

|                         |                           |
|-------------------------|---------------------------|
| Fractie:                | ONS                       |
| Naam:                   | Sigrid Bosman             |
| Onderwerp:              | Vroegsignalering schulden |
| Datum indiening vragen: | 28 maart 2024             |

Bij de lijst ingekomen stukken op de agenda van de gemeenteraadsvergadering op 25 maart 2024 staan 3 documenten onder [A.1](#) met conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman over de vroegsignalering van schulden.

Naar aanleiding van deze conclusies en aanbevelingen hebben wij de volgende politieke vraag aan het college.

### Vragen:

- Wat gaat het college doen met de conclusies en aanbevelingen van de Nationale Ombudsman met betrekking tot de vroegsignalering van schulden in de gemeente Noordoostpolder?

### Antwoord:

Gemeente Noordoostpolder is in het najaar van 2022 begonnen met de uitvoering van Vroegsignalering en dit is nog volop in ontwikkeling. Sinds januari 2024 zijn we als gemeente ook aangesloten bij de landelijke Monitor Vroegsignalering van Divosa. Uit verschillende data blijkt, dat we het als gemeente Noordoostpolder vergelijkbaar doen met het landelijk gemiddelde. We hebben in 2023 ongeveer een kwart van de inwoners bereikt van wie we een signaal van betalingsachterstand(en) kregen. Omdat we nog volop aan het ontwikkelen zijn, nemen we het rapport van de Ombudsman graag ter harte. Hieronder geven we per aanbeveling onze reactie.

#### **Maak persoonlijk contact met de burger**

Dit sluit aan bij onze werkwijze. Waar mogelijk en noodzakelijk maken we persoonlijk contact met de inwoner. Dit doen wij zowel telefonisch als door middel van huisbezoeken. Ook maken we gebruik van SMS en Whatsapp. We stemmen dit af op de doelgroep. Zo zetten we bij jongeren en bij anderstaligen veelal Whatsapp in. Bij jongeren werkt dit goed. Bij anderstaligen is dit een goed middel omdat zij de teksten op hun telefoon direct kunnen vertalen. Wij doen over het algemeen minimaal 3 pogingen tot contact. Binnen de huidige capaciteit is dit het maximaal haalbare.

#### **Verzamel data en evalueer de werking van vroegsignalering**

Wij maken gebruik van RIS Matching en RIS Vroeg Eropaf. Binnen deze laatste applicatie worden alle contacten met de inwoners geregistreerd. De informatie in de applicaties is input voor ons dashboard, waarmee wij maandelijks inzicht hebben in aantallen signalen, de afhandeling en de resultaten. Voor een goed beeld van de resultaten is het van belang dat we dit zo goed mogelijk registreren en in lijn met de leidraad monitoring vroegsignalering. Wij gaan nog eens kritisch kijken of onze registratie voldoet aan deze leidraad.

Daarnaast is er regelmatig afstemming met de uitvoering waarin ervaringen worden gedeeld. Met deze input wordt continu ingezet op aanscherping en verbetering van onze vroegsignalering. In de aanloop naar het nieuwe beleidsplan schuldienstverlening zullen wij de Vroegsignalering nog breder onderzoeken. Zo mogelijk betrekken we hier ervaringsdeskundigen bij.

### **Zorg voor kennis en expertise bij medewerkers**

De uitvoerenden van Vroegsignalering binnen de gemeente zijn in de eerste plaats geselecteerd op hun ervaring met gespreksvoering, omdat dit een belangrijke vaardigheid is bij het bereiken en motiveren van inwoners met financiële problemen, zoals ook gebleken is uit het rapport van de ombudsman. Daarnaast maken wij gebruik van de community Vroegsignalering van de NVVK, bezoeken we landelijke bijeenkomsten en hebben we contacten met buurgemeenten. Waar deskundigheidsbevordering nodig of wenselijk is, zetten we dat in.

### **Versterk de samenwerking met vastelastpartners (VLP's)**

Zoals uit het rapport blijkt, leveren niet alle VLP's even consequent aan en zijn niet altijd alle noodzakelijke gegevens meegeleverd. Hierin is nog sprake van een continu proces van verbetering, waarin wij optrekken met de overkoepelende organisaties. Voor gemeenten is dit de NVVK, die dit coördineert en die de contacten heeft met de landelijke koepels van de zorgverzekeraars, energiemaatschappijen, verhuurders en waterbedrijven. Over het algemeen verloopt het aanleveren van signalen goed en er is op dit moment geen aanleiding om hier iets aan te doen.

### **Tot slot**

De ombudsman heeft aanbevelingen gedaan aan de Minister over de minimumvereisten voor Vroegsignalering, het bevorderen van kennisdeling en het bevorderen en stimuleren van sociaal incasseren door VLP's. Ook staat voor 2024 een landelijke evaluatie van Vroegsignalering op de rol vanuit het ministerie. Wij wachten de ontwikkelingen hierin af. Mocht dit aanleiding zijn voor aanpassing van beleid dan zullen wij hier gevolg aan geven.

|                             |               |
|-----------------------------|---------------|
| Datum beantwoording vragen: | 11 april 2024 |
| Contactpersoon:             | Hilde Oosten  |