

**WAT WERKT?**

Eerder uit de schulden



# DRIE VERKENNINGEN VOOR HET OPTIMALISEREN VAN DE VROEG EROPAF-AANPAK IN AMSTERDAM

Drie verkenningen voor het optimaliseren van de Vroeg Eropaf-Aanpak'

2024 | MEI

ODEKERKEN, M. & VAN DE BUNT, M.



Deze publicatie maakt onderdeel uit van het project 'Eerder uit de schulden: wat werkt?'. In dit project wordt onderzoek gedaan naar het bereik en de effectiviteit van interventies voor mensen met betalingsachterstanden. De interventies die worden onderzocht vallen binnen vijf thema's (ook wel clusters genoemd). Het onderzoek naar de effectiviteit van interventies gericht op jongeren is daar één van. Meer informatie over het project is [hier](#) te vinden.

Het project wordt uitgevoerd door een breed consortium bestaande uit de volgende partners: Verwey-Jonker Instituut, CBS, Hogeschool Utrecht (HU), Pharos, Bureau Bartels, Save the Children, Valente, Gemeente Amsterdam, Gemeente Arnhem, Gemeente Deventer, Gemeente Gouda, Gemeente Haarlem en Gemeente Utrecht.

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.



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

## COLOFON

### Auteurs

M. Odekerken, Verwey-Jonker Instituut  
M. van de Bunt, Bureau Bartels

### Met medewerking van:

S. Tonnon, T. Madern en L. Nuiver, Hogeschool Utrecht  
S. de Regt, CBS

# Inhoudsopgave

---

## **Hoofdstuk 1 - Inleiding**

---

1.1 Aanleiding **4**

---

1.2 Doel en opzet **5**

---

## **Hoofdstuk 2 - Succesfactoren Vroeg Erop Af-aanpak Amsterdam** **6**

---

## **Hoofdstuk 3 - Drie verkenningen: inhoud en leerervaringen** **8**

---

3.1 Aanpassingen brief **8**

---

3.2 Videoclip **9**

---

3.3 Inzetten van ervaringskennis **10**

---

## **Hoofdstuk 4 - Afsluiting** **11**

---

# 1. Inleiding

Dit rapport gaat over drie verkenningen naar aanpassingen binnen de Vroeg Eropaf-aanpak in de gemeente Amsterdam.

## 1.1 Aanleiding

Actief werken aan vroegsignalering van inwoners met schulden is sinds 1 januari 2021 een verplichting voor gemeenten. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft sinds die datum namelijk voor dat gemeenten moeten proberen contact te leggen met inwoners over wie bij de gemeente een signaal binnenkomt dat er betaalachterstanden zijn. Deze signalen (of meldingen) worden afgegeven door bijvoorbeeld zorgverzekeraars, energiebedrijven, woningverhuurders en drinkwaterbedrijven.

De Nationale Ombudsman stelt in zijn rapport 'Hoe eerder, hoe beter'[1] dat iedere inwoner verdient om geholpen te worden. Hij constateert dat er grote verschillen zijn in de moeite die gemeenten doen om inwoners met financiële problemen te bereiken. De ene gemeente stuurt alleen een brief. Terwijl een andere gemeente in een vergelijkbare situatie iemand aanschrijft, belt én op huisbezoek gaat. Gemeenten hebben een wettelijke plicht om proberen om in contact te komen met mensen die achterstanden hebben, maar er zijn geen richtlijnen meegegeven waar deze aanpak aan moet voldoen. Dat maakt dat er verschillende aanpakken zijn. Soms komt dit door het gebruik van een andere methode of een verschil in doelgroepen, maar het verschil in aanpak heeft ook te maken met het budget en de mankracht die de gemeente beschikbaar heeft. Op dit moment wordt één op de vier inwoners met gemelde betalingsachterstanden via vroegsignalering bereikt. Het monitoren en evalueren van de aanpak van vroegsignalering staat nog in de kinderschoenen. Er is weinig informatie beschikbaar waarmee gemeenten hun aanpak goed kunnen evalueren. Dit komt mede doordat niet duidelijk is wat 'goede' vroegsignalering is.

Het Centraal Bureau voor de Statistiek, Bureau Bartels, het Verwey-Jonker Instituut en de Hogeschool Utrecht hebben onderzoek gedaan naar de Vroeg Eropaf-aanpak in de gemeente Amsterdam.[2] De gemeente Amsterdam is een voorloper op het gebied van vroegsignalering. Al ruim vijftien jaar geleden is deze gemeente begonnen met het zetten van de eerste stappen. Dit heeft in de loop er jaren geleid tot de Vroeg Eropaf-aanpak: een aanpak om inwoners met (beginnende) betaalachterstanden zo vroeg mogelijk in het vizier te krijgen.[3] Deze aanpak lijkt veel op te leveren: er is een daling in het aantal huisuitzettingen, een afname in het aantal beslagleggingen op inkomen, een afname van het aantal mensen dat een heel schuldhulpverleningstraject doorloopt en de gemiddelde schuld in Amsterdam is lager dan het landelijke gemiddelde.[4] Zeven buurtteams voeren in opdracht van de gemeente Amsterdam de Vroeg Eropaf-aanpak uit.

[1] Nationale Ombudsman (2024). Hoe eerder hoe beter. Vroegsignalering van schulden door gemeenten. Geraadpleegd via: [Hoe eerder, hoe beter \(nationaleombudsman.nl\)](https://www.nationaleombudsman.nl).

[2] Van de Bunt, M., Janssens, S., van Leeuwen, A., Maussen, E., Odekerken, M. & de Regt, S. (2023). Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam - Wat werkt? - Achtergrondrapportage. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

[3] Sinds 2016 wordt de Vroeg Eropaf-aanpak enkel nog ingezet voor niet-bijstandsgerechtigden. Voor bijstandsgerechtigden worden andere methoden ingezet.

[4] Gemeente Amsterdam (2020). Jaarverslag Schuldhulpverlening 2019. Amsterdam: Gemeente Amsterdam.

## 1.2 Doel en opzet

Een breed consortium bestaande uit onderzoekers van het Centraal Bureau voor de Statistiek, Bureau Bartels, het Verwey-Jonker Instituut en de Hogeschool Utrecht doet sinds juni 2022 onderzoek naar de Vroeg Eropaf-aanpak van de gemeente Amsterdam. Het onderzoek heeft de volgende doelen:

- Het verkrijgen van inzicht in de werkzame bestanddelen (en daarmee ook: succesfactoren) van de Vroeg Eropaf-aanpak.
- Het verkrijgen van inzicht in welke (kleine) aanpassingen de Vroeg Eropaf-aanpak mogelijk (nog) effectiever kunnen maken.

Het onderzoek heeft twee rapporten en één handreiking opgeleverd:

- Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam - Wat werkt?: een beschrijving van de werkzame bestanddelen en het bereik van de Vroeg Eropaf-aanpak
- Vroeg Eropaf: Tips voor goed contact: een korte samenvatting van de lessen uit de Vroeg Eropaf-aanpak
- Ervaringskennis – De meerwaarde van het inzetten van ervaringskennis in de communicatie bij vroegsignalering

Alle resultaten worden samengevat in dit overkoepelende rapport. Daarnaast worden in dit rapport twee aanpassingen beschreven om vroegsignalering effectiever te maken: de inzet van een video clip en aanpassingen van de eerste brief.

In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 2) wordt eerst kort weergegeven wat de succesfactoren zijn van de huidige Vroeg Eropaf-aanpak. Vervolgens komen in hoofdstuk 3 de aanpassingen aan bod. Het betreft een verkenning naar aanpassingen in de Vroeg Eropaf-aanpak en geen wetenschappelijk onderbouwde effectstudie. Hierbij hebben we aangesloten bij de behoeften in de praktijk om te kijken wat verbeterd zou kunnen worden. In hoofdstuk 4 wordt afgesloten met enkele concrete tips voor gemeenten en haar stakeholders om de Vroeg Eropaf-aanpak te verbeteren.



# 2. Succesfactoren Vroeg Eropaf-aanpak Amsterdam

Het rapport 'Vroeg Eropaf binnen de gemeente Amsterdam: Wat werkt?' beschrijft wat de Amsterdamse vroegsignaleringsaanpak zo succesvol maakt.[5] Zo geeft elk buurtteam in Amsterdam een eigen invulling aan de Vroeg Eropaf-aanpak. De gemeente Amsterdam geeft hiervoor nadrukkelijk vrijheid. De buurtteams hebben een eigen karakter en worden uitgevoerd door verschillende welzijnsorganisaties. Daarnaast heeft ook ieder buurtteam een eigen samenstelling qua aantal en typen medewerkers. Het doel van de aanpak is voor ieder buurtteam wel hetzelfde: in contact komen met inwoners voor wie een melding binnen is gekomen van betaalachterstanden.

Als tweede aspect geldt dat het outreachend werken/proactief benaderen van inwoners met betaalachterstanden volgens de geïnterviewde Vroeg Eropaf-medewerkers en door hen bereikte cliënten een belangrijke succesfactor is van de Vroeg Eropaf-aanpak. Omdat inwoners proactief benaderd worden, hoeven zij niet zelf de stap te zetten om contact te zoeken. De drempel die zij kunnen ervaren om de eerste stap te zetten hoeven zij daarom niet over, omdat de gemeente/het buurtteam als het ware voor hen over die drempel stapt.

Ten slotte blijkt uit de vorige rapportage ook dat de Vroeg Eropaf-aanpak van Amsterdam er goed in slaagt om inwoners met betaalachterstanden te bereiken. Met maar liefst 79% van de inwoners over wie meldingen binnenkomen lukt het om contact te leggen. Dit is erg hoog, aangezien het gemiddelde 18% is (zie kader hieronder).[6] Dit betekent dat een Vroeg Eropaf-medewerker erin geslaagd is om een inwoner te spreken en hulp aan te bieden. Hierbij kan het ook voorkomen dat een inwoner aangeeft geen ondersteuning te willen of nodig te hebben.

De conclusie uit het vorige onderzoek is dat een aantal werkzame elementen in de Vroeg Eropaf-aanpak belangrijk zijn voor het succes ervan:

1. Het combineren van meerdere contactvormen. De Amsterdamse Vroeg Eropaf-medewerkers zetten per inwoner verschillende vormen van contact in: brief, huisbezoek, telefonisch contact, e-mail, WhatsApp, SMS. Dit vergroot de kans dat een inwoner met één van de contactpogingen bereikt wordt. Deze contactvormen worden dikwijls gecombineerd ingezet, om de kans van slagen nog groter te maken. Vroeg Eropaf-medewerkers schromen dus niet om in een kort tijdsbestek meerdere contactvormen in te zetten: eerst proberen te bellen, vervolgens een e-mail sturen én een sms sturen. Op die manier hopen ze dat de inwoner de urgentie ziet en op één van de contactvormen reageert.
2. Duidelijk en eerlijk zijn over de dienstverlening. Er wordt tijd gestoken in het goed bespreken van hulpmogelijkheden, zodat de inwoner weet waar hij/zij aan toe is. De Vroeg Eropaf-medewerker vertelt duidelijk wat hij of zij voor een inwoner kan betekenen, zonder toezeggingen te doen die niet waargemaakt kunnen worden.
3. Maken van écht contact: het luisteren naar de inwoner. Het succes van Vroeg Eropaf staat of valt met de persoonlijke aandacht die de medewerkers geven aan de inwoners. Door zonder oordeel en verwachtingen het gesprek aan te gaan en te luisteren naar wat de inwoner te zeggen heeft, wordt vertrouwen gewonnen om stappen te zetten.

[5] Van de Bunt, M., Janssens, S., van Leeuwen, A., Maussen, E., Odekerken, M. & de Regt, S. (2023). Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam - Wat werkt? - Achtergrondrapportage. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

[6] Van der Schors, A. (2023). Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden - Jaarrapportage 2022. Geraadpleegd in mei 2024 via: <https://www.divosa.nl/publicaties/divosa-monitor-vroegsignalering-schulden-jaarrapportage-2022>

---

## Gegevens uit Divosa Monitor Vroegsignalering uit 2022

- Gemeenten ontvingen gemiddeld per maand 3,3 signalen per 1000 inwoners.
- 78% van deze signalen leidt tot een melding.
- De meesten signalen (45%) zijn afkomstig van zorgverzekeraars.
- Van alle meldingen (dossiers) bestaat ruim twee op de drie uit één vastelastpartner (enkelvoudig).
- Bij ongeveer 14% zijn er signalen van meerdere vastelastpartners in één maand.
- Bij 21% tot 24% van alle meldingen is er sprake van opeenvolgende signalen.
- Bij 33% van de meldingen gaat het om een betalingsachterstand van in totaal 250 tot 500 euro (25% bij 500 tot 1000 euro en 14% bij meer dan 1000 euro).
- **18% van deze meldingen leidt tot contact met een inwoner.**
- Telefonisch contact wordt nog steeds het meest ingezet om de inwoners te bereiken (32%).
- Gemeenten zetten vaker meer verschillende contactvormen (zoals telefoon, huisbezoek, e-mail, sms/whatsapp, brief en kaart) in (56%).
- Bij 21% van de meldingen (331.437 adressen) is er daadwerkelijk contact gelegd.
- Van alle mogelijke benaderingswijzen zijn telefonische contactpogingen en huisbezoeken het meest succesvol. Ongeveer 40% van deze contactpogingen resulteert in het bereiken van de inwoner.
- 8% van de meldingen resulteert in acceptatie van het hulpaanbod.
- In meer dan 6 op de 10 gevallen waarbij hulp is geaccepteerd, ging het om een quick fix.
- Bij 37% van de hulpacceptaties heeft een verwijzing plaatsgevonden.

---

## Gegevens kwantitatief onderzoek Vroeg Eropaf-aanpak

Welke factoren hangen kwantitatief samen met het bereiken en de hulpacceptatie van personen middels vroegsignalering. Potentieel voorspellende factoren werden onderverdeeld in:

1. Informatie over de betalingsachterstand.
2. Aanpak van de vroegsignalering.
3. Sociaaleconomische positie van de persoon waarover melding gedaan wordt.
4. Demografische kenmerken van de persoon waarover melding gedaan wordt.

**Factoren in de aanpak van de vroegsignalering** bleken het meest samen te hangen met de kans op bereik en hulpacceptatie. Dit betekent dat onafhankelijk van bijvoorbeeld demografische of sociaaleconomische kenmerken van inwoners **de aanpak van de buurtteams bepalend is voor het bereik en de hulpacceptatie**. De kans op bereik en de kans op hulpacceptatie waren kleiner bij schriftelijk contact.

# 3. Drie verkenningen: inhoud en leerervaringen

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? Samen met buurtteam Amsterdam Oost zijn drie aanpassingen gedaan binnen hun Vroeg Eropaf-aanpak. Vervolgens is er gekeken wat deze aanpassing oplevert. Het betreft een eerste verkenning en geen wetenschappelijk effectiviteitsonderzoek. De verkenningen leveren inzichten op die in de toekomst weer gebruikt kunnen worden. Het gaat om de volgende drie verkenningen naar aanpassingen in communicatievormen:

1. Aanpassingen in de brief
2. Videoclip
3. Het inzetten van ervaringskennis

In dit hoofdstuk worden de ervaringen met deze verkenningen gedeeld.

## 3.1 Aanpassingen brief

Als eerste stap in het leggen van contact wordt namens Team Vroeg Eropaf een brief gestuurd naar de inwoner met betaalachterstanden. Het alléén versturen van een brief blijkt meestal niet voldoende om inwoners te bereiken. Uit analyse van de data in de gemeente Amsterdam is naar voren gekomen dat de kans dat een inwoner op basis van schriftelijk contact hulp accepteert significant kleiner ( $p < 0,001$ ) is dan bij andere vormen van contact.[7] Dit kan allerlei redenen hebben: een onduidelijke brief, de brief spreekt niet aan, de inhoud van de brief sluit niet aan bij de behoeften van de inwoner of de envelop wordt helemaal niet opengemaakt. Zo blijkt uit een interview met een inwoner dat hij/zij niet wist wat er van hem/haar verwacht werd na het lezen van de brief en was dus blij met het huisbezoek. Een andere inwoner gaf aan dat hij/zij de telefoon niet opnam, maar het WhatsApp bericht wel prettig vond.

Uit het onderzoek naar het bereik van de huidige Vroeg Eropaf-aanpak[8] bleek dat de registratiedata van onvoldoende kwaliteit was voor een vergelijkend onderzoek. Het was de bedoeling om te onderzoeken of het aantal reacties van inwoners omhoog zou gaan na aanpassing van de brief. Voor dergelijk vergelijkend onderzoek is data van hoge kwaliteit nodig. De registratiedata voldeed hier niet aan. Daarom is ervoor gekozen om geen kwantitatief onderzoek te doen naar het effect van een aangepaste brief op het bereik. De inzichten uit het literatuuronderzoek naar effectieve schriftelijke communicatie zijn alsnog relevant. Hieronder wordt beschreven welke aanpassingen van de brief zijn gedaan op basis van literatuuronderzoek.

De onderzoekers hebben het taalgebruik van deze eerste brief aangepast op basis van wetenschappelijke inzichten hierover. In de handreiking 'Vroeg Eropaf, Tips voor goed contact' worden op basis daarvan tien concrete tips genoemd om de schriftelijke communicatie in de brief te verbeteren.[9] Enkele tips zijn bijvoorbeeld: maak de communicatie persoonlijk, normaliseer de situatie en roep op tot het nemen van concrete stappen.

[7] Van de Bunt, M., Janssens, S., van Leeuwen, A., Maussen, E., Odekerken, M. & de Regt, S. (2023). Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam - Wat werkt? - Achtergrondrapportage. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

[8] Van de Bunt, M., Janssens, S., van Leeuwen, A., Maussen, E., Odekerken, M. & de Regt, S. (2023). Vroeg Eropaf-aanpak binnen de gemeente Amsterdam - Wat werkt? - Achtergrondrapportage. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

[9] Lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht (2023). Vroeg Eropaf – Tips voor goed contact. Utrecht: Hogeschool Utrecht.



Ook het letten op andere aspecten kan helpen om de brief duidelijker en aantrekkelijker te maken. De gemeente/het buurtteam vermelden in de eerste brief heel veel informatie. De informatie is op deze manier volledig, maar kan wel erg overweldigend zijn. Een voorbeeld hiervan is het feit dat er drie instanties bij naam werden genoemd in de brief: de gemeente Amsterdam, de welzijnsorganisatie achter het buurtteam en het buurtteam zelf. Vanuit organisatorisch oogpunt is dit verklaarbaar: het laat zien welke instanties er allemaal bij betrokken zijn en iedereen wordt keurig genoemd. Maar voor de inwoner is het noemen van zoveel verschillende instanties verwarrend. Dit geldt bijvoorbeeld ook voor het noemen dat vroegsignalering sinds 1 januari 2021 verplicht is: dit is voor veel inwoners geen relevante informatie. Ook kunnen bepaalde formuleringen anders worden opgevat dan bedoeld. Een voorbeeld hiervan is de zin: *“Als we geen contact met u kunnen krijgen, zullen we ook bij u langs komen om ons hulpaanbod te doen.”* Hoewel dit uiteraard vriendelijk bedoeld is, kan het op inwoners overkomen als een dreigement.

### 3.2 Videoclip

Daarnaast hebben medewerkers van het buurtteam samen met de onderzoekers een korte videoclip gemaakt waarin een Vroeg Eropaf-medewerker uitleg geeft over hoe het buurtteam kan helpen bij vragen over geld. Daarin was ook een cliënt te zien die gespeeld werd door een acteur. Er is een QR-code naar deze videoclip geplaatst in de verschillende schriftelijke vormen van communicatie vanuit het Vroeg Eropaf-team, zoals in de brief en de mail. Het doel hiervan is dat inwoners een beter beeld krijgen van wat het Vroeg Eropaf-team voor hen kan betekenen en dat inwoners door het zien van een gezicht het Vroeg Eropaf-team als meer persoonlijk/benaderbaar ervaren.

Uit bezoekersaantallen komt naar voren dat de video zeer weinig is bekeken. Het is lastig te zeggen of inwoners bijvoorbeeld de brief wel hebben geopend en niet de QR-code hebben gescand of dat inwoners de brief helemaal niet hebben geopend en daarmee de QR-code niet hebben gezien. De geringe inwoners die de video wel hebben geopend, hebben het ook niet allemaal afgekeken. De videoclip duurde in totaal 1 minuut en 55 seconden.

Opvallend is dat uit een raadpleging onder inwoners blijkt dat een deel van hen de rode QR-code intimiderend vonden, omdat de rode kleur associeerden met een waarschuwing. Ook werd de QR-code niet altijd als zodanig herkend. En inwoners die de video hebben gezien, oordeelden op de vraag wat zij ervan vonden vaak 'neutraal'. Daarmee wordt eigenlijk ook duidelijk dat het toevoegen van een video (met of zonder QR-code) niet als succesvol gezien kan worden om inwoners ook daadwerkelijk te bereiken. Deze ervaring wil overigens niet zeggen dat een video nooit een goed idee zou zijn, maar dat het uiterst belangrijk is om te kijken naar op welke manier de video verspreid wordt en wat de inhoud van de video wordt.

Algemene leerervaringen rondom het inzetten van een video met QR-code zijn dus:

- Het maken en verspreiden van een videoclip is een relatief eenvoudige en weinig tijdrovende manier om te variëren in manieren om contact te zoeken met inwoners.
- Zorg dat een QR-code duidelijk herkenbaar is. Zwart/wit, dus niet in de huisstijlkleuren van de gemeente (in het geval van de gemeente Amsterdam: rood).
- Met een QR-code worden inwoners die niet digitaal vaardig zijn of niet de digitale middelen hebben om een QR-code te openen niet bereikt. Bied de video via verschillende kanalen aan. Niet alleen via een QR-code, maar ook via linkjes in WhatsAppjes, e-mails, e.d..
- Monitor het bereik van de video en pas aan waar nodig.

- Het verspreiden van inspirerende video's binnen de vroegsignalering vindt al op verschillende plekken plaats. Kijk naar hoe andere gemeenten of organisaties dit hebben gedaan.[10]

### 3.3 Inzetten van ervaringskennis

Ten slotte hebben de onderzoekers gekeken naar het inzetten van ervaringskennis bij vroegsignalering. De uitgebreide rapportage is [hier](#) te vinden.[11] Om te onderzoeken of ervaringskennis het bereik van vroegsignalering kan vergroten, zijn twee versies van een brief en twee versies van een filmpje voorgelegd aan inwoners van Amsterdam. In de ene versie kwam een voormalige client van schuldhulpverlening aan het woord, in de andere versie niet. Aan de inwoners is gevraagd welke versie zij beter vonden, en waarom. Het ging om inwoners met een smalle beurs; sommigen hadden contact met het buurtteam, anderen niet.

Inwoners waren vooral positief over het filmpje waarin een voormalige client aan het woord kwam. Ze vonden het filmpje met ervaringskennis 'persoonlijk' en 'inlevend'. Het zien van een voormalige client gaf sommigen het gevoel dat ze 'niet de enige zijn'; het maakte de stap naar de gemeente minder eng. Over de brief was men verdeeld. Hoewel men de brief met citaten van een voormalige client persoonlijker en pakkender vond hadden de meesten toch een voorkeur voor de brief zonder citaten. Enkelen twijfelden namelijk aan de echtheid van de citaten: die had iedereen kunnen verzinnen. De manier waarop ervaringskennis in de brief was toegepast, kwam kennelijk onvoldoende geloofwaardig over. Samenvattend blijkt uit deze eerste verkenning dat ervaringskennis in communicatiemiddelen van meerwaarde kan zijn voor het bereiken van mensen met een voorkeur voor een persoonlijke, inlevende benadering. Om een zo groot mogelijke groep te bereiken kan het beste gekozen worden voor een combinatie van een filmpje met ervaringskennis en een brief zonder ervaringskennis. Voorwaarde voor een effectieve inzet van ervaringskennis in communicatie is dat de ervaringskennis als authentiek wordt ervaren. Zie ook de volgende rapporten over wat bekend is in de literatuur over de meerwaarde van ervaringskennis en ervaringsvrijwilligers.[12][13]

Ten slotte kwamen nog een aantal tips uit dit onderzoek naar voren voor gemeenten die ervaringskennis in hun communicatie willen inzetten:

- Benoem de concrete diensten in de brief. Neem een kader op met een lijst met concrete diensten. Dit is precies wat veel inwoners willen weten.
- Benoem in de brief de voorzieningencheck. Mensen weten niet altijd waar ze recht op hebben. De hulp van een deskundige is hierin erg welkom. Bovendien kan een voorzieningencheck de inwoners direct geld opleveren. Neem daarom de voorzieningencheck op in je communicatiemiddelen.
- Laat meerdere mensen met ervaringskennis hun verhaal doen. Laat diverse personen met ervaringskennis aan het woord. Hoe meer de persoon met ervaringskennis op de ontvanger lijkt, hoe overtuigender die is. Zorg daarom voor meerdere personen met verschillende uiterlijke kenmerken en verschillende verhalen.
- Houdt een logische volgorde aan in de brief. De volgorde van informatie werd belangrijk gevonden. In beide brieven is in dit onderzoek eerst de hulp van het buurtteam uitgelegd en vervolgens waarom inwoners de brief ontvingen. Het is voor mensen prettiger om eerst te weten waarom ze een brief krijgen en vervolgens wat het buurtteam voor hen kan betekenen.

[10] Bijvoorbeeld de gemeente Den Helder: [https://indiveo.services/divis/weblink/N2cIS2jDHlctJUzE/6557/54999?set\\_language=nl](https://indiveo.services/divis/weblink/N2cIS2jDHlctJUzE/6557/54999?set_language=nl)

[11] Nuiver, L., Tonnon, S. & Madern, T. (2024). Ervaringskennis – De meerwaarde van het inzetten van ervaringskennis in de communicatie bij vroegsignalering. Utrecht: Hogeschool Utrecht.

[12] Out, M., Odekerken, M., Stavenuiter, M. (2021). Verschil maken in de schuldhulpverlening – Een literatuurstudie naar de meerwaarde van ervaringsdeskundigheid. Utrecht: Verwey Jonker Instituut.

[13] Out, M., Odekerken, M., Stavenuiter, M. (2021). De kracht van ervaringsvrijwilligers – Hoe ervaringsverhalen anderen kunnen helpen. Utrecht: Verwey Jonker Instituut."

# 4. Afsluiting

De inzichten die zijn opgehaald uit de Vroeg Eropaf-aanpak in de gemeente Amsterdam, kunnen bruikbaar zijn voor andere gemeenten en stakeholders om hun aanpak te verbeteren. De belangrijkste bevindingen uit de drie verkenningen laten zien dat:

- Er is **niet één succesformule** voor een effectieve Vroeg Eropaf-aanpak; elke vorm van contact zoeken heeft zijn eigen voordelen en uitdagingen.
- **Combineer meerdere contactpogingen** zodat de kans groter is dat een inwoner op één van de contactpogingen reageert.
- **Pas de wijze van contactleggen aan op de doelgroep**, bijvoorbeeld jongeren via WhatsApp benaderen en ouderen meer face-to-face.
- Een brief is vaak het eerste **contactmoment**: 'make it count'.
- **Een video via een QR-code is niet voor iedereen toegankelijk**. Zorg voor diverse verspreidingskanalen waarmee de video makkelijk te openen is.
- **Ervaringskennis is alleen van meerwaarde wanneer die geloofwaardig overkomt**.
- Laat **diverse mensen met ervaringskennis** aan het woord.
- Heb voldoende capaciteit en expertise in huis om een Vroeg Eropaf-aanpak ook goed neer te zetten: **goede randvoorwaarden zijn essentieel**.
- Het is belangrijk om de aanpak te blijven **evalueren en monitoren**.
- Zorg voor een **duidelijke en consistente registratie van data en signalen**.
- **Blijf experimenteren**. Een Vroeg Eropaf-aanpak is nooit klaar, maar altijd in ontwikkeling.
- **Deel 'best practices'** – zoals de Vroeg Eropaf-aanpak in Amsterdam – om concrete handvatten te bieden voor andere gemeenten en haar stakeholders.