

Welkom bij de Landelijke bijeenkomst Vroegsignalering

Kunnen we je helpen?

Landelijke
bijeenkomst
Vroegsignalering



divosa

nvvk
financiële hulpverleners

VNG

Programma

- Actualiteiten
 - Annette Klarenbeek: Wat kunnen we leren van een moordzaak?
 - Interview Vitens en Budget Energie
 - Onderzoek *Samenhang aanpak en resultaten*
 - Twee rondes deelsessies
-



Actualiteiten

Ellen Hennekens, NVVK

Jacomijn Kuiper, VNG

Kunnen we je helpen?

Landelijke
bijeenkomst
Vroegsignalering





Kunnen we je helpen?

Landelijke
bijeenkomst
Vroegsignalering

divosa

nvvk
financiële hulpverleners

VNG



Verbeterplan Vroegsignalering

Verbeteracties & maatregelen o.a. gericht op:

- Sociale incasso en andere (inspannings-) verplichtingen voorafgaand
- Ontvangen en oppakken signalen
- Bereik van en contact met de inwoner
- Hulpacceptatie en (door)verwijzing
- Terugkoppeling resultaat van vroegsignalen

Kunnen we je helpen?

Landelijke
bijeenkomst
Vroegsignalering



divosa

nvvk
financiële hulpverleners

VNG

Waar werken we zoal aan? (1 van 2)

Sociaal incasso en voorwaarden voorafgaand aan signaal

- Signaalreizen
- Herzien van o.a. Afsluitregeling Water & Energie
- Geboortedatum mógen melden

Ontvangst & oppakken signalen

- Routekaart VNG
 - BRP check: terugdringen onterechte uitval
 - Minderjarigen: informatie over aanwezigheid
 - Experimenten
-



Waar werken we zoal aan? (2 van 2)

Bereik van en contact met de inwoner

- Delen van kennis & ervaringen
- VNG Communicatie Toolkit
- Vakmanschap

Hulpacceptatie & doorverwijzing

- Basisdienstverlening
- Meer eenduidigheid in registratie

Terugkoppeling resultaat

- Ruimte zoeken op signaalniveau
- Verbeterd contact na hulpacceptatie



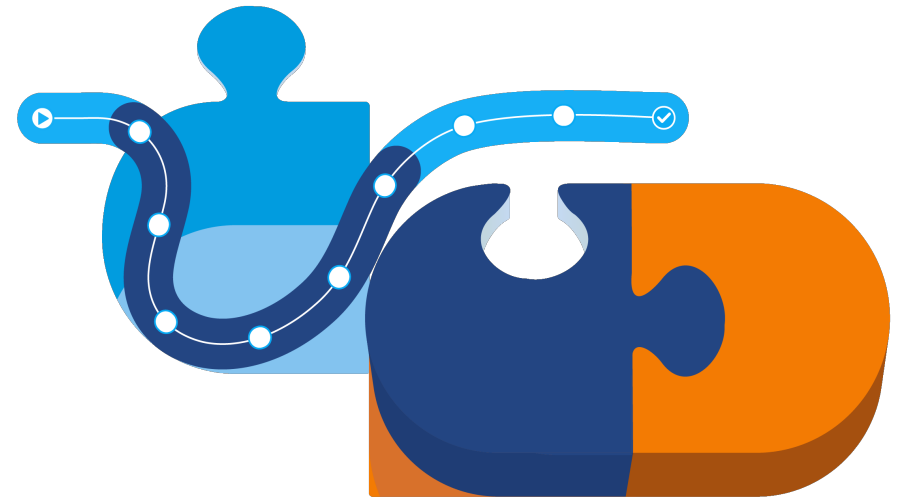


Gert-Jan Bakker

VNG

Teamleider Inclusieve Samenleving

Verbinden Schuldendomein





Vroege hulp bij geldzorgen

De gemeente helpt u hier gratis bij

U was niet thuis

[LOGO GEMEENTE]

Vroege hulp bij geldzorgen

We hebben dit bericht bij u achtergelaten omdat u niet thuis was. Wij zijn van de gemeente [invullen naam van gemeente] en willen graag met u praten over hulp bij het betalen van uw rekeningen. We hebben van uw zorgverzekeraar, verhuurder, energieleverancier of waterbedrijf gehoord dat het niet gelukt is om uw rekening op tijd te betalen.

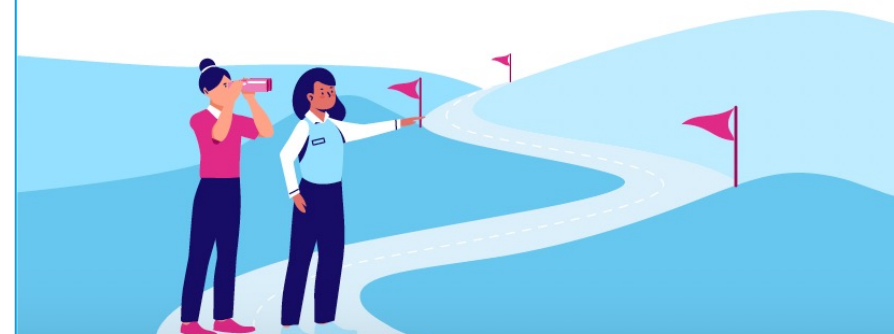
Vroege hulp bij geldzorgen – de gemeente helpt u hier gratis bij
Neem contact met ons op dan kijken we samen hoe we u het beste kunnen helpen. Wij kunnen u bijvoorbeeld helpen met het maken van een plan en kijken dan samen of u misschien recht heeft op toeslagen of andere regelingen. De hulp is gratis en u kunt hier vrijwillig gebruik van maken.

We begrijpen dat het moeilijk kan zijn om over geldzorgen te praten. Toch is het belangrijk dat u in actie komt. Zo voorkomt u dat u grote geldproblemen krijgt door niet of te laat betaalde rekeningen.

U kunt ons bereiken via:

[Rechtstreeks contactgegevens en contactpersoon]

Wilt u meer weten, kijk dan op onze website bij:



Lezing

Annette Klarenbeek, Hogeschool
Utrecht

Wat kunnen we leren van een moordzaak?

*De beste aanpak voor een begripvol
gesprek*

Kunnen we je helpen?

Landelijke
bijeenkomst
Vroegsignalering

divosa

nvvk
financiële hulpverleners

VNG



Communicatie vanuit een interactioneel perspectief

1 oktober 2024

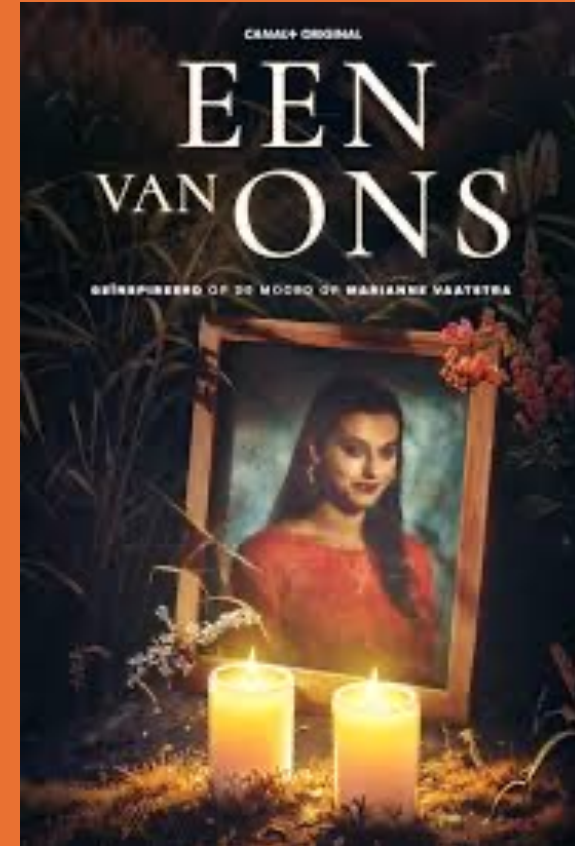
Annette Klarenbeek



Inmiddels een tv serie
**Het Nederlandse
 misdaaddrama van
 Pieter Kuijpers (*Van God
 Los*) en Willem Bosch**



rd



Een gespreks benadering



wie praat met wie

o.a. kapper, schoolhoofd,
dominee, campingeigenaar,
cafehouder, voorzitter
belangenvereniging,
winkeliersvereniging,
wijkagent...





- **Het gesprek:**
- **Wie praat met wie**

kapper, caféhouder, voorzitter
 dorpsvereniging, schoolhoofd,
 moeder, vader, dominee, wijkagent,
 winkelier, timmerman, familielid
 Vaatstra



ies

ap

eders

ven)

Fragment 17, 10-07-2012

R22: Er is weinig
vertrouwen in de
overheid, weinig
vertrouwen in de
politiek en veel
gemeenschapszin,
je doet het
voor elkaar.

Allen: Je doet
't voor elkaar.

R28: Maar hoe
zeker is mijnheer
van de Wal, ik
noem maar een
voorbeeld.

het kan natuurlijk
zijn dat door
jouw deelname
een achterneef
wordt opgespoord
als de dader.
Dat is een
lastig dilemma







opkomst!

**Hoe mensen over een bepaald thema
praten door zorgvuldig te luisteren naar
uitspraken**

• Interactionele sensitiviteit



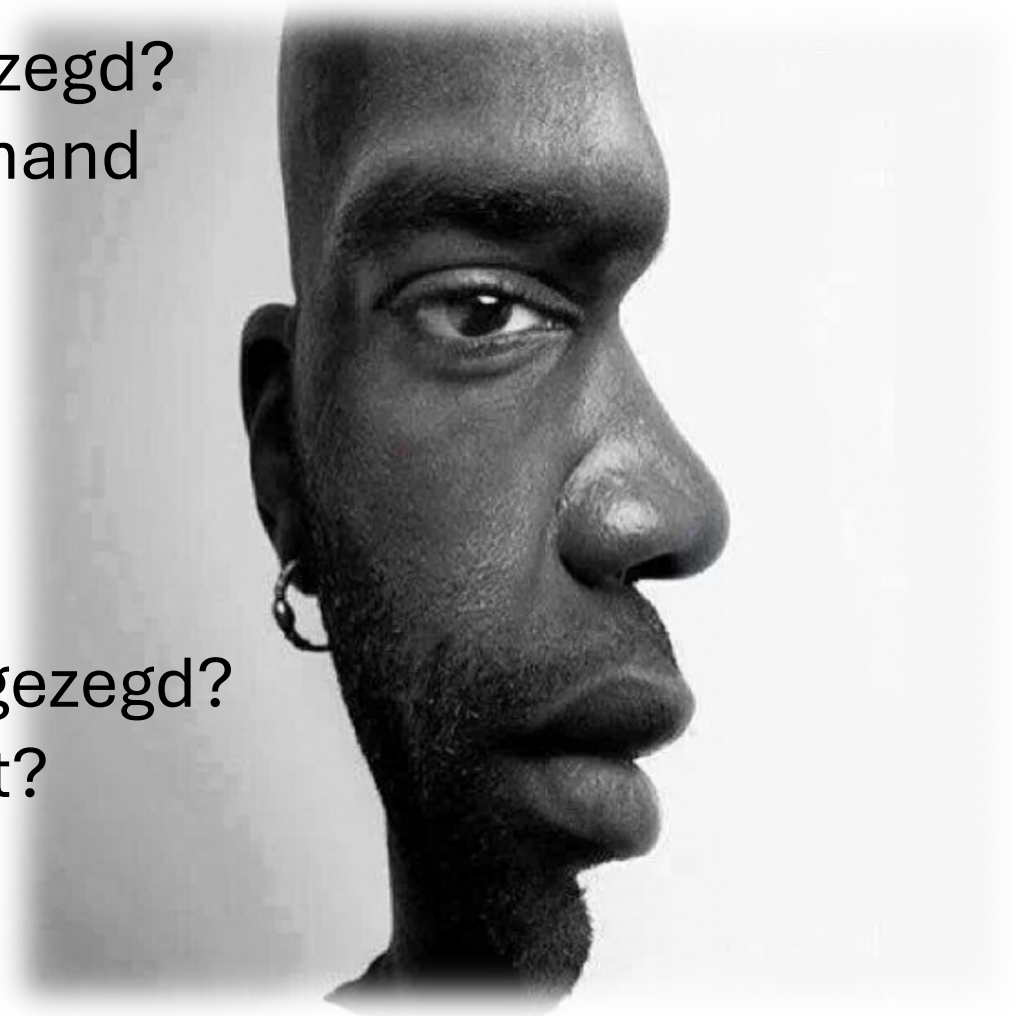
Inhoud

wat wordt er gezegd?
wat bedoelt iemand
daarmee?



Vorm

hoe wordt iets gezegd?
wat is het effect?



- **Moeder van zeven kinderen**

Maar natuurlijk, het is idioot om zeven kinderen te hebben. Dat is louter egoïsme

- **Visite van de wijkverpleegkundige**
- **bij kersverse ouders**

Kijkend naar hoe de baby zuigt op zijn speentje

W: Hij is daarvan aan het genieten, he?

V: Ja, dat is hij zeker!

M: Hij heeft geen honger, hij heeft net zijn flesje gehad.

Bron: Heritage & Sefi, (1992)

Welke (verschillende) interpretaties van de opmerking van de wijkverpleegkundige laten vader en moeder in dit fragment zien?

Bel 113

1 B: Ik ga naar een psycholoog

2 H: O ja

3 B: Weet je wel, eens in de zoveel tijd, maar het helpt niet

4 H: Het helpt niet

5 B: Ahh natuurlijk niet

6 H: Natuurlijk niet?

7 B: Ik weet het, ja, je moet het zelf doen

8 H: Ja, maar je belt nu ook omdat je hoopt dat het helpt neem ik aan

9 B: Nee, ik wil gewoon iemand HOREN op dit moment

- Welk effect heeft de uitspraak van H in regel 8?
- Wat bereikt B met haar uitspraak in regel 9?

- **Bij de psycholoog in relatietherapie**

Jimmy:

Conny had een kort rokje aan, ik zou
het niet weten

(Potter, 1996:131)

• Bij de fysiotherapeut

1. Be: (e) en als je dat dan zo errug he:bt, (0.2) wat kan je d'r dan aan
2. doen om 't weer minder te maken, heb je daar zelf een idee van,
3. Pa: .hh ja. hh (1.3) °ik° (.) kzal altijd proberen om mij niet ziek te melden
4. tenzij dat dat niet anders gaat,
5. Be: hmhm
6. Pa: als het ↑zo erg is dat ik niet ken lopen,
7. (1.0)
8. dan kan ik niet lopen ↑en dan ben ik gedwongen om
9. (1.7)
10. en dan ligt >d't eraan< hoeveel pijn dat ik heb
11. (0.7)
12. en anders dan ga ik maar in bed liggen.

• **gesprekszorgen**

Waar kunnen mensen met overgewicht van beschuldigd worden als ze zeggen dat ze trek hebben in een frietje?

Waar kunnen rokers van beschuldigd worden als ze vertellen over hun mislukte poging om te stoppen met roken?

Waar kunnen mensen met schulden van beschuldigd worden als ze zeggen dat het nu even mis is?

• **Geparkeerd op labels**

Labels die we niet willen:

fraudeur

wappie

emo

verslaafde

slechte ouder

slechte, onverantwoordelijke burger

Waar kan je op worden
aangesproken als je deelneemt aan
een gesprek over zaken die nog
onduidelijk zijn?
klikspaan
roddeltante

- **Gesprekszorgen zijn context specifiek**

Online debat over aardgasbevingen Groningen

“Benadeelde burger tonen die laat zien

geen slachtoffer te zijn; die zich actiebereidheid toont maar geen

...”



Egidius Rietveld - 2015-02-11T10:56:40+0000

Enne... ik ben geen activist, maar doe wel mee aan acties. Zelfs het organiseren daarvan. ;-)

Rolf In Schaapskleren - 2015-02-11T10:57:41+0000

(ik ben ook geen activist. Wel een roeptoeter! :v

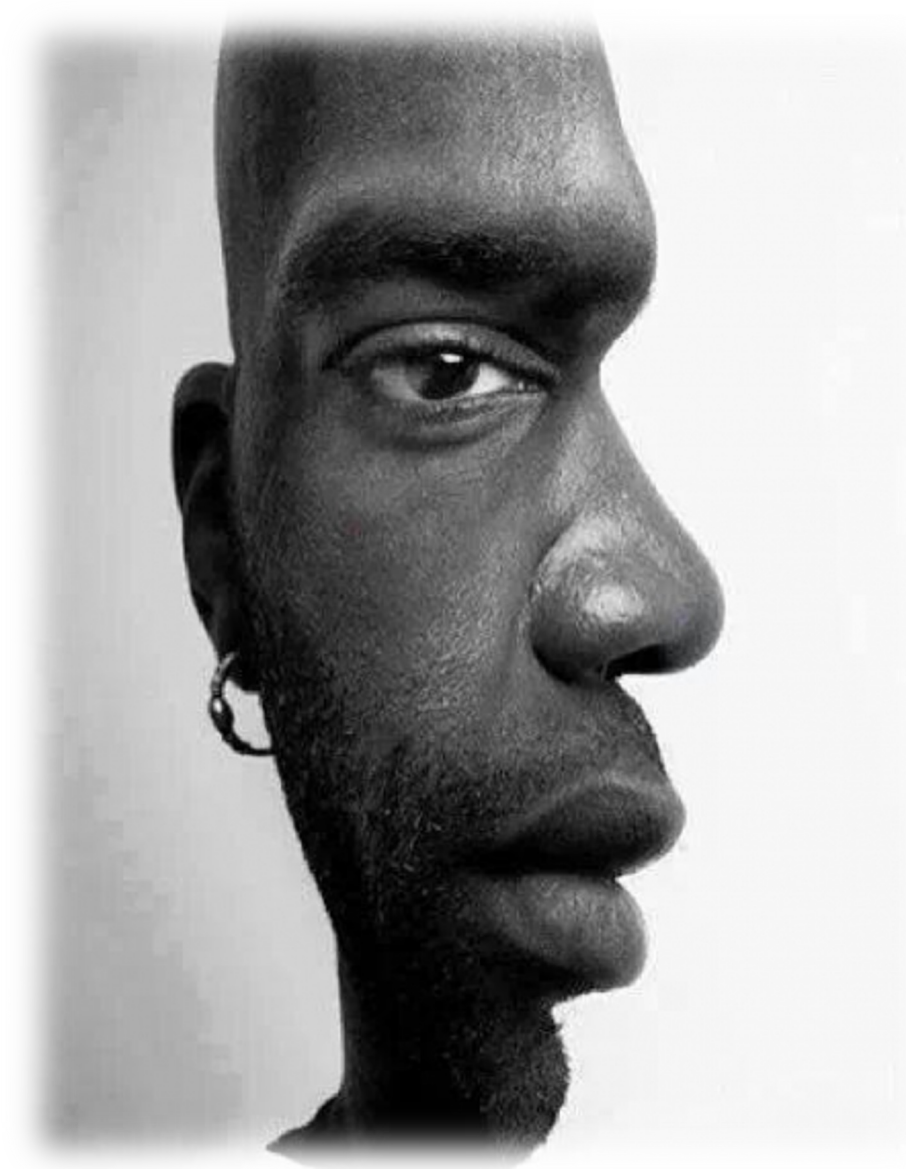
- **Aansluiten bij het gesprek**

Wanneer je zicht hebt op belangrijke gesprekszorgen, kun je hier in je gesprekken rekening mee houden.

Kijk en luister naar taal
die al wordt gebruikt
door mensen zelf

Sluit aan bij wat mensen
zelf zeggen
Maak dit tot je
gespreksmotto

Hoe wordt iets
gezegd?
Wat is het effect?



Interview

Simon Keizer, Budget Energie
Marieke Wikkerink, Vitens

Van zakelijk naar menselijk
Wat levert het op?



Presentatie onderzoek

Anna van der Schors, Divosa
Samenhang aanpak en resultaten





verbindende kracht
in het sociaal domein

Hoe loopt de vroegsignalering?

De situatie in cijfers

Mening vroegsignalerings binnen gemeente

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2024); n=167

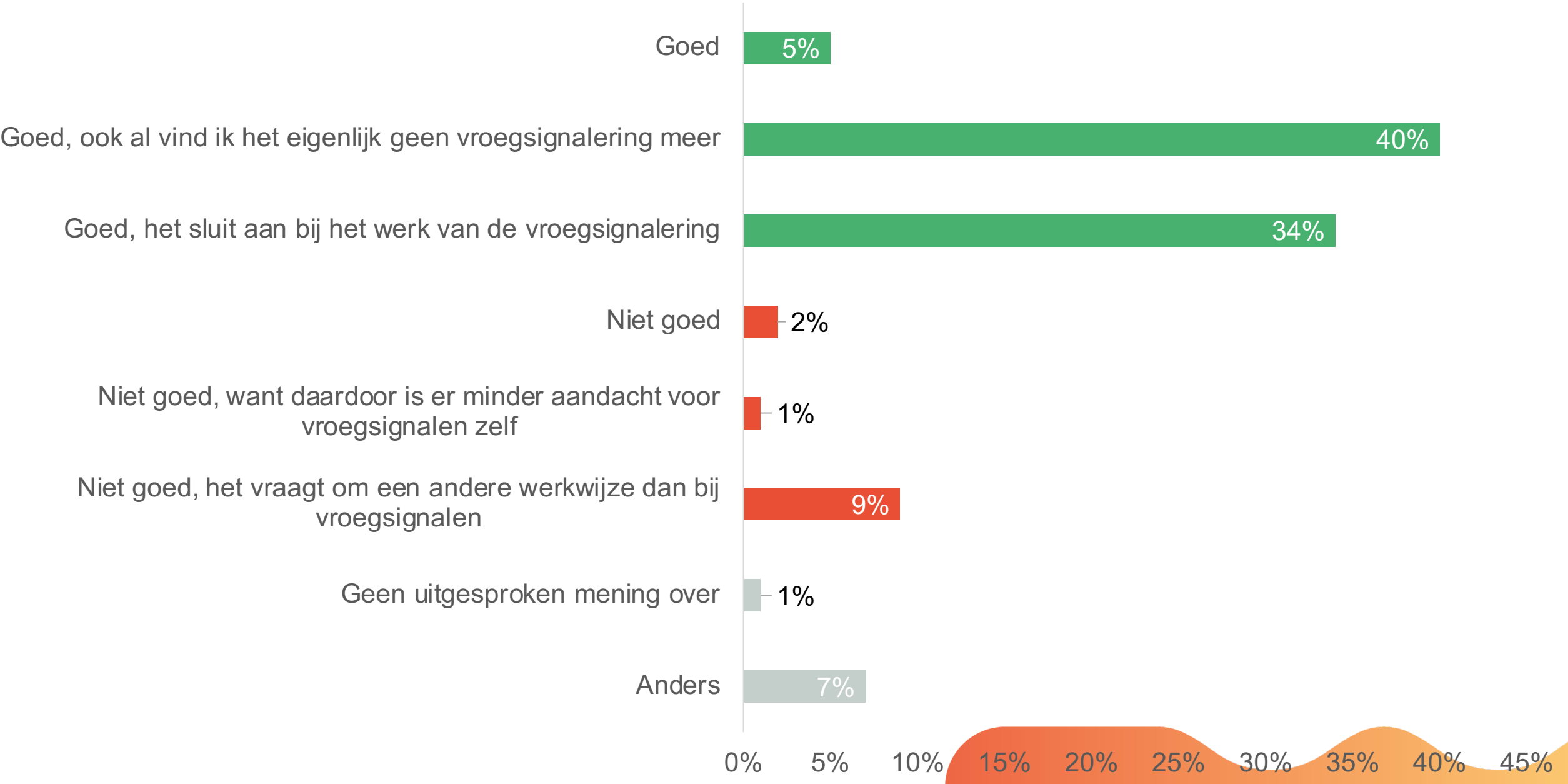
■ Heel succesvol ■ Succesvol ■ Neutraal ■ Niet succesvol ■ Helemaal niet succesvol



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

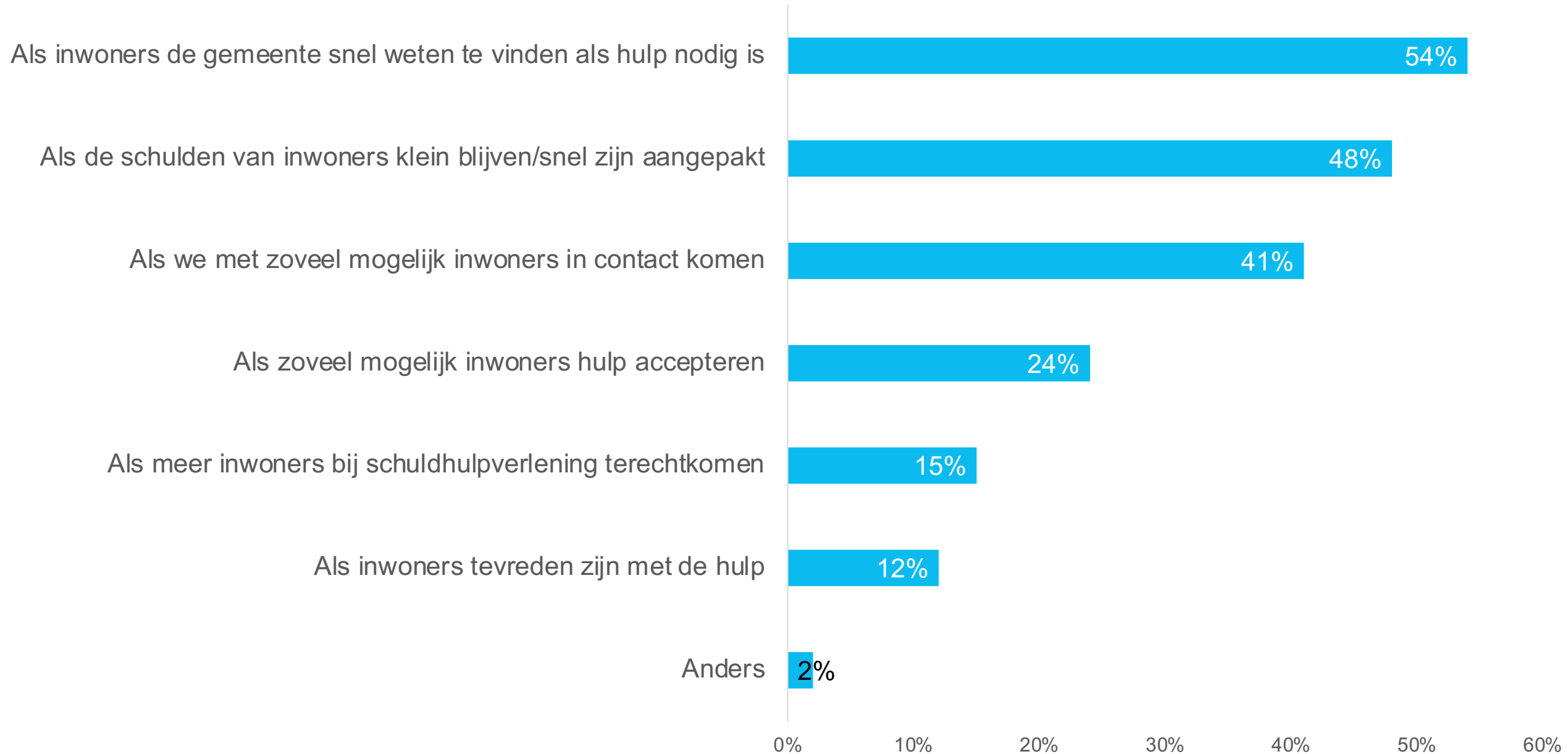
Hoe kijkt men tegen eindeleveringssignalen aan?

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2024), n=167



Wanneer is vroegsignalering succesvol?

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2024), n=167



slido



Hoeveel vroegsignalen kregen gemeenten in 2024 tot nu toe gemiddeld per maand?

① Start presenting to display the poll results on this slide.

1^e helft 2024 t.o.v. 1^e helft 2023

44



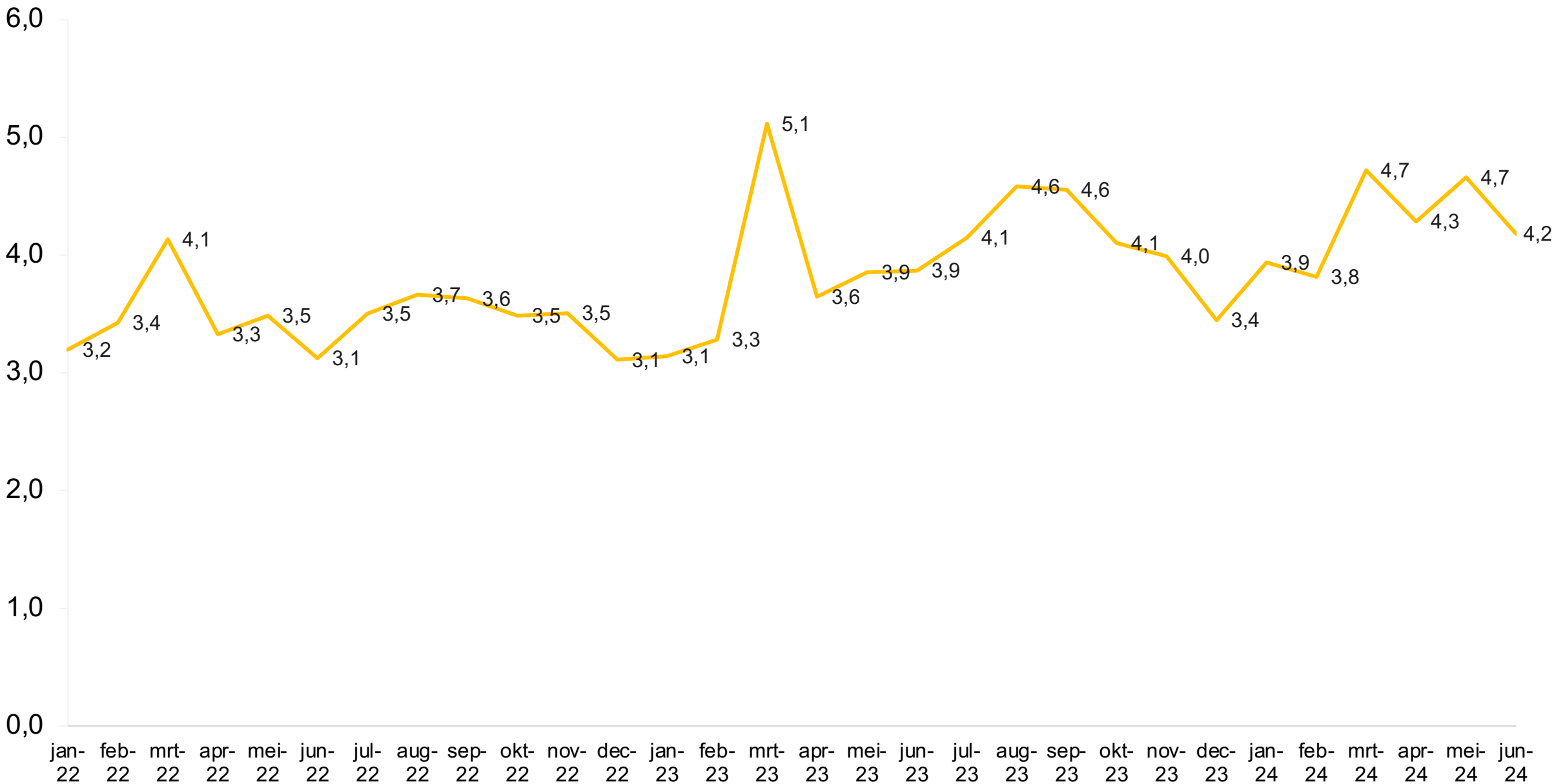
11% meer vroegsignalen

± 76.500 vroegsignalen per maand

± 83.500 vroegsignalen + eindeleveringssignalen per maand

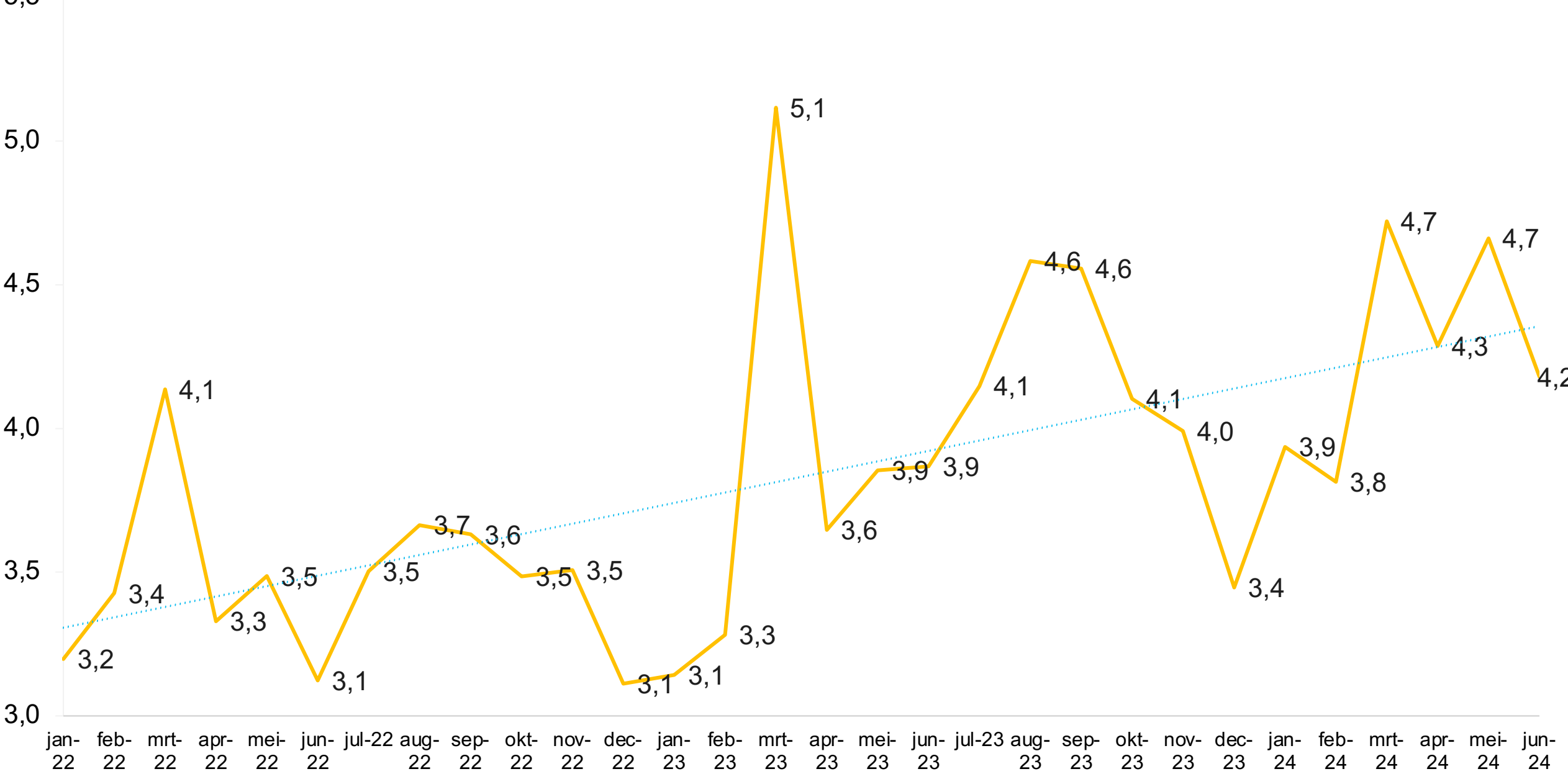
Aantal vroegsignalen per 1000 inwoners

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden



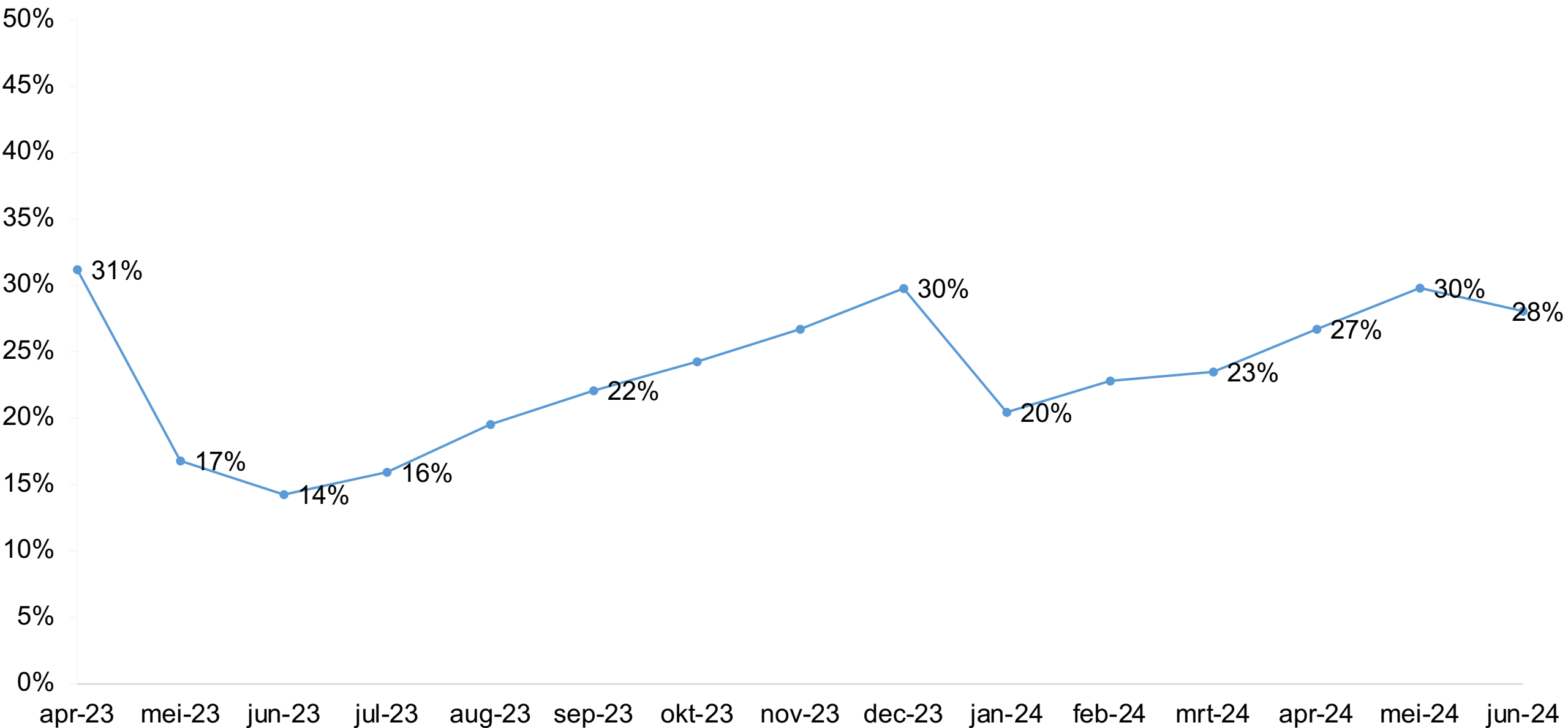
Aantal vroegsignalen per 1000 inwoners

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden



Aandeel eindeleveringssignalen

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden

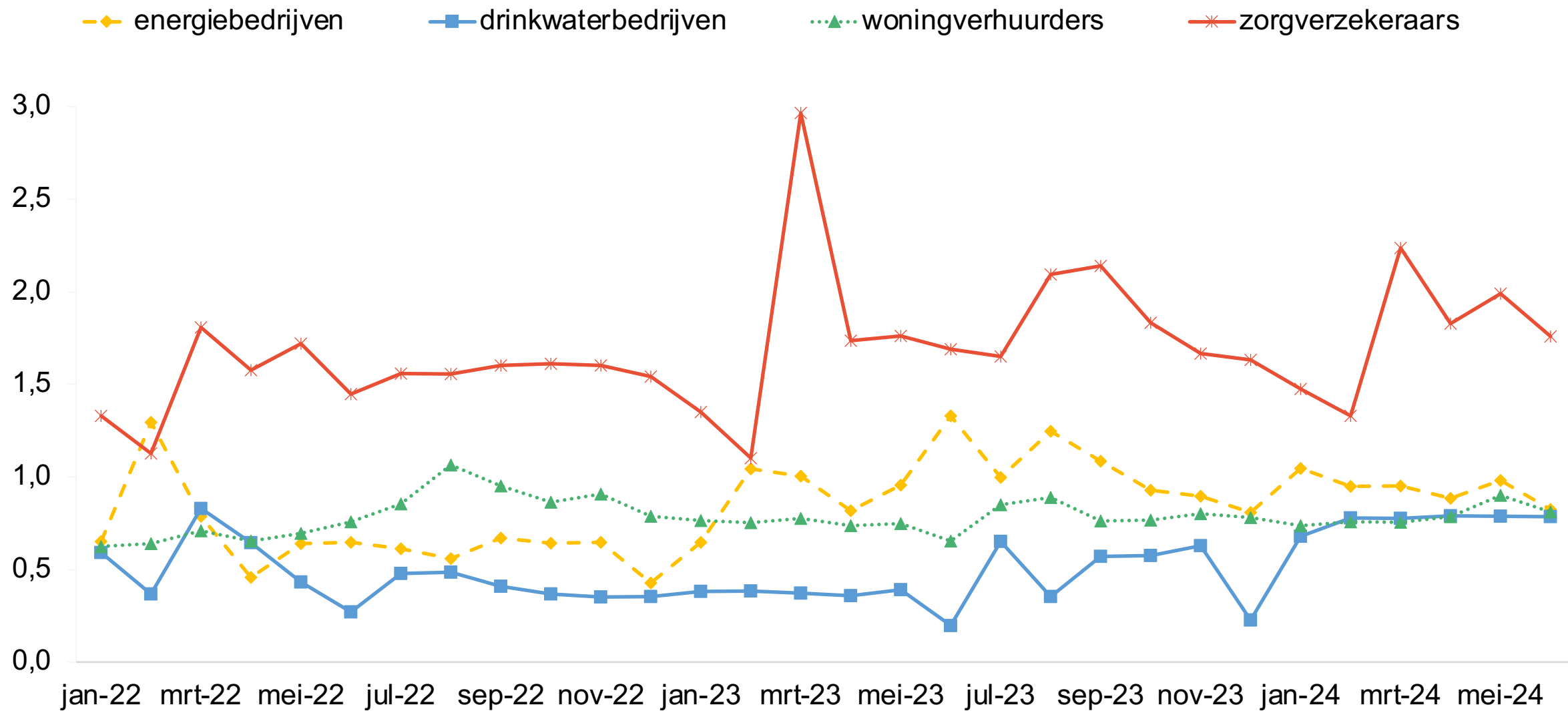




Welke vastelastenpartner is in 2024 de sterkste stijger in het aantal signalen dat zij aanleveren?

Aantal vroegsignalen per 1000 inwoners per vastelastenpartner

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden



slido



Welke deel van de gemeenten hanteert een ondergrens?

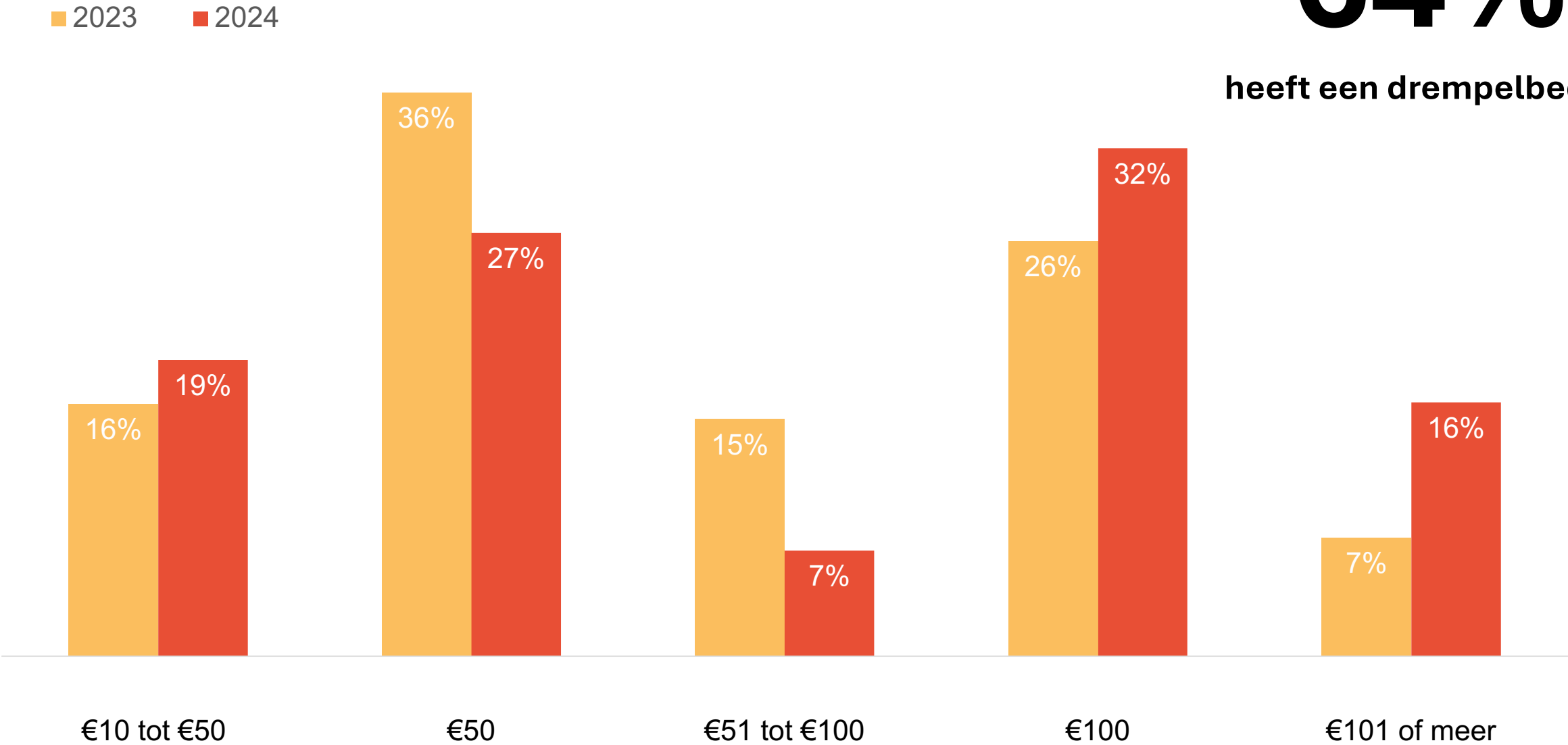
① Start presenting to display the poll results on this slide.

Drempelbedrag bij opvolging signalen

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2023, 2024)

64%

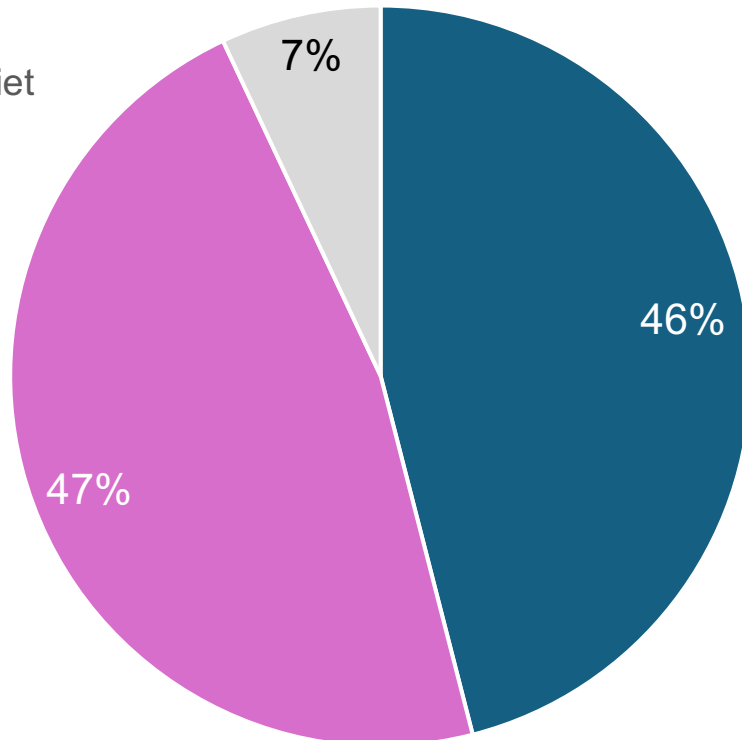
heeft een drempelbedrag



BRP-koppeling

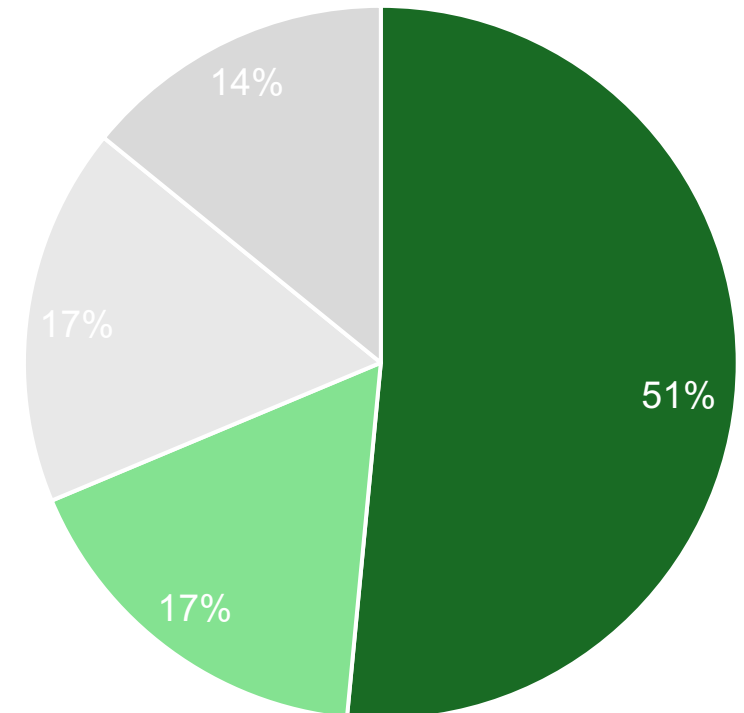
Maakt men gebruik van BRP-koppeling bij RIS/VPS?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet



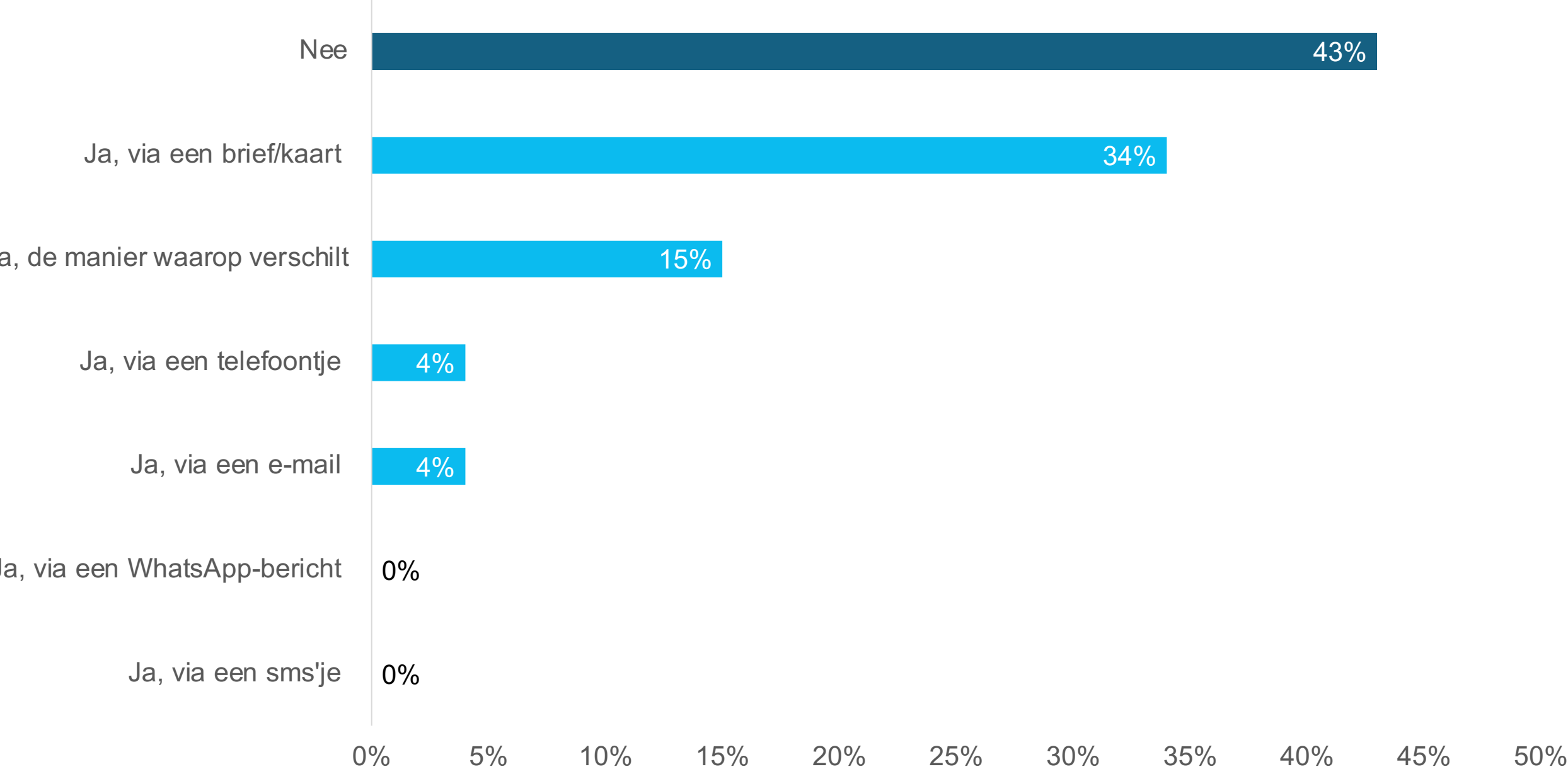
Uitgevallen signalen bij BRP-koppeling: en dan?

- Controle alle uitgevallen signalen en e.v.t. toch oppakken
- Controle van uitgevallen signalen als er genoeg tijd is
- Niets
- Anders



Aankondiging huisbezoek

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2024), n=167



20%

Bereik

34%

**Hulpacceptatie
(van bereik)**

Afsluiting plenaire deel

en

deelsessies

Kunnen we je helpen?

Landelijke
bijeenkomst
Vroegsignalering

