen met problematische schulden.

AANDACHTSPUNTEN BIJ DE ONTWIKKELING VAN SCHULDPREVENTIE^{1(ROOD)}

Een gemeente kan een aantal stappen volgen bij het opzetten of doorontwikkelen van schuldpventie.

- Dit begint met te bepalen welke maatschappelijke effecten nagestreefd kunnen worden met schuldpventie.

1) Jungmann, N., Van Iperen, F., (2011), Schuldpventiewijzer, Over het belang van schuldpventie en de mogelijkheden om daar lokaal invulling aan te geven

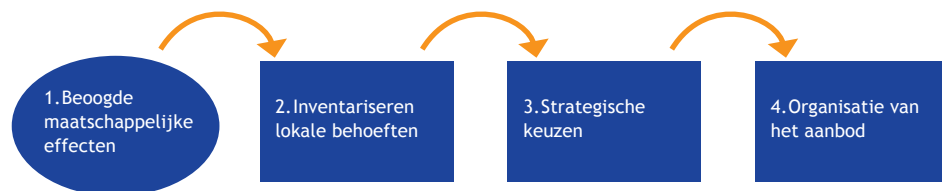
- Vervolgens is het van belang in kaart te brengen welke lokale behoeften er zijn aan schuldpromotie.
- Op basis hiervan dienen er strategische keuzen ten behoeve van elk promotieprogramma gemaakt te worden.
- Ten aanzien van de uitvoering is het zinvol om na te gaan welke organisaties een rol willen spelen in het uitwerken en uitvoeren van de promotie-activiteiten.

De resultaten van deze stappen kunnen worden vastgelegd in een promotieplan, dat iedere gemeente volgens de Wgs dient op te stellen.

Een mogelijke indeling van een promotieplan is:

1. Visie op schuldpromotie.
2. Doelstelling/maatschappelijk effect.
3. Lokale behoefte.
4. Inzet schuldpromotie:
 - a. Promotievorm;
 - b. Concrete invulling;
 - c. Doelgroep;
 - d. Gedragsverandering;
 - e. Ketensamenwerking.
5. Financiën.
6. Uitvoering.
7. Tijd en termijnen.
8. Evaluatie en registratie.

Het volgende figuur bevat een weergave van de 4 hiervoor genoemde stappen om tot een doordacht en effectief promotiebeleid te komen. Deze stappen worden vervolgens nader toegelicht.



1. BEOOGDE MAATSCHAPPELIJKE EFFECTEN

Effectief promotiebeleid begint met een scherp beeld van de maatschappelijke effecten die een gemeente wil bereiken. Maatschappelijke effecten zijn de resultaten van gedragingen van mensen. Beleidsinstrumenten kunnen die gedragingen beïnvloeden om de kans op effecten te vergroten.

Welke maatschappelijke effecten een gemeente met schuldpromotie nastreeft, wordt bepaald door het college van Burgemeester en Wethouders en de gemeenteraad. Zij staan voor de normatieve keuze in welke mate zij zich willen bemoeien met het financieel gedrag van hun inwoners.

2. INVENTARISEREN LOKALE BEHOEFTE

2.1. Opzoeken landelijke gegevens

Het in beeld brengen van de lokale behoefte aan schuldpromotie begint met een analyse van landelijke gegevens. Wat voor soort financiële problemen hebben mensen in Nederland? Hoe ontstaan die problemen? Zijn er specifieke groepen aan te wijzen met een ‘eigen’ problematiek of een verhoogd risico? En wat is de rol van life events? Naast deze gegevens is het ook van belang om gegevens te verzamelen over de omvang van de groep mensen met (problematische) schulden en de groep die daar een risico op loopt.

2.2. Vergelijken met lokale gegevens

Tussen gemeenten zijn er allerlei verschillen in relevante variabelen zoals leeftijdsopbouw, werkgelegenheid, gemiddeld opleidingsniveau en mate waarin de inwoners een beroep doen op de schuldhulpverlening. Deze verschillen bieden aanknopingspunten voor lokale accenten in promotiebeleid. Ook is het relevant om na te gaan in hoeverre het beroep op de schuldhulpverlening overeenkomt met de landelijke cijfers. Eventuele verschillen vragen om een verklaring die inzicht kan bieden in de lokale behoefte aan promotiebeleid.

2.3. In gesprek gaan met ketenpartners

Om een compleet beeld te krijgen van risicogroepen, life events en de omvang van de (latente) schuldenproblematiek, is het essentieel om ook de kennis en inzichten

van lokale partijen te betrekken. De afdeling schuldhulpverlening of de daarvoor ingehuurd uitvoerder, de sociale dienst, het maatschappelijk werk, de sociaal raadslieden, de scholen, de woningcorporaties, cliëntenraden of de deurwaarder, etc. Allemaal beschikken ze uit hun dagelijks werk over inzichten over de aard en omvang van de (latente) schuldenproblematiek.

2.4. Analyse lokale behoefte

De optelsom van de landelijke gegevens, het lokale beeld en de inzichten van de ketenpartners biedt een drieluik dat er in elke gemeente anders uitziet. Het drieluik biedt gemeenten de handvatten om doelgroepen en life events te selecteren waar zij in haar preventiebeleid aandacht aan wil besteden. Ook biedt deze analyse handvatten om na te gaan of er juist ingezet moet worden op brede preventie (aan iedereen) of selectieve preventie (bijvoorbeeld om recidive te voorkomen).

3. STRATEGISCHE KEUZEN

3.1. Zorg voor passende inzet van maatregelen, activiteiten en voorzieningen op hele populatie, deelverzamelingen of individuen

a. Universele preventie

Richt zich op gehele bevolking of een gehele deelpopulatie (bijvoorbeeld alle leerlingen op een school). Er wordt geen rekening gehouden met risicofactoren. Het doel van universele preventie is afhankelijk van het maatschappelijk effect dat wordt nagestreefd. Een gemeente die wil voorkomen dat mensen schulden maken, zal universele preventie inzetten om mensen te wijzen op de risico's van schulden c.q. het belang van een administratie.

b. Selectieve preventie

Is gericht op mensen uit een deel van de bevolking (of deelpopulatie) die een aanmerkelijk groter risico lopen om in een (problematische) schuldsituatie terecht te komen dan gemiddeld. Het doel van selectieve preventie is om vooral bij de betreffende risicogroepen te bevorderen dat zij ander gedrag gaan vertonen.

c. Geïndiceerde preventie

Richt zich op mensen die achterstanden of andere financiële problemen hebben

maar zich nog niet in een problematische schuldsituatie bevinden. Het ligt voor de hand dat de uitvoerder van de schuldhulpverlening direct of indirect betrokken is bij de uitvoering van deze vorm van preventie.

De activiteiten die worden ontplooid in het kader van geïndiceerde preventie vertonen, even als de activiteiten onder d, Probleemgerelateerde preventie, overlap met de activiteiten zoals beschreven in de module Budgetcoaching.

d. Probleemgerelateerde preventie

Richt zich op mensen die in een problematische schuldsituatie zitten. De preventie heeft als doel om de schuldenaar nieuwe vaardigheden aan te leren en te voorkomen dat iemand terugvalt. In situaties waarin stabilisatie het hoogst haalbare doel is (omdat een schuldregeling niet mogelijk is), is probleemgerelateerde preventie erop gericht om te realiseren dat mensen zich ondanks hun langdurige schuldsituatie toch kunnen redden.

3.2. Aandachtspunten bij het inrichten van preventie

- Kies bewust wie de preventieboodschap overbrengt.
- Gebruik gedrag van anderen als motor voor verandering.
- Bied een verstandige keuze aan als standaardkeuze (te weten wat er gebeurt als mensen niet kiezen = default).
- Licht de rode draden in de informatie-overdaad toe en geef proactief feedback.
- Laat mensen zich publiekelijk committeren aan voorgenomen gedrag en/of herinner hen daar frequent aan.
- Stimuleer mensen om realistische doelen te stellen.
- Ondersteun mensen om gewoonten te doorbreken.
- Maak slim gebruik van zaken die ons aanzetten tot bepaald gedrag (onze afkeer van verlies, onze behoefte aan beloningen of ons denken in 'potjes' geld).

3.3 Kies bewust voor langlopende programma's

Schuldpreventie draait om gedragsverandering en dat is een activiteit van de lange adem. Het levert meer op om een aantal jaar te kiezen voor activiteiten gericht op een bepaalde groep dan om elk jaar een andere groep te bedienen.

4. ORGANISATIE VAN HET AANBOD

Bij het opstellen van een preventieprogramma is het zinvol om na te gaan welke - landelijke of lokale - ketenpartners een rol willen spelen in het uitwerken en uitvoeren van de preventie-activiteiten.

Verschillende ketenpartners kunnen verschillende vormen van preventie uitvoeren. Het strekt ter aanbeveling om met de ketenpartners het preventie-aanbod af te stemmen waarbij elke organisatie gebruik kan maken van haar kracht en specialisme.

Te denken valt aan de volgende ketenpartners:

- Maatschappelijk Werk;
- Onderwijs;
- Nibud;
- Vrijwilligers- en zelforganisaties;
- Bedrijven en instellingen;
- Kerken, moskeeën, gezondheidscentra, buurthuizen, etc.;
- Banken en financiële dienstverleners;
- Werkpleinen;
- Sociale wijkteams.

EVALUATIE EN REGISTRATIE

- Evaluatie van de preventie-activiteiten is een belangrijk onderwerp. Vooraf dient te worden bepaald hoe en wanneer evaluatie plaatsvindt.
- De in de preventieplannen verwoorde doelen en subdoelen worden vervolgens in een evaluatie getoetst.
- Naast een eindevaluatie kunnen tussentijdse evaluaties van belang zijn om tijdig bij te sturen. Daarbij staat de vraag voorop of de meetbaar gemaakte (sub)doelen in kwantitatieve en/of kwalitatieve zin zijn bereikt.
- Tevens wordt naar de factoren gekeken die voor het - al dan niet - behalen van de geformuleerde (sub)doelen verantwoordelijk zijn.
- De kennis die voortkomt uit de evaluatie wordt meegenomen in een volgend preventieplan of ter versterking van bestaande activiteiten.

NVVK-leden spannen zich in om hun inzet op preventie-activiteiten te registreren. Het is ook gewenst om het voor preventie beschikbare budget te registreren.

TIJDSPANNE

Zoals onder 'Aandachtspunten' benoemd, is het wenselijk om ook een tijdsplanning in het preventieplan te hebben opgenomen. Geadviseerd wordt om bewust voor langlopende preventieprogramma's te kiezen. De termijnen die hierbij worden gebruikt zijn echter specifiek geijkt op de doelstellingen van het preventieprogramma en worden hier niet nader uitgewerkt.

MOGELIJKE COMPETENTIES EN VAARDIGHEDEN VAN DE PREVENTIEMEDEWERKER

Het NVVK-lid moet waarborgen dat werknemers die één of meer activiteiten uitvoeren daartoe de juiste kennis en vaardigheden hebben.

Het NVVK-lid moet daarvoor bewerkstelligen dat de deskundigheid van medewerkers wordt getoetst en verworven. Zij neemt maatregelen die de toetsing en verwerving van deskundigheid bevorderen.

Gezien de ontwikkeling die op het gebied van preventie nog steeds gaande is, wordt het op deze plaats van toegevoegde waarde geacht om mogelijke competenties en vaardigheden van een preventiemedewerker te benoemen. Daarbij wordt opgemerkt dat niet alle organisaties een medewerker in dienst hebben die alleen voor de uitvoering van het preventiebeleid is aangesteld. Het kan ook zijn dat preventie onderdeel is van een breder takenpakket. Daarom wordt in dit onderdeel gesproken over een medewerker die belast is met de uitvoering van het preventiebeleid.

Verder is de inrichting van preventiebeleid ook sterk wisselend per organisatie. Daarom wordt gesproken van belangrijke competenties en vaardigheden en aanvullende competenties en vaardigheden, waarbij de eerste voor alle medewerkers, belast met uitvoering van preventie, van belang zijn, terwijl de aanvullende competenties en vaardigheden afhankelijk zijn van de inrichting van het preventiebeleid.

BELANGRIJKE COMPETENTIES EN VAARDIGHEDEN

Voor de medewerker die belast is met het uitvoeren van het preventiebeleid zijn de volgende competenties en vaardigheden van belang:

- Kennis van de verschillende vormen van preventie;
- Kennis van het schuldhulpverleningsproces;
- Kennis van gemeentelijke regelingen, landelijke voorzieningen en sociale kaart;
- In staat zijn om het preventiebeleid mede te ontwikkelen, het te implementeren, uit te voeren en te evalueren;
- In staat zijn een netwerk op te bouwen en te onderhouden;
- In staat zijn om samen te werken met ketenpartners;
- In staat zijn het belang van preventie over te brengen aan derden;
- In staat zijn om voor groepen te spreken;
- In staat zijn lokale behoeften te analyseren;
- In staat zijn klantgericht te handelen: eerlijk, duidelijk, getuigen van inlevingsvermogen;
- Beschikken over doorzettingsvermogen.

AANVULLENDE COMPETENTIES EN VAARDIGHEDEN

Afhankelijk van de inrichting van het preventiebeleid kunnen de volgende aanvullende competenties en vaardigheden van waarde zijn voor de medewerker die belast is met de uitvoering van preventie:

- In staat zijn om trainingen te ontwikkelen en te verzorgen;
- In staat zijn om op professionele wijze een gesprek te voeren en te leiden, door middel van onderhandelen, luisteren, overtuigingskracht, motivatietechnieken, doorvraagtechnieken en confronteren;
- Beschikken over coachingsvaardigheden;
- In staat zijn te communiceren ((non)-verbaal, schriftelijk, doelgroep en situationeel gericht).

Voor het verrichten van financiële diensten in het kader van advies en bemiddeling heeft het NVVK-lid een vergunning nodig van de AFM. Medewerkers moeten bij advies

of bemiddeling ten aanzien van financiële producten in het bezit zijn van een Wft-diploma. De wet stelt vakbekwaamheidseisen aan medewerkers waar door middel van het desbetreffende Wft-diploma en door middel van de verplichte permanente educatie van medewerkers aan wordt voldaan.