

Welkom bij de Landelijke bijeenkomst Vroegsignalering

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering

Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa



Programma

- Plenair programma
- Lunch
- Twee rondes deelsessies

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering
Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa



Wetsevaluatie vroegsignalering

Justine Ruitenbergh, ministerie van SZW

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering
Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa



Samen sterk, meer bereik

Vandaag: leren van elkaar, wat gaat goed, wat kan nog beter?

Nu: uitkomsten en
aanbevelingen Wetsevaluatie



Achtergrond wetsevaluatie

- 2021 wettelijke verduidelijking vroegsignalering in Wgs
- Signalen van achterstanden die indicatie zijn voor (dreigende) problematische schulden
- Dan is delen van informatie (inbreuk op privacy) te rechtvaardigen
- Diverse experimenten

Uitkomsten wetsevaluatie

- Veel mensen in beeld die nog niet bekend waren
- Meer mensen ontvangen hulp (49.000 extra in 2024)
- Bijna 80% is geholpen met 'quick fix'
 - > voorkomt grotere schulden en duurdere schuldhulp
- Dit dempt maatschappelijke kosten van schulden
- De kosten voor gemeenten & vaste lasten partners zijn beperkt (ca. 50 miljoen per jaar en 3 miljoen per jaar)

Uitkomsten: kansen voor gemeenten

Diverse kansen om bereik & hulpacceptatie te verhogen, zoals:

- Persoonlijk contact (bellen, bezoek, app), meer pogingen & mix
- Ervaringsdeskundigen inzetten voor contact
- Diverse lichte hulpvormen aanbieden
- Bij grotere of meerdere achterstanden meer hulpacceptatie
- Rekening houden met laaggeletterdheid, anderstaligen, jongeren

Reacties van inwoners op vroegsignalering

- *“Ik probeer het toch het liefst zelf op te lossen. Maar als het nodig is, dan weet ik dat ik iemand kan bellen.”*
- Inwoners met lichte geldzorgen zijn blij met quick fixes. Bijna alle inwoners vonden hun financiële situatie verbeterd.
- Inwoners negatief over brief of mail. In persoonlijk contact ruimte om situatie uit te leggen. Belangrijk: oordeelsvrij en begripvol
- *“Ik kende het buurtteam niet, dus ik wist niet wat ik van ze moest verwachten. Maar zij helpen je veel verder dan wat ik dacht”*

Ervaringsdeskundige vroegsignaleerders

Sommige gemeenten zetten ervaringsdeskundigen in. Hun tips:

- Informeel, herkenbaar, vertrouwen opbouwen, luisteren
- Persoonlijke aandacht, begrip, breder kijken naar behoefte
- Geduld, niet loslaten, kleine stapjes
- In eerste gesprek geen formuleren

“Veel inwoners verzwijgen hun problemen voor familie en vrienden. Het gesprek met de ervaringsdeskundige is soms de eerste keer dat ze iemand spreken die in dezelfde situatie heeft gezeten.”

Uitkomsten: experimenten

- Experiment met hypotheekverstrekkers bleek nuttig: 55% was nog niet in beeld, 62% van de doelgroep werd bereikt en eenderde daarvan reageerde op hulpaanbod
- Experiment gemeentebelastingen (nu gestopt): ruim 50% nog niet bekend bij schuldhulp, maar bereik laag (17%) en met socialer incasseren valt meer te winnen
- Andere experimenten lopen nog (achterstanden Belastingdienst / Toeslagen, studieschulden en eigen bijdrage WMO / WLZ)

19 aanbevelingen van onderzoekers, o.a.

- Meer signalen oppakken door gemeenten (minder rigide selectie)
- Minder verschillen tussen gemeenten
- Minder verschillen tussen vaste lasten partners (verder standaardiseren van minimale wettelijke verplichtingen)
- Versoepeling informatiedeling gemeenten en vaste lasten partners
- Verbetering registratie en evaluatie van effecten: wat werkt

Vervolgstappen o.a.

Verbetermaatregelen uitwerken met concrete doelstellingen:

- Verdubbeling bereik naar 40%
- Halvering onterechte uitval signalen (kwaliteit signalen omhoog)
- € 20 miljoen jaarlijks beschikbaar (t/m 2028)

Gesprekken over toevoegen signaal hypotheekverstrekkers

Onderdeel van Nationaal Programma Armoede & Schulden

Goede voorbeelden delen

- Van elkaar leren wat werkt, waardoor, voor wie:
soms met kleine aanpassingen groot effect in bereik!
- Vorige week Gemeente Westland gesproken (NVVK expeditie)
- Ander mooi voorbeeld: GR De Bevelanden
- Vragen / ervaringen vanuit de zaal?

Bedankt voor jullie inzet & aandacht!



Vragen?

Justine Ruitenbergh, ministerie van SZW

Jolanda van den Dongen, GR De Bevelanden

Ellen Hennekens, NVVK

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering

Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa



Cijfers vroegsignalering

Anna van der Schors, Divosa

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering
Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa





verbindende kracht
in het sociaal domein

Hoe loopt de vroegsignalering?

De situatie in cijfers



Join at

18

slido.com
#LbV25



**Het aantal signalen in de 1e helft
van 2025 t.o.v. dezelfde periode in
2024:**

1^e helft 2025 t.o.v. 1^e helft 2024



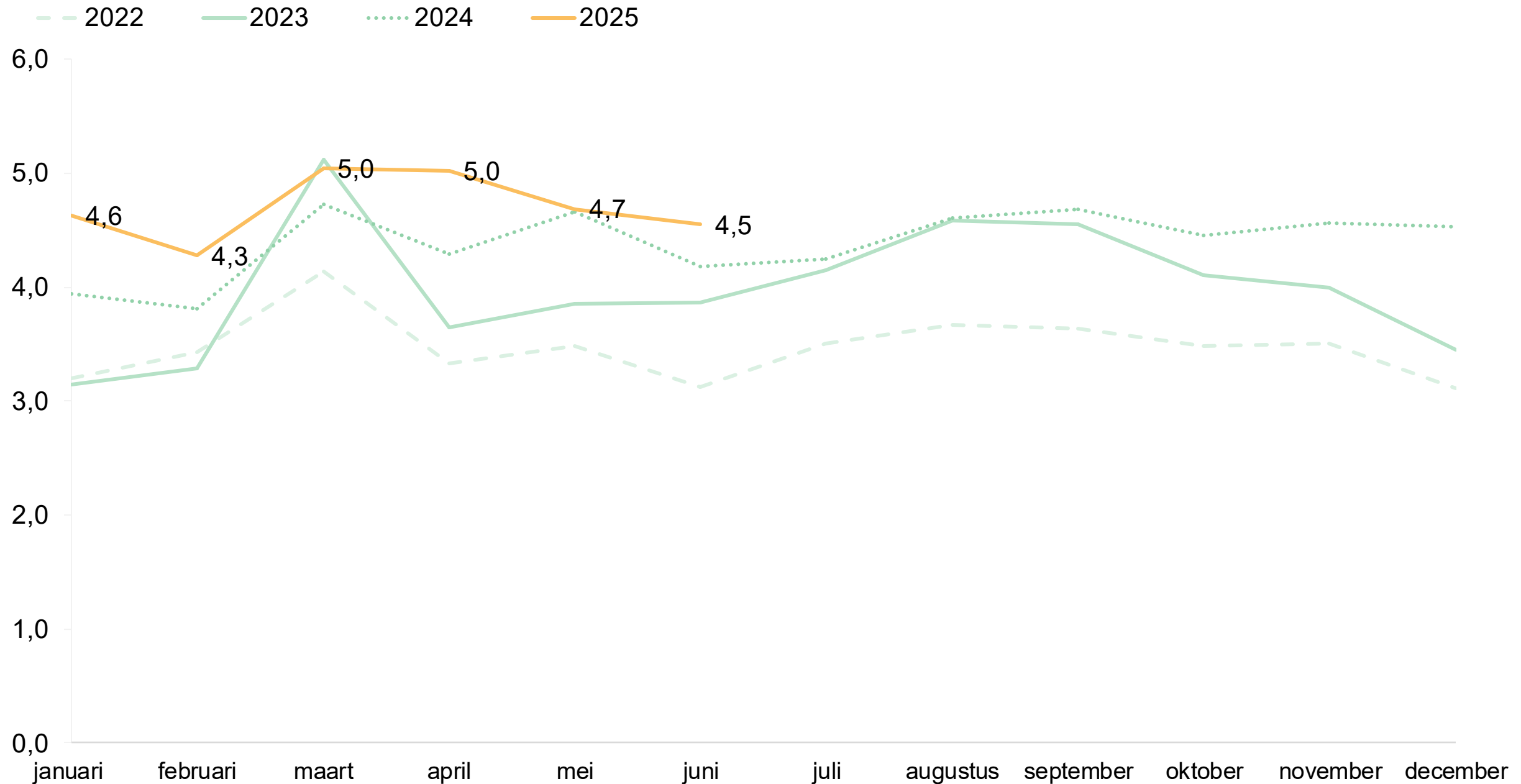
11% meer vroegsignalen

± 84.700 vroegsignalen per maand

± 92.300 vroegsignalen + eindeleveringssignalen per maand

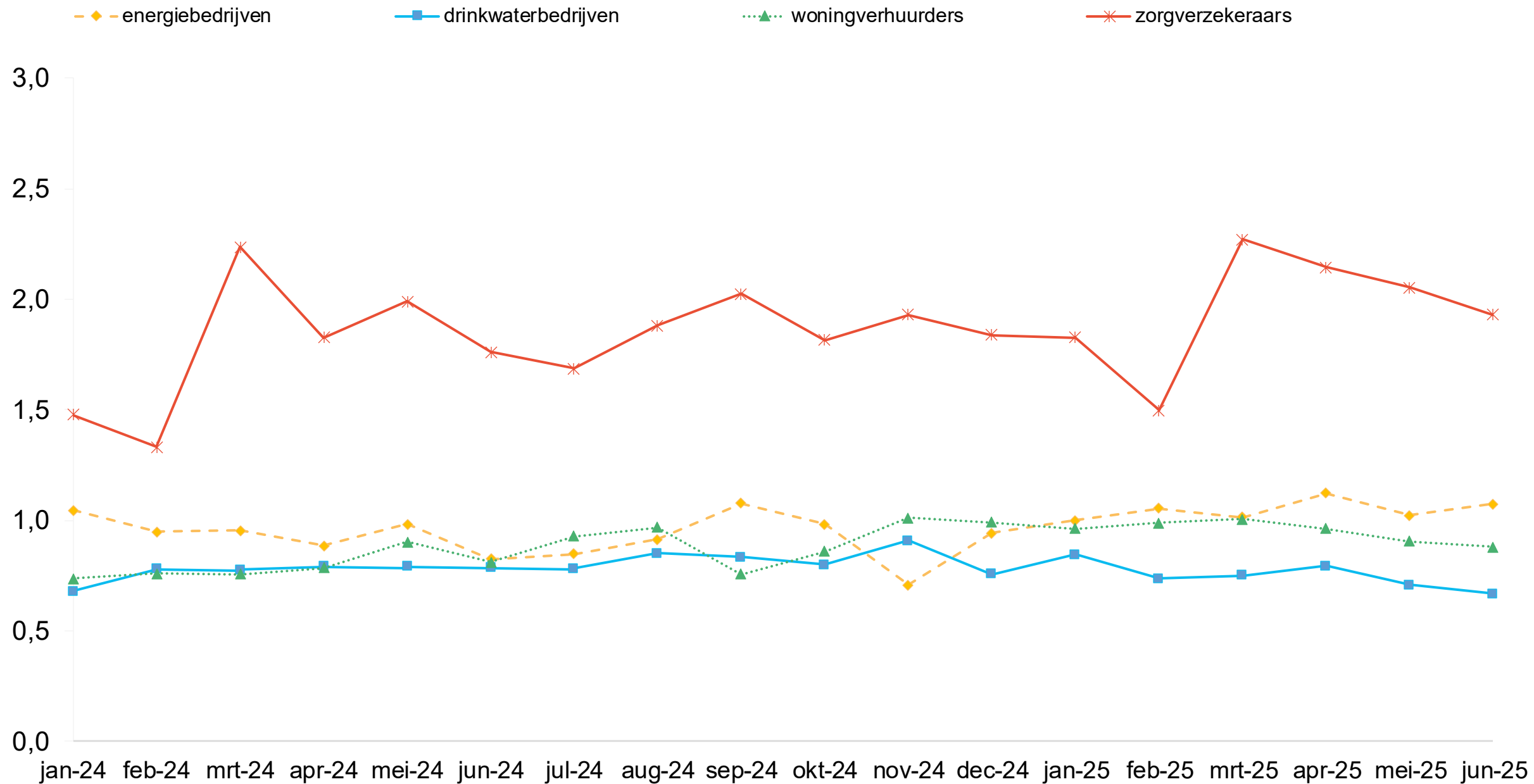
Aantal vroegsignalen per 1000 inwoners

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden



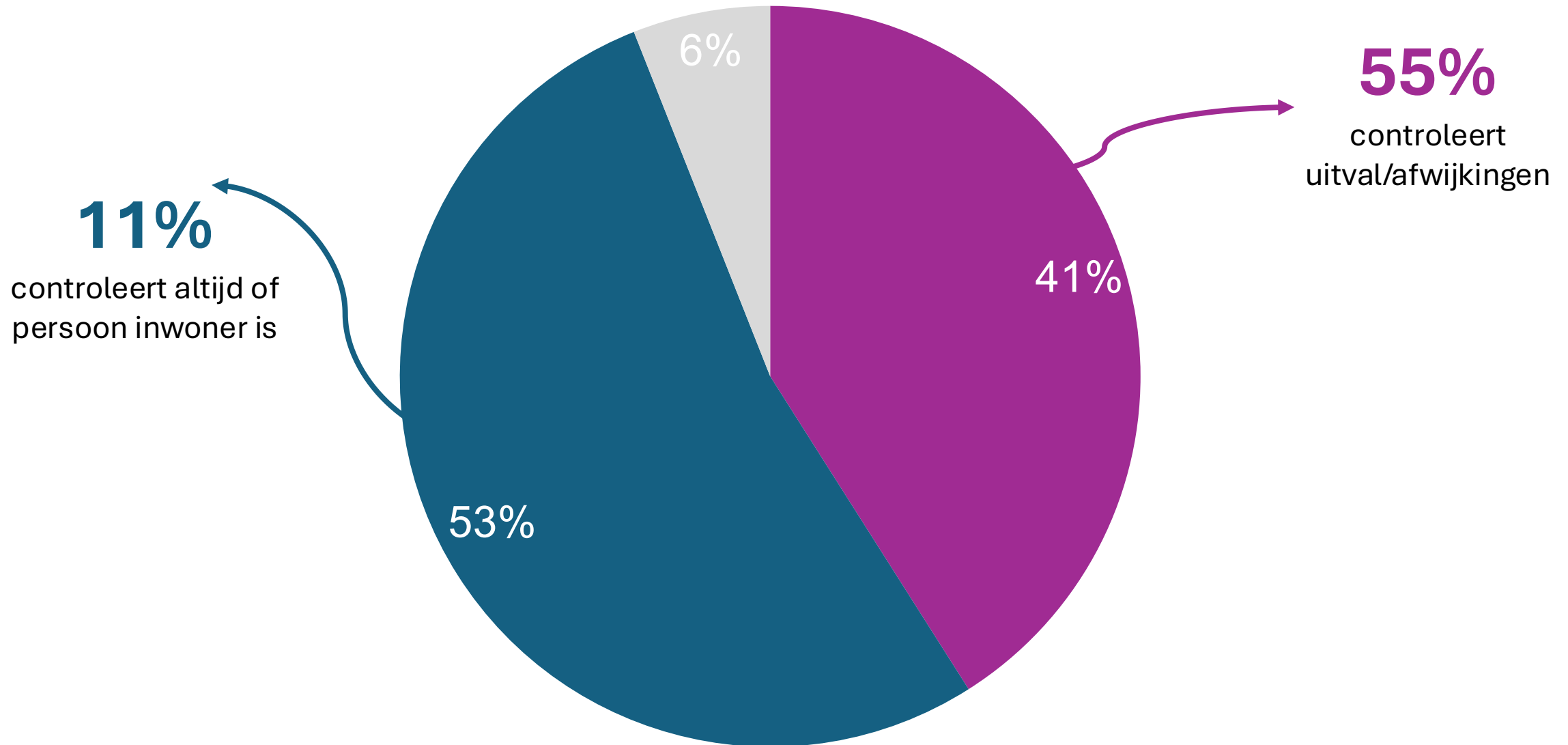
Aantal vroegsignalen per 1000 inwoners per vastelastenpartner

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden



Gebruik automatische BRP-controle

■ Ja ■ Nee ■ Weet ik niet

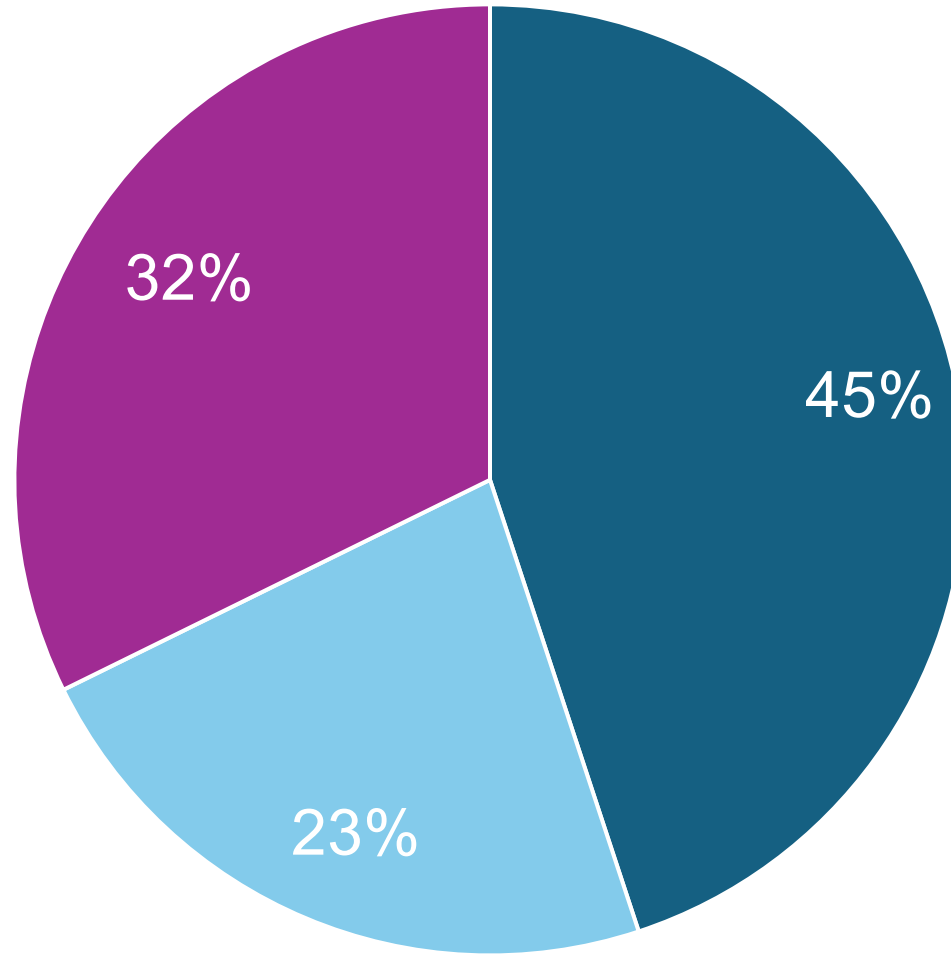




Het aantal gemeenten met een drempelbedrag is t.o.v. 2024:

Drempelbedrag bij opvolging signalen

■ Een vast bedrag ■ Een wisselend bedrag ■ Nee



68%

heeft een drempelbedrag

Hoogte drempelbedrag

(n=75 in 2024; n=71 in 2025)

2024 2025



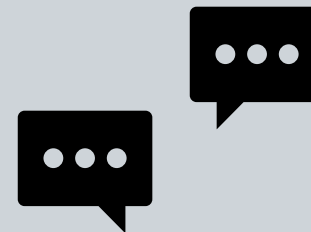
Bereik

	2025	2024
Alle signalen	19,5%	20,5%
Vroegsignalen	18%	19%
Eindeleveringssignalen	31%	31%

40%

streefwaarde

Vijf of meer contactvormen



56%

in 2023

72%

in 2024

75%

in 2025

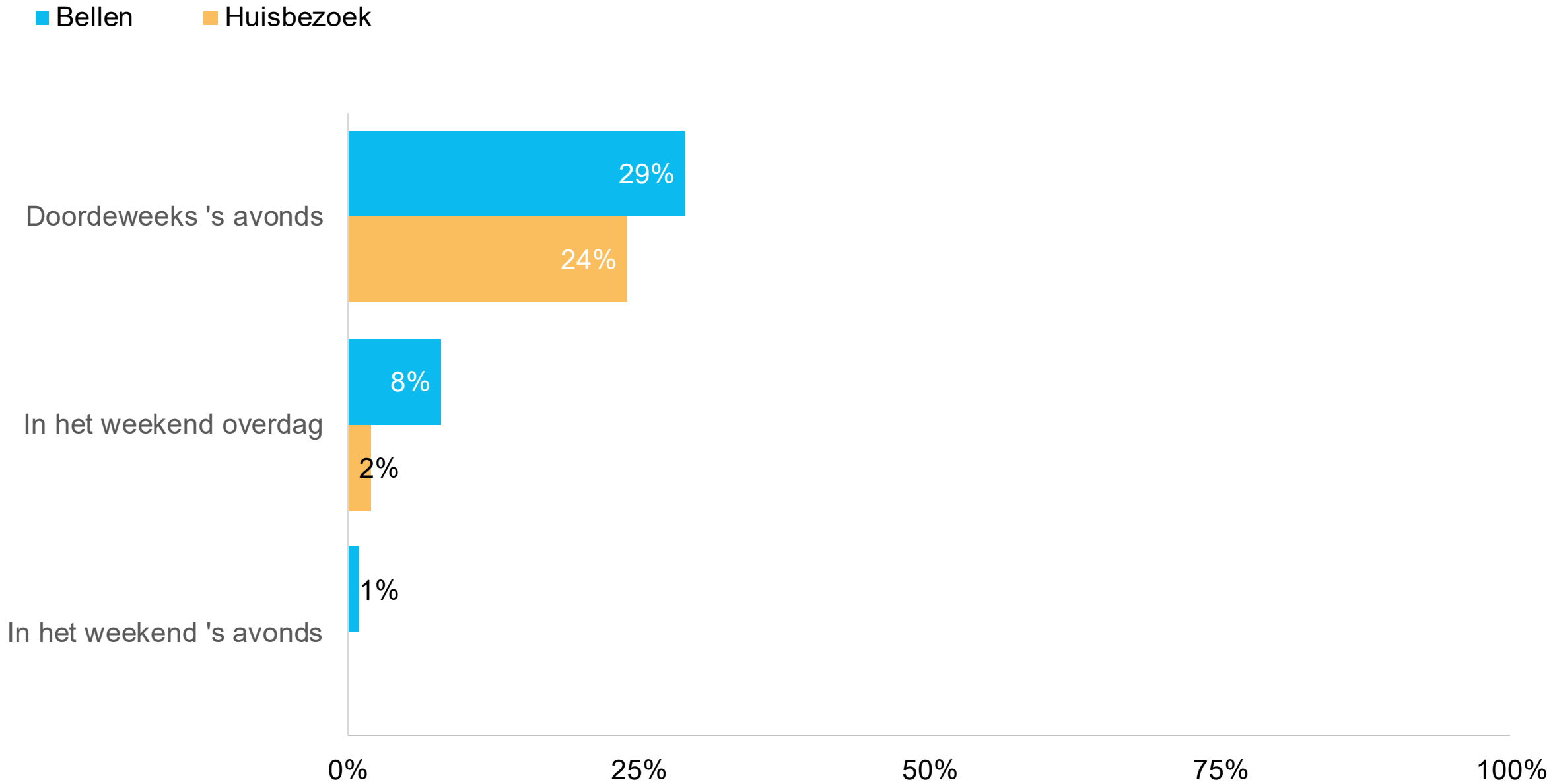


**Welke contactvorm zorgt voor
hoogste bereik van inwoners?**

Voor hoger bereik

- Meer contactpogingen
- Minder schriftelijke contactpogingen
- Meer telefonisch

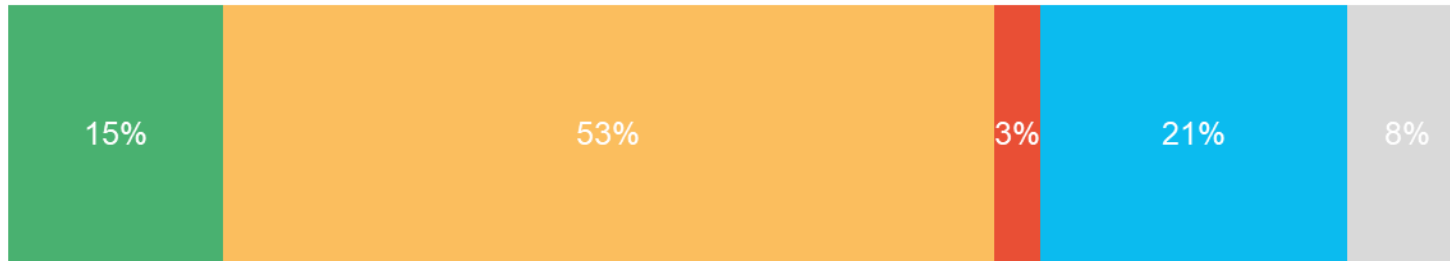
Moment van bellen en huisbezoek



Bereikbaarheid & beschikbaarheid contactgegevens

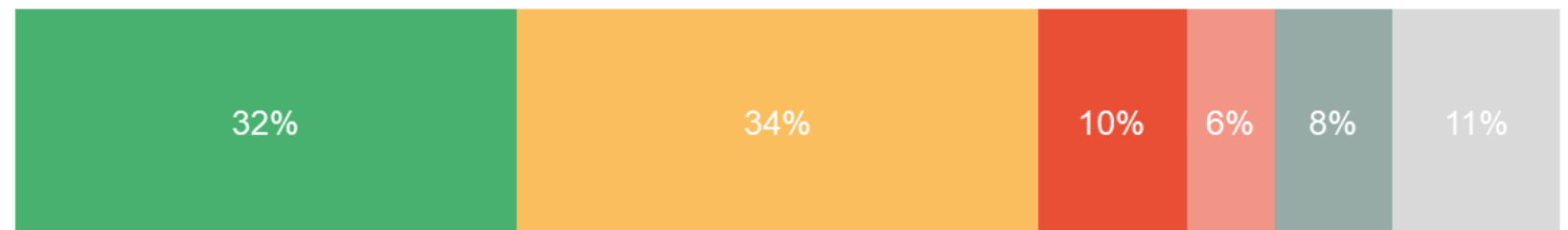
Bereikbaarheid vastelastenpartners

■ Goed ■ Soms goed, soms niet ■ Slecht ■ Dat verschilt sterk tussen VLP's ■ Anders



Beschikbaarheid van contactgegevens vastelastenpartners

■ Tevreden; de benodigde contactgegevens zijn aanwezig
■ Neutraal
■ Ontevreden; de contactgegevens ontbreken vaak
■ Ontevreden; de contactgegevens kloppen vaak niet
■ Geen mening; wij zoeken nagenoeg geen contact met VLP's
■ Anders



Het succes van vroegsignalering

■ Heel succesvol ■ Succesvol ■ Neutraal ■ Niet succesvol ■ Helemaal niet succesvol

2025



2024



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Leidraad vroegsignalering

Jacomijn Kuiper, VNG

Anna van der Schors, Divosa

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering

Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa



Leidraad Vroegsignalering

Leidraad vroegsignalering

Leidraad



Definitie, stappenplan en modelconvenant voor vroegsignalering in de schuldhulpverlening

Jacomijn Kuiper

BUREAU EV

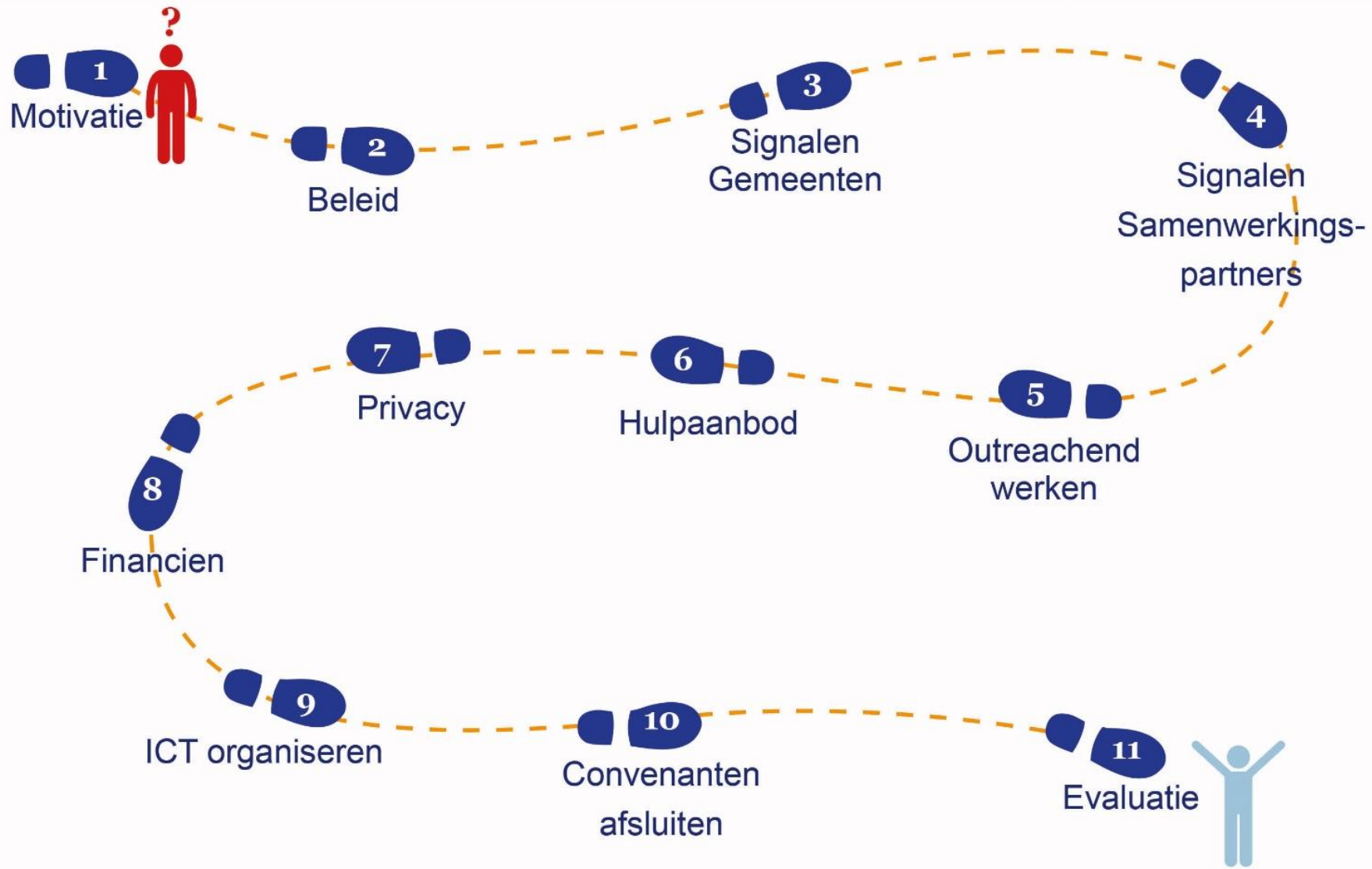
assessor



nvvk

niging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren

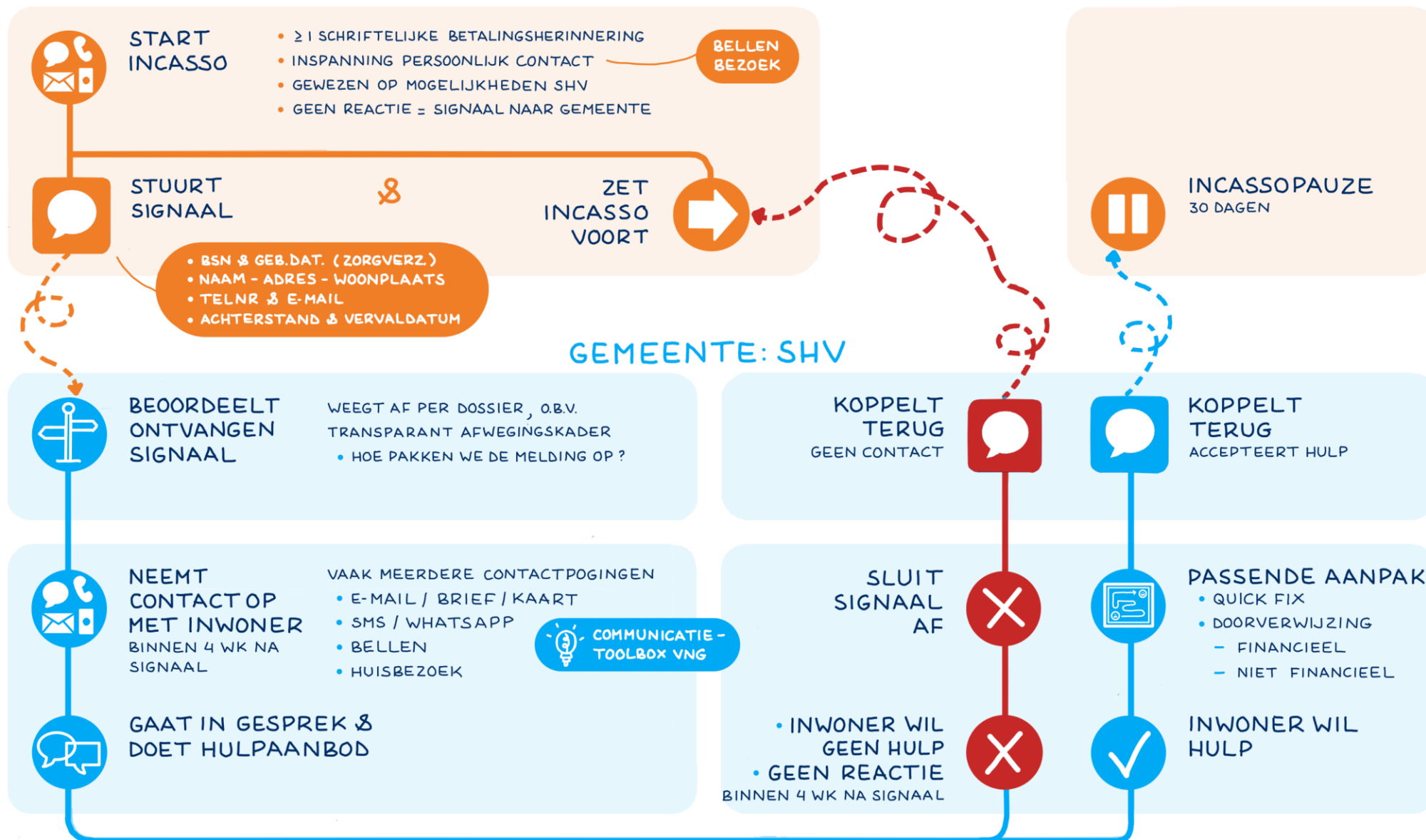
Stappenplan vroegsignalering



VROEGSIGNALERING GEMEENTEN

PROCES ONTVANGEN EN VERWERKEN SIGNALLEN VAN VASTELASTENPARTNERS

VASTELASTENPARTNER: MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORDE INCASSO



Oude situatie

Nieuwe situatie

Leidraad monitoring vroegsignalering

Leren, bijsturen en evalueren door monitoren van het proces van vroegsignalering



- Vraag de inwoner die contact zoekt, naar aanleiding waarvan hij/zij contact opneemt en/of hoe hij/zij de gemeente heeft gevonden.
- Zet het directe nummer van een vroegsignaleerder in een brief of e-mail. Dan is de link tussen de schriftelijke contactpoging en de reactie van de inwoner sneller te maken dan wanneer er wordt verwezen naar een algemeen nummer van de gemeente (los van dat dit prettig is voor de inwoner zelf).

SMS en WhatsApp

SMS en WhatsApp-berichten sturen is relatief eenvoudig. Tegelijkertijd blijkt het effectiever dan het versturen van een brief, kaart of e-mail. Zorg voor een korte en begrijpelijke boodschap die open en uitnodigend is. Gebruik geen moeilijke woorden en maak korte zinnen.

De communicatietoolbox bevat voorbeeldteksten voor SMS en WhatsApp berichten. De voorbeelden houden er op inhoud van de boodschap rekening mee dat het bericht mogelijk niet bij de juiste ontvanger terecht komt.

- [Voorbeeldbericht SMS](#)
- [Voorbeeldbericht SMS/WhatsApp jongeren](#)

SMS en WhatsApp zijn laagdrempelig. Bij WhatsApp is het mogelijk om gebruik te maken van een bedrijfsaccount. Doordat het mogelijk is bij WhatsApp een profielfoto op te slaan, wordt het contact persoonlijker. Ook is het mogelijk om afbeeldingen te verzenden. Dit vormt laagdrempelig contact om een herinnering voor een afspraak of informatie over het hulpaanbod te sturen.

De ICT-systemen bieden de mogelijkheid om geautomatiseerd SMS-berichten te versturen als een vroegsignaal aan bepaalde criteria voldoet. Dit kan niet voor WhatsApp, omdat er een API-standaard nodig is, die voor WhatsApp (nog) niet beschikbaar is.

Telefoon

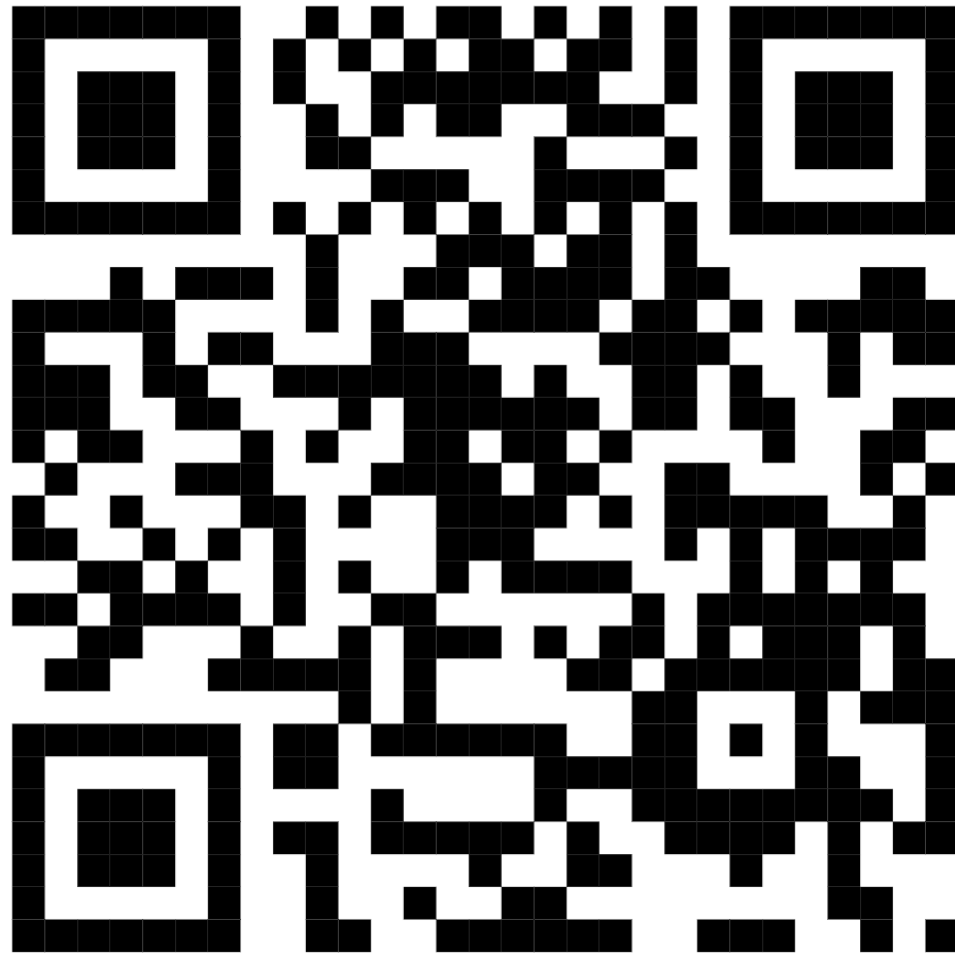
Bellen is een directe manier van communiceren. De inwoner wordt direct bereikt, waardoor deze wijze van benaderen impact kan hebben. Wel ontbreekt bij bellen de non-verbale communicatie, waardoor bepaalde signalen mogelijk gemist worden en het lastiger is om goed op de inwoner in te spelen. Net als bij huisbezoeken vormen een open houding en het goed voeren van een gesprek belangrijke randvoorwaarden om succesvol contact te leggen en het vertrouwen te winnen van de inwoner.

OVERZICHT SIGNALEN AAN GEMEENTEN

		ENERGIE 	WATER 	HUUR 	ZORGVERZEKERING 
	VROEGSIGNAAL	OPVOLGEN BINNEN 28 DAGEN NA ONTVANGST SIGNAAL			
 SIGNAAL VIA		SOFTWAREPAKKET	SOFTWAREPAKKET	SOFTWAREPAKKET	SOFTWAREPAKKET
 SIGNAAL VAN		LEVERANCIER	LEVERANCIER	VERHUURDER	ZORGVERZEKERAAR
	UPDATE VROEGSIGNAAL	OPVOLGEN <u>NIET</u> VERPLICHT, M.U.V. SIGNAAL CAK (28 DAGEN)			
 SIGNAAL VIA		SOFTWAREPAKKET	DIVERS	SOFTWAREPAKKET	1. SOFTWAREPAKKET 2. PORTAAL CAK [•]
 SIGNAAL VAN		LEVERANCIER	LEVERANCIER	VERHUURDER	1. ZORGVERZEKERAAR 2. CAK [•]
 LET OP		OOK EINDE LEVERING			[•] OPVRAGEN IS OPTIONEEL, OPGEVRAAGD → OPVOLGEN VERPLICHT
	DREIGEND SIGNAAL	GESPREK BINNEN 3 WERKDAGEN NA ONTVANGST SIGNAAL			
 SIGNAAL VIA			DIVERS	DIVERS	
 SIGNAAL VAN			LEVERANCIER	GERECHTS- DEURWAARDER	
 DREIGING			AFSLUITING	ONTRUIMING	



De nieuwe leidraad staat nu online!



Lezing over laaggeletterdheid

Anna Schotanus, 'aanjager' rondom het
onderwerp laaggeletterdheid

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering
Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa

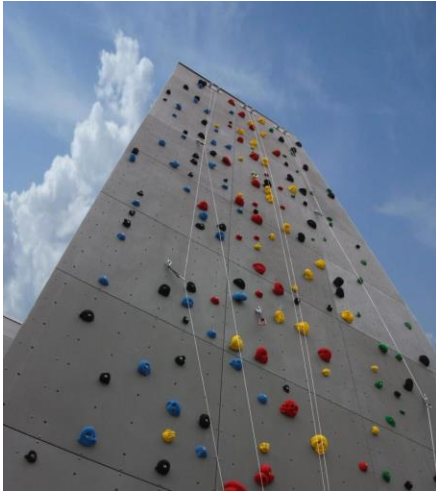


OVER DE HEMA , KLIMWANDEN EN RODE VLAGGETJES

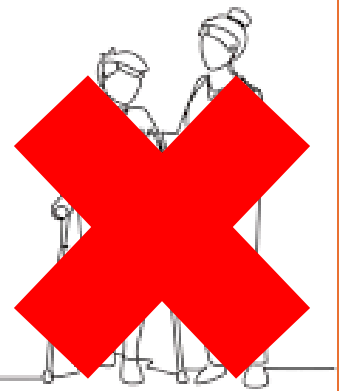


DOEL VAN DEZE LEZING

Sh*t...
Heb ik het wel op
de rit?



HULP VRAGEN



[illegible]

Laaggeletterd

HULP VRAGEN



BEPERKTE BASISVAARDIGHEDEN



OVER
WIE
GAAT
HET?



3.000.000

OVER WIE GAAT HET?

- <https://youtu.be/nXtxFmlz-cQ>

X2 !!!



LANG LEVE DE
WETENSCHAP

LEZEN
≠
BEGRIJPEN

SAMENVATTINKJE?

**1 op de 2 mensen
met financiële
problemen
begrijpt jou niet**



X 2²



WAT JE WEET, KUN JE NIET 'ONT'WETEN

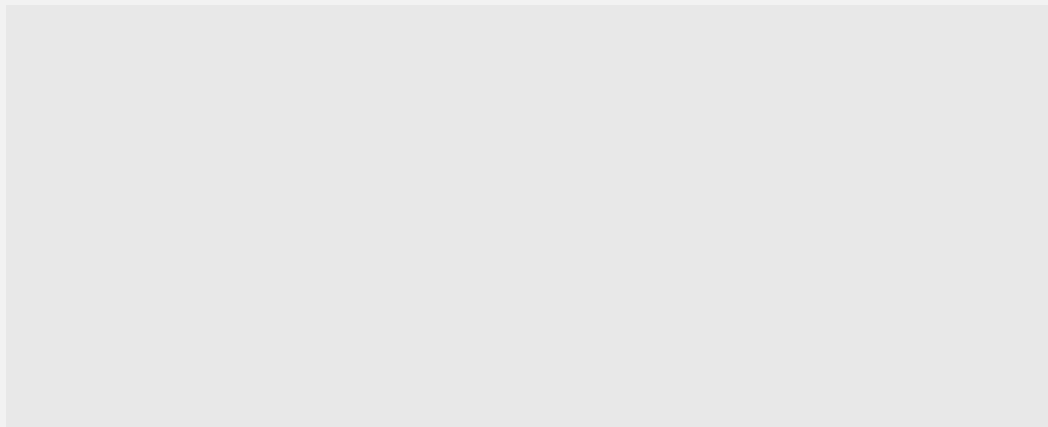
Steek hand in eigen boezem en kijk eens naar:

- Je communicatie uitingen
- Je hordes, klimwanden en eventuele jungle-dieren
- Je taalgebruik!!!





HÉ...MAAR WIJ ZIJN BEST LEKKER BEZIG!



WAT JE WEET, KUN JE NIET 'ONT'WETEN

Klim op de barricades!

Lekker
belangrijk!



HEMA



WAT JE WEET, KUN JE NIET 'ONT'WETEN

Denk gewoon eens

‘Wat zou de Hema nu doen?’



SH*T, HEB IK HET WEL OP DE RIT?

- Weet iedereen van de 1 op de 2?
- Hebben we onze klantreis daar op aangepast?
- Weten we waaraan we LGH herkennen?
- Durven we het vervolgens bespreekbaar te maken?
- Hebben we het hulpaanbod goed in beeld?
- **Hebben we onze communicatie daar op aangepast?**

TIPS?

BRIEVENWASSERETTE



- Direct duidelijk
- B I
- Toegankelijke overheid
- Inclusie
- Lekker kort
- Dienstbaar Dichtbij



SIGNAALKAART

Herkennen van laaggeletterdheid

Praktisch hulpmiddel om signalen van laaggeletterdheid bij medewerkers te herkennen.

In veel bedrijven werken laaggeletterden zonder dat collega's en werkgever weten dat ze laaggeletterd zijn. Medewerkers die moeite hebben met taal of rekenen en computeren zijn vaker ziek, stellen vaker vragen en vergroten de kans op bedrijfsongevallen. Laaggeletterdheid komt in alle bedrijfssectoren voor en ook binnen alle opleidingsniveaus. De onderstaande signalen kunnen een teken zijn dat medewerkers laaggeletterd zijn.

Signalen van laaggeletterdheid zijn:

- Werkopdrachten niet kunnen uitvoeren
- Moeite met het bedienen van mobiele telefoon
- Aangeven mails niet te ontvangen
- Mails niet kunnen lezen
- Niet kunnen inloggen
- Moeite met digitaal verlof aanvragen
- Te laat zijn bij afspraken
- Loonbeslag op het salaris

Waar werken ze?

- 37% van de productiewerkers
- 37% van de hulpkrachten in bouw en industrie
- 40% van de schoonmakers

Falen

- Gemiddeld is 1 op de 9 laaggeletterd
- Van de laaggeletterden tussen 16 en 65 jaar werkt 57%
- Van de laaggeletterden tussen 16 en 65 jaar werkt 53%
- Ongeveer 55% van de laaggeletterden is autochtoon

Risico's voor werkgever

DE FRYSKE MARREN

Vaak en veel vragen stellen

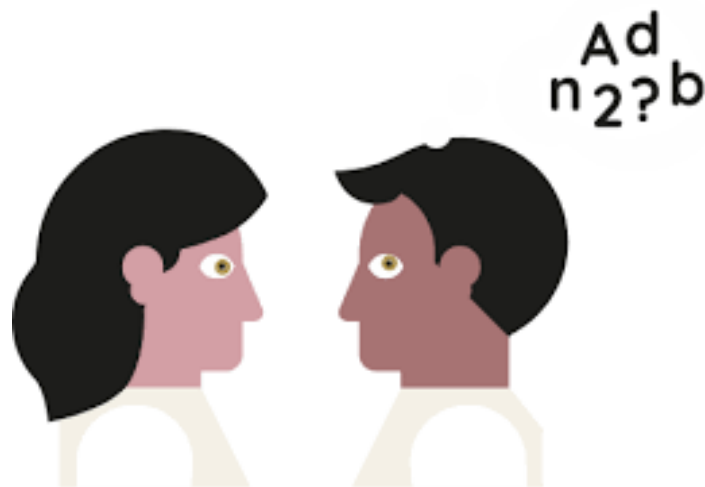
Moeite met de computer

Vaker ziek

Snel fouten maken

Moeite lezen salarisstroom

Terughoudend bij overleggen



Wie kan jou helpen?

De Bibliotheek Zullen we het samen doen? Kom naar de bibliotheek. We hebben een groot aanbod (ook gratis) cursussen. Verhel waar je moeite mee hebt en wij leren het jou. Je hoeft geen lid te zijn van de Bibliotheek. Contact: Kijk op de website voor alle locaties in onze gemeente www.bibf.nl Je kan bij de bibliotheek terecht met vragen over: - Soliciteren - Lezen - Computeren - Werkloosheid - Schrijven - Gesprekken	Firda Firda biedt onderwijs aan volwassenen. Dit kan op school of in het digitaal in de Bibliotheek. Contact: Annelies Slagter - Westra a.slagter@westragfoud.nl www.firda.nl Je kan bij Firda terecht met vragen over: - Rekenen - Lezen - Schrijven - Gesprekken - Computeren - Soliciteren De aanvraag via www.ikwilleren.nl gaat ook naar Firda.	Sociaal Collectief Welzijnswerk Het Sociaal Collectief is actief in de hele gemeente. Contact: Barbara Wijngaerts 06 52 79 06 30 b.wijngaerts@sociaal.nl Je kan bij sociaal collectief terecht met vragen over: - Gezondheid - School van je kind - Werkloosheid - Gesprekken - Schrijven	Stipepunt Een stipepunt is een laagdrempelig, neutraal en informeel steunpunt. Contact: Locatie Steek papierwerk@stipepunt.nl 06 50 18 64 30 Locatie Boland papierwerk@stipepunt.nl 06 51 18 77 06 www.stipepunt.nl Je kan bij de Stipepunten terecht met vragen over: - Gedrag - Werkloosheid - Computeren - Schrijven	 Vluchtelingenwerk Vluchtelingenwerk coacht statushouders om hun eigen weg te vinden naar zelfstandigheid. Contact: streek@vluchtelingenwerk.nl Je kan bij vluchtelingenwerk terecht met vragen over: - Gesprekken - Wonen - Gedrag - School van je kind
--	--	---	---	---

www.ikwilleren.nl

Stichting Lezen en Schrijven kan jou helpen met al je vragen. Ga naar www.ikwilleren.nl geef aan welke vragen je hebt en de stichting neemt contact met jou op!

HERKENNEN, BESPREKEN, VERWIJZEN

DÉ TIP?



HEMA

**1 op de 2 mensen
met financiële
problemen
begrijpt jou niet**

Krijg dit op de rit, en doe het
voor één op de twee, voor één
van deze mensen





Afsluiting ochtendprogramma

- Lunchprogramma
- Deelsessies

Landelijke bijeenkomst vroegsignalering
Samen sterk, meer bereik

nvvk

VNG

divosa

