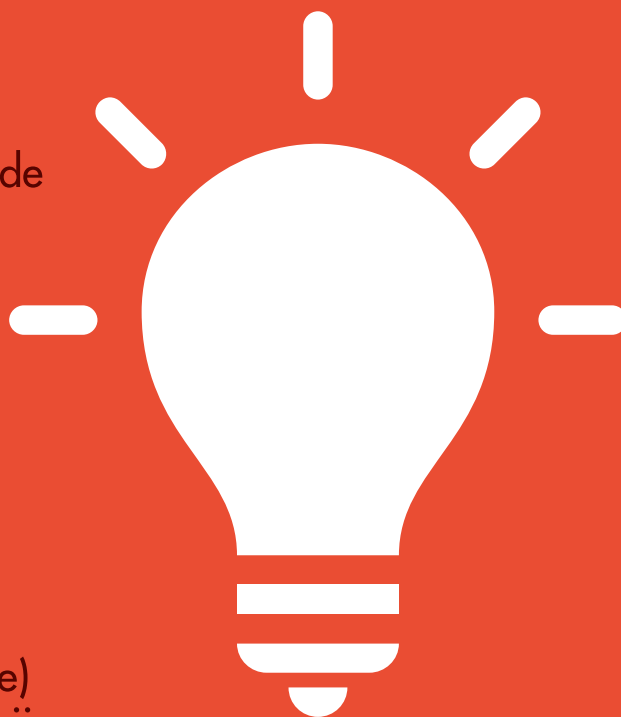


Verruim je kennis en word een expert: doe mee met de Z+W Kennistoets. Na het lezen van dit artikel kan je online je kennis testen en zo een accreditatiepunt verdienen van het Registerplein. Meer informatie over het doen van de toets vind je op pagina 50.

Z+W KENNISTOETS

IN DEZE Z+W KENNISTOETS LEER JE OVER: HET VROEGSIGNALEREN VAN SCHULDEN

- 1 Leer welke vormen van schuldpreventie er zijn
- 2 Doe kennis op over gegevensverzameling onder de gewijzigde Wgs
- 3 Weet welke vormen van vroegsignalering er zijn
- 4 Herken de eerste subtiele signalen van financiële problematiek
- 5 Begrijp de basisbehoeften van de mens (autonomie, betrokkenheid en competentie) en waarom deze belangrijk zijn



VROEGSIGNALERING VAN SCHULDEN

EEN GEDEELDE VERANTWOORDELIJKHEID

tekst TAMARA MADERN, illustratie IRMA VAN OSCH

— **De schuldenproblematiek in Nederland is groot. Bijna acht procent van de Nederlandse huishoudens heeft te maken met geregistreerde problematische schulden (CBS, 2021). Begonnen de schulden kunnen vaak met hulp effectief worden aangepakt, bij ernstige schulden is dat al veel lastiger. Alle reden dus om proactief de helpende hand te bieden en aan de slag te gaan met vroegsignalering.**

Geregistreerde problematische schulden zijn betalingsachterstanden die bekend zijn bij het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS), waarvan bekend is dat deze zeer moeilijk oplosbaar zijn. Het gaat onder andere om oninbare vorderingen van de Belastingdienst of een aanmelding voor de wanbetalersregeling als zes maanden de zorgpremie niet is betaald.

In totaal heeft ongeveer een op de vijf Nederlanders te maken met een vorm van financiële problemen (Schonewille & Crijnen, 2018). Van de groep Nederlanders met ernstige betalingsachterstanden is 34 procent onbekend bij schuldhulpverlening. Dat is zorgwekkend, want eenmaal in de schulden is het vaak erg lastig om daar zonder goede ondersteuning uit te komen. Bovendien denken mensen zelf

vaak dat het nog wel lukt om uit de schulden te komen. Er is ook een groep die niet weet waar ze hulp zou kunnen krijgen. Ondersteuning bij schulden is niet alleen in het belang van de persoon, ook de samenleving is gebaat bij het vroegtijdig signaleren en aanpakken van schulden. De financiële kosten van een huishouden met risicovolle schulden, kunnen oplopen tot meer dan € 10.000 per huishouden per jaar (Aarts, e.a., 2011).

Een gezamenlijke taak

Vroegsignalering is een onderdeel van schuldpreventie. Door middel van schuldpreventie moet worden voorkomen dat er belemmeringen in de participatie van mensen en/of maatschappelijke kosten ontstaan. Schuldpreventie is niet een enkele activiteit,

Schuldpreventie is een taak voor het gehele maatschappelijk domein

het betreft een mix van maatregelen, activiteiten en voorzieningen die erop zijn gericht dat personen financieel vaardig worden en zich zo gedragen dat zij hun financiën op orde houden (Jungmann & van Iperen 2011). Sinds de invoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2012 is schuldpreventie een van de taken van de gemeente, maar de verantwoordelijkheid bij de gemeente neerleggen is veel te beperkt. Schuldpreventie en met name het vroegtijdig signaleren en aanpakken van schulden is een taak voor het gehele maatschappelijk domein. Dat betekent niet dat iedereen interventies hoeft op te zetten om mensen met geldzorgen te ondersteunen. Het vraagt vooral dat professionals in het brede sociaal domein sensitief zijn en luisteren naar de problemen die mensen hebben, geldzorgen durven aan te kaarten en verwijzen naar de juiste hulp. Bij mensen met geldzorgen speelt vaak schaamte en juist die schaamte maakt dat mensen niet uit zichzelf naar hulpverlening gaan (Plantinga, 2019). Om dat taboe te doorbreken, is een gezamenlijke inspanning nodig.

Schuldpreventie kent allerlei vormen. Er zijn grofweg drie fases van schuldpreventie te onderscheiden. Bij de indeling naar fase wordt er geke-



ken of je interventie is gericht op de vraag of je mensen wilt behoeden voor problemen (primaire preventie), wilt voorkomen dat deze verergeren (secundaire preventie), of wilt voorkomen dat ze terugvallen nadat de problemen zijn aangepakt (tertiaire preventie). Je kunt ook kijken naar welke doelgroep je wilt bereiken met schuldpreventie. Je krijgt dan een net iets andere indeling. Deze indeling lijkt op de indeling in fases, maar zet veel meer het al dan niet bestaan van problemen voorop. Deze indeling kent vier verschillende categorieën.

Vier verschillende categorieën

Als eerste universele preventie, dat is preventie die is gericht op iedereen. De tweede categorie is selectieve preventie. Die is gericht op mensen die weliswaar nog geen schulden hebben, maar nadrukkelijk wel een vergroot risico lopen. Hierbij kun je bijvoorbeeld denken aan mensen met hoge vaste lasten en tijdelijke contracten of mensen die een scheiding doormaken en daarbij erg in inkomen achteruit gaan. De derde categorie is geïndiceerde preventie. Deze is gericht op mensen die financiële achterstanden hebben, maar zich nog niet in een problematische schuldsituatie bevinden. Er is al wel vastgesteld dat er sprake is van financiële problematiek. En tot slot de laatste categorie: probleemgerichte preventie. Deze vorm richt zich op mensen die in een problematische schuldsituatie zitten en moet voorkomen dat die verergert.

Waar deze indeling naar doelgroep onderscheid maakt tussen preventie gericht op groepen (universele en selectieve preventie) en preventie gericht op individuen (geïndiceerd en probleemgericht), doet de indeling naar fases dat niet. Beide manieren van kijken, kunnen helpen. Iedere doelgroep heeft een andere behoefte en vraagt een andere aanpak. Vroegsignalering is eigenlijk een bijzondere vorm en komt onvolgende terug in de indeling in doel-

groep. Bij vroegsignalering gaat het om de groep mensen waarvan er nog geen problemen bekend zijn en die vaak zelf de ernst ook (nog) niet (h)erkennen. Ook bij secundaire preventie komt deze groep alleen impliciet aan bod.

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’ (Kuiper & Fleuren 2015).

Vroegsignalering valt onder secundaire preventie, maar vanwege het specifieke karakter wordt het vaak apart benoemd. Signaleren vraagt echt een andere actie. Bovendien is vroegsignalering niet een enkele interventie. Het zijn veel verschillende interventies die door verschillende groepen kunnen worden uitgevoerd. Vroegsignalering heeft als doel om mensen te vinden waarbij er sprake is van (beginnende) financiële problemen. Op het moment dat schulden vroegtijdig opgespoord worden, zijn er meer mogelijkheden om deze mensen hulp te bieden. Het idee is dat ze dan nog wat meer ruimte in hun budget hebben en de dynamiek die schulden met zich meebrengt nog niet zo stevig doorwerkt op hun handelen. Doordat de stress nog beperkt is, kunnen mensen zelf meer acties ondernemen.

Bij vroegsignalering spelen twee vragen. Als eerste: wat zijn de signalen? En als tweede: wat werkt als je in contact wil komen? Er is de laatste jaren veel aandacht voor financiële signalen zoals achterstanden bij woningbouw, zorgverzekeraars of de Belastingdienst. Minder aandacht gaat uit naar andere signalen, bijvoorbeeld die in persoonlijke contacten. Juist dit type signalen

kan nog veel vroeger worden herkend. Vroegsignalering gaat dan ook veel verder dan alleen signaleren op basis van data.

Verschillende types signalen

Er zijn grofweg drie types signalen, te weten: statistische signalen, financiële signalen en subtiele vroegsignalen.

1 Statistische signalen zijn signalen op groepsniveau. Een persoon die binnen meerdere groepen valt, heeft meer risico om financiële problemen te hebben. Het is alleen niet gezegd dat deze persoon ook daadwerkelijk problemen ervaart. De kans is alleen groter. Hierbij kun je denken aan bijvoorbeeld eenoudergezinnen, huurders of mensen met een uitkering. Deze statistische signalen kunnen worden gebruikt om extra alert te zijn op het voorkomen van problemen. Let wel op dat alleen het behoren tot een bepaalde groep niet zegt dat er problemen zijn, pas als er meerdere signalen zijn, wordt de kans op financiële problemen groter.

2 Het tweede type, financiële signalen, betreft een indicatie van een tekort aan geld. Dat kunnen signalen zijn die echt direct linken naar achterstanden (zoals een BKR-registratie, openstaande rekeningen, brieven van deurwaarders), maar ook indirecte signalen. Daarbij kun je denken aan zaken als vragen om een extra voorschot, aanvragen van een lening of afsluiting van internet. Ook de vorm van vroegsignalering op basis van achterstandsregistraties valt onder deze signalen.

3 Een belangrijke categorie signalen betreft de subtiele vroegsignalen, dit is een onderbelichte categorie waar nog heel veel te winnen valt. Het kan zowel gaan om zichtbare signalen als signalen die in gesprekken naar boven komen. Voorbeelden zijn: Ongeopende post *Angst voor de post, niet weten wat ze er mee moeten;*

Geen deurbel of uitgeschakelde deurbel
In verband met de deurwaarders die langs kunnen komen;

Weinig of zeer oude huisraad
Geen geld voor nieuwe spullen.

Subtiële vroegsignalen opmerken

Subtiële vroegsignalen kunnen – het ligt voor de hand – in gesprekken worden opgemerkt. Denk hierbij aan iemand die aangeeft even geen geld te hebben voor internet of voor nieuwe schoenen voor de kinderen. Maar vaker zullen de signalen minder duidelijk zijn. Een belangrijk signaal in gesprekken is hyperfocus op geld. Mensen met geldproblemen zijn vaak veel sterker op de financiële aspecten gericht dan anderen. In plaats van doorvragen op de inhoud, zullen zij zich eerder richten op de kosten. Denk bijvoorbeeld aan een schoolreisje; in plaats van te vragen hoelang het uitje duurt of hoe de begeleiding is geregeld, is een van de eerste vragen wat de extra kosten van zo'n reisje zijn. Een ander indirecte signaal is de uitwerking van veel schuldenstress. Zo kan het komen dat er sprake is van ruzies en conflicten in gezinnen of een slechte gezondheid door veel schuldenstress. Ook dit kunnen signalen van financiële problemen

zijn. Niet participeren aan bijvoorbeeld sociale activiteiten kan ook een signaal zijn van geldproblemen. Een enkel signaal is vaak niet voldoende om een beeld te krijgen, het gaat in de meeste gevallen om een combinatie van signalen, waardoor het vermoeden van financiële problematiek ontstaat. Belangrijk is wel om hierop alert te zijn, want subtiële vroegsignalen kunnen snel onopgemerkt blijven.

Betalingsachterstanden

Om de uitwisseling van betalingsachterstanden met als doel vroegsignalering makkelijk te maken is de Wgs onlangs gewijzigd. Deze wijziging zorgt ervoor dat gemeenten van verschillende schuldeisers betalingsachterstandsgegevens over inwoners mogen ontvangen. Gemeenten waren hier al veel langer mee bezig. Schuldeisers, zoals woningbouwcorporaties, zorgverzekeringen en energieleveranciers weten bij welke inwoners achterstanden zijn ontstaan. Door deze signalen door te geven en vervolgens als gemeente actief de inwoners te benaderen, kunnen veel

mensen met geldproblemen worden opgespoord. Veel gemeenten liepen echter tegen de privacywetgeving aan. Het was onduidelijk of er voldoende grondslag was voor de uitwisseling van gegevens, zoals omschreven in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De wijziging van de Wgs heeft hier verandering in gebracht. Door in de Wgs de verplichting op te nemen tot het doen van gegevensverzameling ten behoeve van vroegsignalering is er nu een wettelijke grondslag. Deze wijziging heeft vroegsignalering dus makkelijker gemaakt. Maar met alleen de wijziging en het verzamelen van gegevens is er nog niet vanzelfsprekend een goede vroegsignalering. Het is een onderdeel van vroegsignalering. Voor een goede en vooral tijdige vroegsignalering zijn de andere signalen en met name de subtiële vroegsignaleringen minstens net zo belangrijk. Vroegsignalering vraagt om een aanpak, waarbij niet alleen data, maar ook andere signalen een rol spelen. Alleen zo kan schuldenproblematiek steeds eerder worden gesignaleerd.

Bespreken

Belangrijk is om te beseffen dat een signaal pas een eerste stap is in vroegsignalering. Alleen signaleren lost het probleem niet op. De tweede stap, bespreken, is minstens zo belangrijk. Vragen naar de financiën wordt soms gezien als erg privé. De toon en de wijze van bespreken is daarom belangrijk. Voor het bespreken van problemen geldt dat het verstandig is om altijd de drie psychologische basisbehoeften als uitgangspunt te nemen (Ryan & Deci, 2017). Iedere persoon, ongeacht afkomst, vindt het belangrijk om zijn leven zelf vorm te geven (autonomie), samen te leven met anderen (betrokkenheid) en het gevoel te hebben iets te kunnen (competentie). Door hier aandacht voor te hebben, voelen mensen zich beter en is de kans groter dat zij meebewegen. Mensen ervaren meer

ENKELE TIPS VOOR HET VERWIJZEN DIE HET GEVOEL VAN COMPETENTIE VERGROTEN:

Maak het zo concreet en makkelijk mogelijk

- Liever niet 'op de website van de gemeente vindt u meer informatie'
- Wel 'op maandag en woensdag kunt u binnenlopen op adres X' of 'U kunt ook bellen met nummer Y, of een mail sturen naar'

Bespreek concrete plannen

- Wanneer zou u dat lukken?
- Op welke manier heeft uw voorkeur (mail, langsgaan, telefoon)

Hou de doorverwijzing simpel

- En vraag of je ook na zo'n twee weken nog een keer mag informeren hoe het gaat. Deze sociale steun helpt vaak om de stap te zetten.

autonomie als zij keuzemogelijkheden krijgen en zelf kunnen meebeslissen.

Juist het gevoel dat iemand iets moet of in een richting wordt gedrukt, levert weerstand op. Als mensen het gevoel krijgen dat er al een label op ze is geplakt, zullen ze daar eerder tegenin gaan. Geef ruimte om aan te geven dat ze het niet hoeven te bespreken.

Ik stel misschien een vreemde vraag en u mag er voor kiezen om niet te antwoorden, maar hoe goed kunt u momenteel rondkomen?

Probeer altijd af te sluiten met een open vraag, dat geeft de ander maximaal de ruimte om te antwoorden.

Betrokkenheid gaat in op de behoefte die mensen hebben aan positieve relaties met anderen. Zij willen zich onderdeel van een groep voelen en worden gerespecteerd. Laten weten dat er meer mensen in dezelfde problemen zitten, kan helpen.

U bent niet de enige waarmee ik contact heb die moeilijk kan rondkomen.

Ook is het van belang oprechte interesse te laten zien en het gesprek persoonlijk te maken.

Houd rekening met de basisbehoefte competentie. Mensen willen zich bekwaam voelen en grip houden op hun situatie. Ze willen het gevoel hebben dat ze doelen kunnen bereiken. Zij moeten het gevoel hebben dat ze in staat zijn om de acties te ondernemen die nodig zijn om uit de situatie te komen. Het gaat hierbij dus niet om de objectieve inschatting of iemand dat kan, maar om de subjectieve beleving.

Onduidelijkheid in kaders en verwachtingen maakt dat mensen zich minder competent voelen. Waar autonomie en betrokkenheid een grote rol spelen bij de start van een gesprek, speelt competentie vaak gedurende het gesprek een grotere rol. De persoon moet het gevoel hebben dat hij in staat is om de volgende stap te zetten die nodig is om de problematiek aan te pakken. Houd hier rekening mee door de gevraagde acties zo klein en concreet mogelijk te maken.

De aanhouder wint

Vroegsignaleren is een taak voor het gehele sociaal domein. Schulden oplossen is dat niet. Vroegsignaleren gaat om het herkennen van signalen, bespreekbaar maken en naar de juiste hulp verwijzen. Wat de juiste hulp is, is soms lastig te bepalen. Verwijs daarom altijd naar de gemeentelijke schuldhulp. Zij kunnen een goede inschatting maken van de hulp die nodig is. Schuldhulp binnen een gemeente gaat verder dan alleen een schuldregeling. Ook als er geen problematische schulden zijn of als de schulden nog niet regelbaar zijn, moet de gemeente hulp bieden.

Vroegsignalering is geen trucje maar een oprechte belangstelling voor een ander met de wens diegene te ondersteunen. Het is een taak voor het gehele sociaal domein. Tot slot geldt ook voor vroegsignalering dat 'de aanhouder wint'. Blijf vooral de hand uitsteken naar mensen met geldzorgen. <

Tamara Madern is lector Schuldpreventie en Vroegsignalering aan de Hogeschool Utrecht

DOE DE ONLINE TOETS

Verdiep je kennis en verdien een accreditatiepunt met de Z+W Kennistoets. Leer echt van het door een expert geschreven artikel.

Hoe werkt het?

In iedere editie van het magazine *Zorg+Welzijn* staat een artikel over een specifiek en actueel onderwerp waaraan een online toets is verbonden.

De kennistoets kan alleen gemaakt worden door abonnees en is goed voor tenminste één accreditatiepunt bij Registerplein.

De toets vind je op www.zorgwelzijn.nl/kennistoets.

Voorbeeldvraag

1. Wat werd er geregeld in de wijziging van de Wgs?

- Verplichting om aan gegevensverzameling te doen ten behoeve van vroegsignalering
- Verplichting om mee te werken aan vroegsignalering door inwoners
- Mogelijkheid om aan gegevensverzameling te doen ten behoeve van vroegsignalering
- Mogelijkheid om mee te werken aan vroegsignalering door inwoners