

WAT W€RKT?

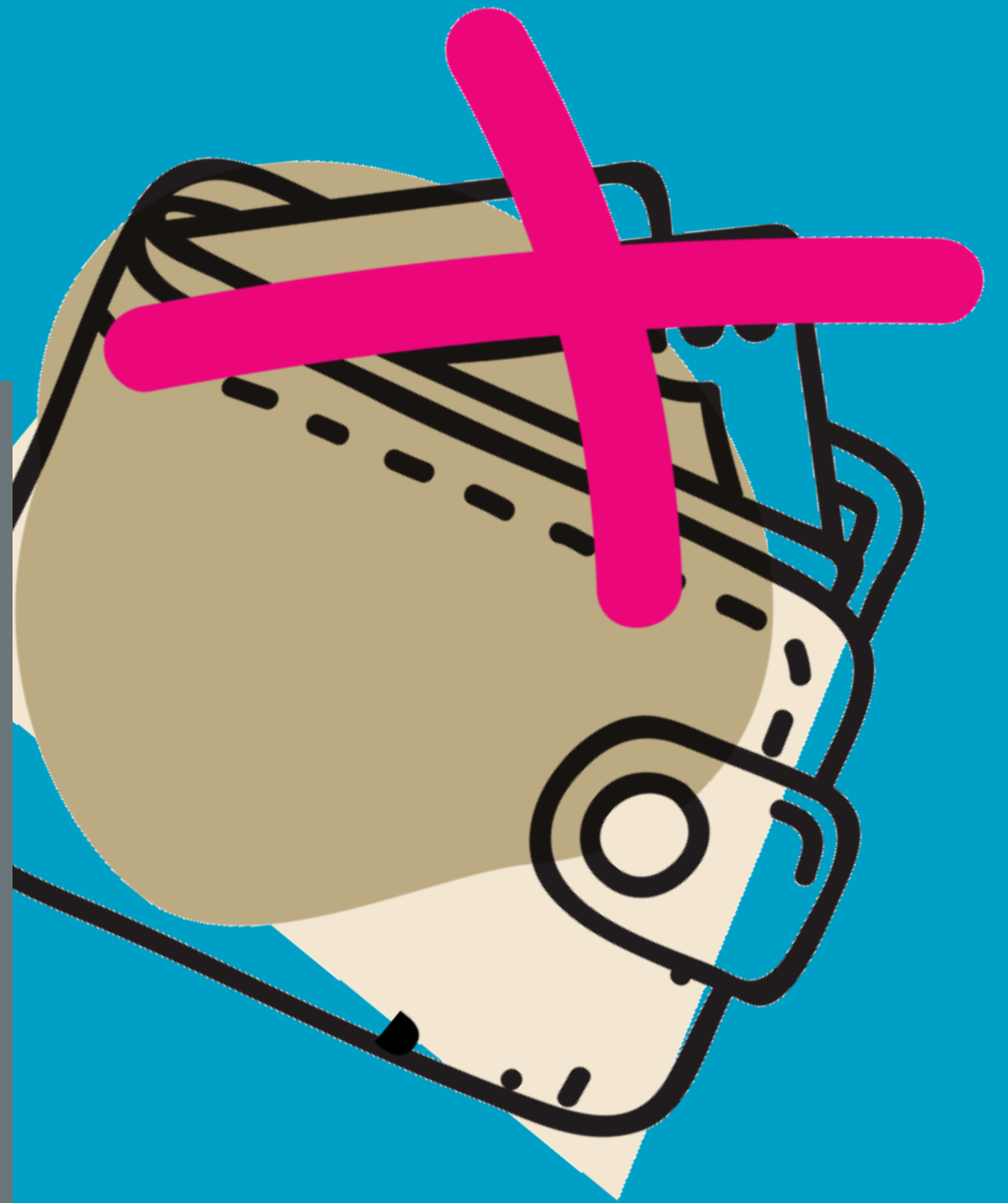
Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf- aanpak

Marjolein Odekerken (Verwey-Jonker Instituut)

Marlies van de Bunt (Bureau Bartels)

Laura Nuiver (Hogeschool Utrecht)



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vragen over deze presentatie?

Marjolein Odekerken (Verwey-Jonker Instituut)

E-mail: modekerken@verwey-jonker.nl

Marlies van de Bunt (Bureau Bartels)

E-mail: marlies.vandebunt@brtls.nl

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Kennismaking

- <https://www.menti.com/al7495qb36tk>

• Mentimeter:



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

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

- 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
- Doel: kijken naar bereik en effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden
- Onderzoek Vroeg Eropaf-aanpak is één onderzoek binnen dit project (naast jongereninterventies, rechtbanken, huisartsen en coronasanering)

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf-aanpak in Amsterdam

- 2021: wijziging Wgs, Amsterdam al sinds 2008 bezig
- Doel: in contact komen met inwoners
- Januari t/m juni 2022: 9.680 Vroeg Eropaf-meldingen bij 6.203 inwoners
- Op basis van meldingen bij gemeente van betaalachterstand, waarna de buurtteams proberen contact te leggen en hulp aan te bieden
- Zeven buurtteams
- Meerdere manieren van contactleggen: huisbezoek maar na Covid ook via telefoon, email & WhatsApp
- 79% bereik
- Onderzoek: werkzame elementen/succesfactoren & hoe kan het effectiever

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

De onderzoeksaanpak in een notendop

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

Interventie: verkenningen naar werkzame communicatievormen

1. Aangepaste brief
2. QR code met filmpje
3. Ervaringsdeskundigheid



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Verkenning: Aangepaste brief

- Alléén versturen brief (meestal) niet voldoende bereiken inwoner
- Redenen: onduidelijke brief, niet aansprekend, envelop wordt niet open gemaakt...
- Brief is het eerste contactmoment: *make it count*



WAT WERKT?

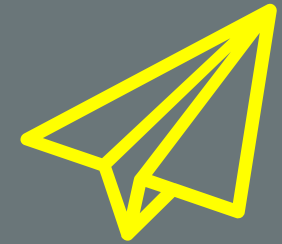
Eerder uit de schulden

Vraag

Hebben jullie zelf al eens kritisch naar jullie brief gekeken (qua taalgebruik, opbouw, etc.)?

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden



Aangepaste brief: tips

- ✓ **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

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.

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.

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.

- **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: QR code met filmpje


WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vraag

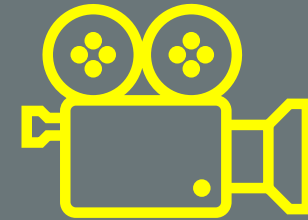
Gebruiken jullie in je communicatie rondom Vroeg Eropaf een filmpje?

Verkenning: QR code met filmpje

- Onderzoek loopt nog: alleen eerste bevindingen
- Veel gemeenten werken al met filmpje
- Voorzichtige eerste bevinding: filmpje wordt niet veel bekeken
- Voorzichtige eerste bevinding: men oordeelt vrij 'neutraal' over filmpje  waarschijnlijk niet het 'ei van Columbus'

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden



QR code met filmpje: tips

- ✓ **Zorg dat een QR-code duidelijk herkenbaar is**
Zwart/wit, dus niet in de huisstijkleuren van de gemeente
- ✓ **Bied het filmpje via verschillende vormen aan**
Niet alleen via een QR-code, maar ook via linkjes in WhatsAppjes, e.d.
- ✓ **Monitor het bereik van het filmpje en pas aan waar nodig**

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Verkenning: Ervaringsdeskundigheid

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vraag

Zetten jullie ervaringsdeskundigheid in bij je Vroeg Eropaf-aanpak?

Verkenning: Ervaringsdeskundigheid

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

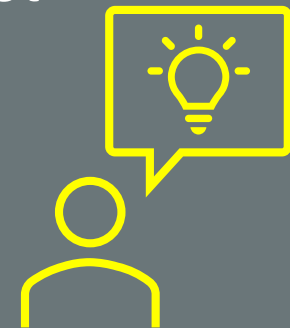


WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Verkenning: Ervaringsdeskundigheid

- Meerwaarde van ervaringsdeskundigheid:
 - 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



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Ervaringsdeskundigheid: tips

- ✓ Ervaringsdeskundigheid als aanvulling voor bereiken van inwoners die schaamte en een drempel ervaren
- ✓ Authenticiteit
- ✓ Verscheidenheid aan ervaringsdeskundigheid
- ✓ Informeren of empathiseren
- ✓ Het bereik van de film of brief



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Meer weten over de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid bij armoede en schulden?

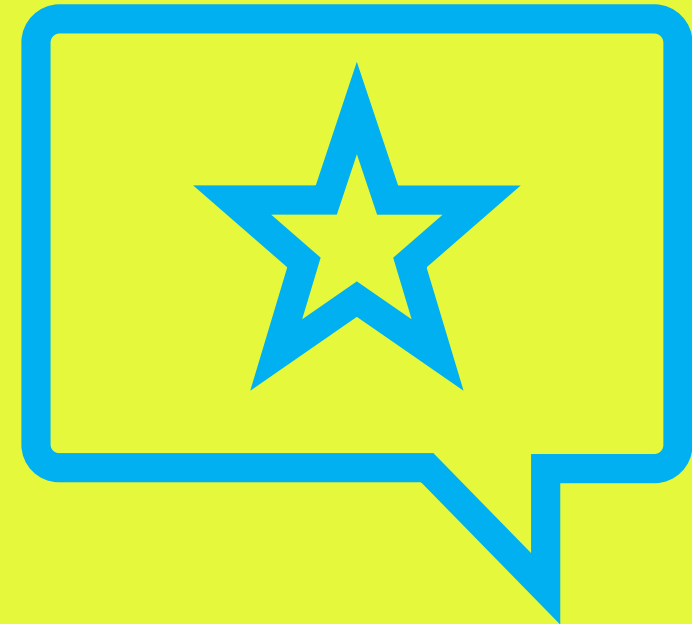
- Een literatuurstudie naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid: [Verschil maken in de schuldhulpverlening - Verwey-Jonker Instituut.](#)
- De kracht van ervaringsvrijwilligers. Hoe ervaringsverhalen anderen kunnen helpen: [319016_De-kracht-van-ervaringsvrijwilligers-Sept21.pdf \(verwey-jonker.nl\)](#)
- Ik begrijp je helemaal - Een verkenning naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid in communicatiemiddelen rondom vroegsignalering (volgt dit najaar)
- Zie ook de volgende publicaties voor het gebruik van de CAK-lijst (inwoners die al zes maanden of langer niet in staat zijn hun volledige zorgpremie te betalen en niet gereageerd hebben op herinneringen van hun zorgverzekeraar): [Aan de slag met de CAK-lijst: inspiratie en tips voor een outreachende aanpak - Verwey-Jonker Instituut](#)

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vroeg Eropaf: wat werkt?

- Niet één succesformule
- Combineer manieren van communicatie: huisbezoek, telefonisch, e-mail, etc.
- Experimenteer met verbeteringen:
 - Brief
 - Filmpjes
 - Ervaringsdeskundigheid
 - Out-of-the-box: ander tijdstip (bijvoorbeeld bellen na 17:00)



WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Vraag

Wat ga jij doen om jullie aanpak te verbeteren?

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Andere publicaties van het onderzoek Eerder uit de Schulden: wat werkt?

- De effectiviteit van jongereninterventies gericht op voorkomen van (mogelijke) betalingsachterstanden: [Eerder uit de schulden: werkzame elementen bij jongereninterventies \(verwey-jonker.nl\)](#)
- 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](#)
- Manieren om ondersteuningsgesprekken te versterken: [Publicatie Eerder uit de Schulden: Ondersteuningsgesprekken - schuldenenincasso.nl](#)



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



gemeente
gouda



Gemeente
Haarlem



gemeente
Deventer



HOGESCHOOL
UTRECHT



Gemeente Utrecht



GEMEENTE
Arnhem



Gemeente
Amsterdam

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

EINDE

Vragen?

Rapportage van dit onderzoek volgt najaar 2023

WAT WERKT?

Eerder uit de schulden

Filmpje ervaringsdeskundigheid

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