

Gemeentelijke aanpak vroegsignalering

2026

vroegsignalering schulden

een monitor van  olvosa



Samenvatting

Dit rapport geeft een actueel landelijk beeld van hoe gemeenten vroeg-signalering van schulden in de praktijk vormgeven. Het rapport heeft twee doelen:

- **Kennis delen:** inzicht geven in de manier waarop gemeenten vroegsignalering organiseren en uitvoeren.
- **Ondersteunen:** gemeenten helpen om vroegsignalering zo in te richten dat deze aansluit bij hun lokale situatie, wensen en behoeften.

De resultaten zijn gebaseerd op een vragenlijstonderzoek onder beleidsmedewerkers en coördinatoren vroegsignalering van 160 gemeenten die deelnemen aan de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden.

Capaciteit en budget

Gemeenten hebben de beleidsvrijheid om te bepalen wie signalen opvolgt en contact legt met inwoners. Voor het eerst heeft een meerderheid van de gemeenten (56 procent) één of meer medewerkers die zich uitsluitend bezighouden met de vroegsignalering. In 2025 was dat bij 46 procent van de gemeenten het geval.

Ook het gebruik van een callcenter neemt toe. In 2026 maakt 15 procent van de gemeenten hiervan gebruik, tegenover 8 procent in 2025 en 1 procent in 2023. Het gaat om een callcenter binnen de eigen organisatie of om een ingehuurd callcenter. Zo proberen meer gemeenten telefonisch contact te leggen met inwoners.

Net als in 2025 is de inzet van vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen beperkt; bij 7 procent van de gemeenten hebben zij een rol binnen de vroegsignalering.

Gemeenten hebben gemiddeld 0,32 fte per 10.000 inwoners beschikbaar voor de uitvoering van vroegsignalering. Dat komt neer op ongeveer elf uur per week per 10.000 inwoners.

Budget

Sinds 2023 ontvangen gemeenten incidentele middelen voor vroegsignalering. In de meicirculaire van 2025 was in totaal 18,7 miljoen euro beschikbaar. Voor 2026 is dit 21,3 miljoen euro¹.

Tweederde van de deelnemers aan de vragenlijst weet niet hoeveel budget binnen de organisatie beschikbaar is voor vroegsignalering.

¹ Het bedrag dat iedere gemeente afzonderlijk hiervan krijgt, is via [het rekenblad bij de meicirculaire](#) na te gaan. De middelen zijn toegevoegd aan het cluster Participatie.



Mogelijk komt dit doordat de deelnemers zich vooral bezighouden met de vroegsignalering en niet allemaal verantwoordelijk zijn voor of betrokken zijn bij de financiële kant. Daarnaast is vroegsignalering bij diverse gemeenten onderdeel van het totale budget voor schuldhulpverlening.

Vier op de tien deelnemers weet ook niet wat in 2025 met de extra middelen is gebeurd. Bij de deelnemers die dit wel weten, geeft het merendeel aan dat de middelen zijn gebruikt om uitgaven te dekken die eerder uit de eigen middelen werden betaald.

De helft van de deelnemers weet dat het Rijk ook in 2026 middelen beschikbaar heeft gesteld voor vroegsignalering. Gemeenten verschillen in de wijze waarop zij deze middelen inzetten. Een groot deel van de gemeenten moet nog bepalen hoe ze het beschikbare budget gaan gebruiken.

Signalen opvolgen

Drempelbedragen

Alleen signalen die noodzakelijk en proportioneel zijn, mogen worden verwerkt. Dit is nu nog niet altijd het geval. Gemeenten kiezen er in dat geval soms voor om alleen signalen boven een bepaald drempelbedrag op te volgen. Ook speelt de beschikbaarheid van middelen en capaciteit hierbij een rol.

Zeven op de tien gemeenten hanteert een drempelbedrag bij het opvolgen van signalen. Het doorsneebedrag is 50 euro, vergelijkbaar met 2025. Wel is het aandeel gemeenten dat een drempelbedrag van 100 euro of meer hanteert sterk afgenomen: van 45 procent in 2025 naar 18 procent in 2026.

BRP-controle

Een andere reden om een signaal niet op te volgen kan zijn dat de persoon over wie het signaal gaat niet in de Basisregistratie Personen (BRP) voorkomt. Iets minder dan de helft van de gemeenten (46 procent) gebruikt een automatische BRP-check om dit te controleren. Van deze gemeenten controleert zes op de tien de afwijkende signalen alsnog handmatig. Van de gemeenten zonder automatische check, raadpleegt 15 procent altijd handmatig de BRP om alle signalen te controleren.

CAK-signalen

Een op de vijf gemeenten volgt naast de reguliere vroegsignalen ook maandelijks CAK-signalen op. Dit zijn signalen van inwoners die zes maanden of langer geen zorgpremie hebben betaald.

Criteria voor opvolging

Gemeenten gebruiken verschillende criteria om te bepalen hoe zij inkomende signalen opvolgen. Net als voorgaande jaren zijn bij negen op de tien gemeenten de hoogte van de betalingsachterstand en het type melding leidend. De helft van de gemeenten hanteert daarnaast een leeftijdsge-



richte aanpak, waarbij vooral jongeren extra aandacht krijgen. Dit aandeel is toegenomen, in 2025 was de leeftijd nog bij 35 procent van de gemeenten bepalend voor de wijze van opvolging.

Contact met inwoners

Gemeenten gebruiken verschillende manieren om in contact te komen met inwoners. Zeven op de tien gemeenten maakt gebruik van vijf of meer contactmethoden, zoals brieven, huisbezoeken, telefoongesprekken, e-mail, WhatsApp en sms. Ook houden meer gemeenten in hun schriftelijke communicatie rekening met specifieke doelgroepen. In 2025 had 13 procent van de gemeenten aparte brieven voor specifieke doelgroepen. In 2026 is dat 31 procent. Vooral jongeren krijgen een andere brief en/of e-mail.

Ook is het aantal gemeenten dat op werkdagen 's avonds belt toegenomen: van 29 procent in 2025 naar 35 procent in 2026.

Minder gemeenten leggen het aantal belpogingen per signaal vast. Ze stemmen het aantal pogingen af op de aard van het signaal. Het uitgangspunt is niet een vast aantal contactpogingen, maar het daadwerkelijk bereiken van de inwoner, waarbij verschillende contactvormen worden gecombineerd.

Schriftelijk en telefonisch contact

Meer dan de helft van de gemeenten (58 procent) stuurt standaard een brief of e-mail naar inwoners met een betalingsachterstand. De overige

gemeenten doen dit alleen in specifieke situaties, bijvoorbeeld wanneer contactgegevens ontbreken en de betalingsachterstand niet ernstig lijkt. Telefonisch contact wordt op verschillende momenten ingezet. Bij 13 procent van de gemeenten worden alle inwoners met een signaal standaard gebeld.

Huisbezoeken

Minder gemeenten kondigen een huisbezoek vooraf aan bij de inwoner. In 2026 doet 47 procent dit in de meeste gevallen, tegen 57 procent in 2025. Of een huisbezoek daadwerkelijk wordt aangekondigd, kan wel per situatie verschillen.

Gemeenten voeren zelden huisbezoeken samen met energiemaatschappijen, drinkwaterbedrijven, zorgverzekeraars en particuliere verhuurders uit. Een derde van de gemeenten doet dit soms wel samen met een woningbouwcorporatie.

Registratie van contactpogingen

Acht op de tien gemeenten registreert alle contactpogingen in hun vroeg-signaleringssoftware. Het gaat daarbij ook om geautomatiseerde bulk-brieven en berichten via sms of WhatsApp. Aankondigingsbrieven of flyers voorafgaand aan een huisbezoek worden minder vaak geregistreerd. De helft van de gemeenten registreert dit altijd en een derde nooit.



Doorontwikkeling vroegsignalering

Aanpassing werkwijze

Bijna zeven op de tien gemeenten heeft hun werkwijze voor vroegsignalering in de afgelopen zes maanden aangepast of is daar momenteel mee bezig. De meest voorkomende aanpassingen zijn:

- Meer inzet op persoonlijk contact;
- Herziening van de communicatiemiddelen;
- Herziening afwegingskader en werkproces.

Succes van vroegsignalering

Een meerderheid van 54 procent vindt de vroegsignalering binnen de eigen gemeente succesvol, maar ziet nog ruimte voor verbetering. Als belangrijkste succes noemen zij dat meer inwoners de weg naar de gemeente weten te vinden.

Drie op de tien gemeenten is neutraal over het succes van de vroegsignalering. Zij wijzen vooral op de achterblijvende hulpacceptatie door inwoners en de beperkte capaciteit en het beschikbare budget. Slechts 9 procent vindt dat de vroegsignalering in de eigen gemeente (nog) niet succesvol is. Deze gemeenten benoemen unaniem de beperkte capaciteit als oorzaak.

Als gemeenten één ding mogen veranderen aan de vroegsignalering, noemen ze het vaakst structurele middelen en meer capaciteit. Daarnaast staat een betere kwaliteit van de signalen hoog op de wensenlijst.



Inhoudsopgave

Samenvatting	2	1. Personele inzet vroegsignalering	10
Capaciteit en budget	2	1.1 De uitvoering van vroegsignalering	10
Budget	2	1.2 Capaciteit voor vroegsignalering	11
Signalen opvolgen	3	1.3 Budget voor vroegsignalering	12
Drempelbedragen	3	Besteding van extra budget 2025	12
CAK-signalen	3	Extra budget 2026	13
Criteria voor opvolging	3	2. Het ontvangen en oppakken van signalen	14
Contact met inwoners	4	2.1 Drempelbedragen	14
Schriftelijk en telefonisch contact	4	Drempelbedragen in de praktijk	14
Huisbezoeken	4	Hoogte drempelbedrag	15
Registratie van contactpogingen	4	2.2 BRP-controle	15
Doorontwikkeling vroegsignalering	5	Controle BRP bij gemeenten zonder BRP-koppeling	16
Aanpassing werkwijze	5	2.3 Het oppakken van signalen	17
Succes van vroegsignalering	5	2.4 Het gebruik van de CAK-lijst	17
Inhoudsopgave	6		
Inleiding	8		
Doel rapport	9		
Leeswijzer	9		



3. Het contact leggen met en bereiken van de inwoner 19

3.1 De benaderingswijzen 19

3.2 Schriftelijke contactpogingen 19

Standaardbrief of e-mail 19

Wanneer stuurt men brieven? 20

Verschillende soorten brieven 20

3.3 Telefonisch contact 21

Aantal belpogingen 21

Moment van bellen 22

3.4 Huisbezoek 22

Moment van huisbezoek 22

Aantal contactpogingen bij huisbezoeken 23

Met signaalpartners op huisbezoek 24

3.5 Registratie contactpogingen 25

4. Leren & ontwikkelen 27

4.1 Is de vroegsignalering succesvol? 27

Het succes van vroegsignalering in de eigen gemeente 27

4.2 Gewenste aanpassingen binnen de vroegsignalering 29

4.3 Monitoring klanttevredenheid 30

4.4 Doorontwikkeling van de vroegsignalering 31

4.5 Werkwijze aanpassen 32

Methodologische verantwoording 34



Inleiding

Voor 2026 heeft het kabinet in totaal 21,3 miljoen beschikbaar gesteld aan gemeenten om de vroegsignalering van schulden een impuls te geven. Daarnaast worden nieuwe bestuurlijke afspraken voorbereid om de werking van vroegsignalering en de samenwerking in de keten te verbeteren. Deze afspraken worden naar verwachting najaar 2026 ondertekend door de branches van signaalpartners, SZW, NVVK, VNG en Divosa. Om de inzet op vroegsignalering de komende jaren te versterken, is daarbij de intentie dat gemeenten tot en met 2029 jaarlijks middelen vanuit het Rijk ontvangen.

Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de aanpak van gemeentelijke vroegsignalering? Om daar zicht op te krijgen, is het belangrijk om regelmatig de stand van zaken in kaart te brengen. Divosa doet dit inmiddels al een aantal jaren (zie kader). Dit rapport geeft een actueel beeld van hoe gemeenten vroegsignalering in de praktijk organiseren en uitvoeren.

Eerdere publicaties van Divosa over vroegsignalering

- [De gemeentelijke vroegsignaleringsaanpak onder de loep 2025](#)
(Divosa • september 2025)
- [De Leidraad Vroegsignalering \(De VNG/Divosa\)](#)
(De VNG • september 2025)
Deze leidraad geeft gemeenten, naast algemene informatie over vroegsignalering, handvatten voor het monitoren en evalueren van het proces van vroegsignalering en aanbevelingen voor eenduidige registratie.
- [Monitor Vroegsignalering Schulden: jaarrapportage 2024](#)
(Divosa • april 2025)
- [De vroegsignaleringsaanpak van gemeenten onder de loep 'Kunnen we je helpen?'](#) (Divosa • april 2025)
- [Signaalreis vroegsignalering • Uitwisseling van de werkwijzen van gemeenten en signaalpartners](#) (Divosa • juli 2024)
- [Publicatie over de ontwikkelingen en ervaringen binnen de vroegsignalering](#) (Divosa • november 2023)



Doel rapport

Dit rapport geeft een actueel landelijk beeld van de gemeentelijke uitvoeringspraktijk, werkwijzen en keuzes rondom vroegsignalering. Het rapport heeft twee doelen:

- **Kennis delen:** inzicht geven in de manier waarop gemeenten vroegsignalering organiseren en uitvoeren.
- **Ondersteunen:** gemeenten helpen om vroegsignalering zo in te richten dat deze aansluit bij hun lokale situatie, wensen en behoeften.

Leeswijzer

Dit rapport presenteert de resultaten van een vragenlijstonderzoek onder gemeenten die deelnemen aan de Divosa Monitor Vroegsignalering Schol-den. De vragen gaan over de manier waarop gemeenten vroegsignalering organiseren en uitvoeren. Beleidsmedewerkers en/of coördinatoren vroegsignalering hebben de vragenlijst ingevuld. Ze vertegenwoordigen in totaal 160 gemeenten. In dit rapport tonen we de resultaten op gemeenteniveau.

Bekijk de methodologische verantwoording (bijlage 1) voor een meer uitgebreide beschrijving van de deelnemende gemeenten.

Het rapport gaat achtereenvolgens in op:

- De personele inzet en het beschikbare budget voor vroegsignalering;
- De aanpak bij het ontvangen en opvolgen van signalen;
- De manier waarop gemeenten contact leggen met inwoners en proberen hen te bereiken;
- Hoe gemeenten de vroegsignalering ervaren en doorontwikkelen.



1. Personele inzet vroegsignalering

1.1 De uitvoering van vroegsignalering

Gemeenten hebben beleidsvrijheid in de manier waarop zij vroegsignalering uitvoeren. In dit rapport verstaan we onder de uitvoering het opvolgen van signalen en het leggen van contact met inwoners. Figuur 1.1 laat zien welke medewerkers hiervoor verantwoordelijk zijn.

Meer dan de helft van de gemeenten (56 procent) heeft medewerkers die zich uitsluitend op vroegsignalering richten. Bij ongeveer de helft van de gemeenten zijn (ook) schuldhulpverleners betrokken bij de uitvoering.

Dit jaar zijn er meer gemeenten met een aparte medewerker vroegsignalering. Voor het eerst is het aandeel gemeenten met medewerkers die zich uitsluitend op vroegsignalering richten, groter dan het aandeel gemeenten waarbij schuldhulpverleners betrokken zijn. Het aandeel gemeenten waar schuldhulpverleners betrokken zijn, is gedaald van 59 procent in 2025 naar 49 procent in 2026.

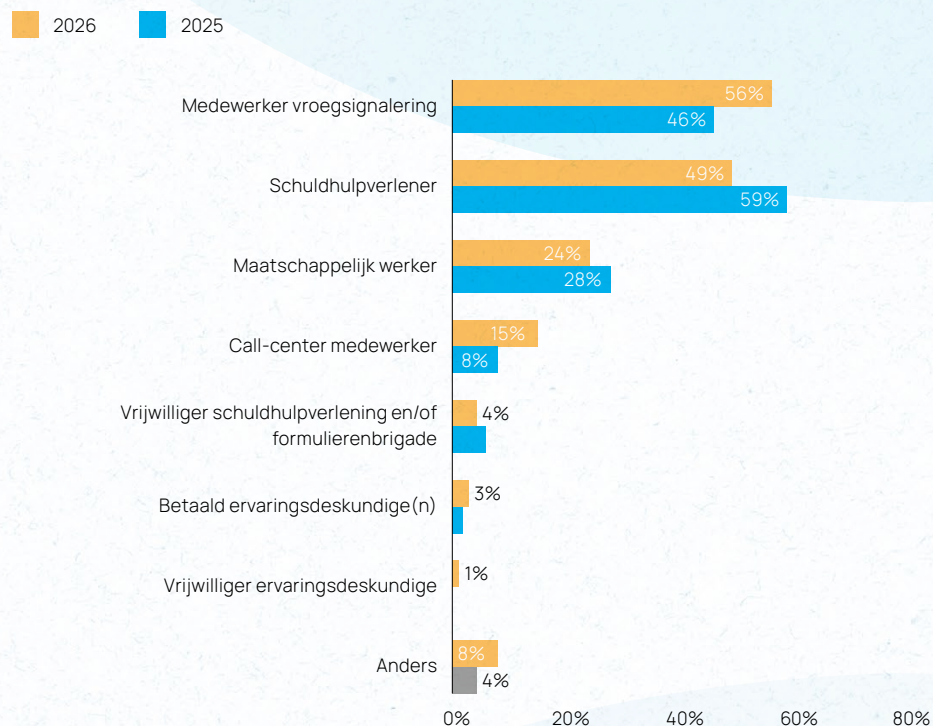
Ook het gebruik van een callcenter neemt toe. Het aandeel gemeenten dat gebruikmaakt van een callcenter -vanuit de eigen organisatie of ingehuurd-, is gestegen van 1 procent in 2023 naar 8 procent in 2025 en 15 procent 2026.

Bij 42 procent van de gemeenten zijn twee of meer typen medewerkers bij de uitvoering van de vroegsignalering betrokken. Dit is vergelijkbaar met 2025.

Figuur 1.1. **Uitvoerders vroegsignalering (n=160 in 2026; n=158 in 2025)**

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026, 2025)





Net als in 2025 is de inzet van vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen beperkt. Bij zeven procent van de gemeenten hebben zij een rol. Zij gaan bijvoorbeeld samen met een betaalde medewerker of andere vrijwilliger op huisbezoek of ondersteunen inwoners bij hun financiën nadat contact is gelegd.

1.2 Capaciteit voor vroegsignalering

Gemeenten hebben gemiddeld 0,32 fte per 10.000 inwoners beschikbaar voor vroegsignalering (n=145). Dit komt neer op gemiddeld zo'n elf uur per week op elke 10.000 inwoners. Het gaat hierbij zowel om uren voor de uitvoering van vroegsignalering, als om uren voor projectaansturing, administratieve en ICT-ondersteuning².

Soms is het voor gemeenten lastig een goede inschatting te geven van de beschikbare capaciteit. Dit kan bijvoorbeeld komen doordat een deel van het werk extern is uitbesteed. Ook kan de uitvoering verspreid zijn over verschillende medewerkers die een deel van hun werktijd aan vroegsignalering besteden, naast andere werkzaamheden. Het wordt dan niet altijd bijgehouden wat specifiek aan uren vroegsignalering wordt besteed.

² In de vraagstelling hebben we meegegeven: Als de uitvoering is uitbesteed, geef dan aan voor hoeveel fte per week zij budget krijgen. We hebben geen aparte vraag gesteld over de werkzaamheden die worden uitbesteed en welk deel van de werkzaamheden dat is. Denk bijvoorbeeld aan een callcenter die inwoners gaat bellen of aan een maatschappelijke organisatie in de gemeente die een deel van de huisbezoeken overneemt.

Op basis van deze toelichtingen lijkt het gemiddelde eerder een onderschatting dan een overschatting van de daadwerkelijke capaciteit.

Tabel 1.1. **Indicatie van de beschikbare capaciteit in fte per 10.000 inwoners, naar omvang gemeente (n=145)**

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)

GEMEENTEN	GEMIDDELDE CAPACITEIT IN FTE PER 10.000 INWONERS
Met 0-25.000 inwoners (n= 35)	0,35
Met 25.000-50.000 inwoners (n= 53)	0,31
Met 50.000-100.000 inwoners (n= 37)	0,34
Met 100.000 of meer (n= 20)	0,27

De gemiddelde capaciteit is moeilijk zuiver te vergelijken met de cijfers van voorgaande jaren. Het is voor gemeenten al een lastige vraag om deze capaciteit in te schatten. Daarnaast hebben niet ieder jaar dezelfde gemeenten deze vraag beantwoord. Wanneer we alleen kijken naar gemeenten die meerdere jaren de vraag hebben beantwoord, ontstaat geen eenduidig beeld:

- Bij gemeenten die zowel in 2026 als in 2025 de vraag hebben beantwoord (n=87), bedraagt de capaciteit 0,27 fte per 10.000 inwoners in 2026, tegenover 0,29 in 2025. Bij gemeenten die in 2026, 2025 én 2023 de vraag hebben beantwoord (n=51), bedraagt de capaciteit in 2026 0,28 fte per 10.000 inwoners. In 2025 en 2023 was dit in beide jaren gemiddeld 0,26.



1.3 Budget voor vroegsignalering

Sinds 2023 ontvangen gemeenten incidentele middelen voor vroegsignalering. In de meicirculaire van 2025 is in totaal 18,7 miljoen euro toegevoegd aan het gemeentefonds, binnen het cluster Participatie. Voor 2026 gaat het om een bedrag van 21,3 miljoen euro³. Het is niet altijd duidelijk welk deel van deze middelen daadwerkelijk beschikbaar is voor vroegsignalering en bij welke afdeling of binnen welk budget de middelen terechtkomen.

Tweederde van de deelnemers weet niet hoeveel budget er binnen de organisatie beschikbaar is voor vroegsignalering. Dit kan komen doordat de deelnemers zich vooral bezighouden met de uitvoering van vroegsignalering en niet met financiële vraagstukken. Vijf gemeenten geven aan dat vroegsignalering niet apart wordt begroot; maar onderdeel is van het totale budget voor schuldhulpverlening.

Van de gemeenten die wel op de hoogte zijn van het beschikbare budget (n=41), hebben veruit de meesten (n=35) in ieder geval een structureel budget voor vroegsignalering aangemerkt. Zeven van deze gemeenten hebben daarnaast een tijdelijk budget.

Vanwege het beperkte aantal gemeenten dat het beschikbare budget heeft kunnen aangeven (n=41), doen we geen uitspraken over het gemiddelde budget per inwoner. Bij deze 41 gemeenten loopt het budget uiteen van 0,40 euro tot 7,00 euro per inwoner.

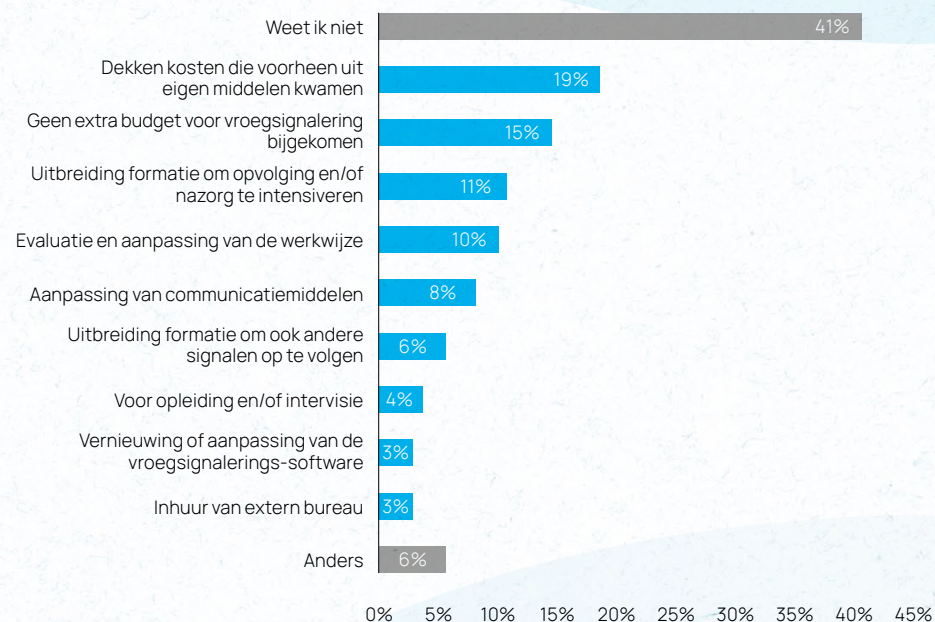
Besteding van extra budget 2025

Vier op de tien gemeenten weten niet wat er met het extra budget voor vroegsignalering uit 2025 is gebeurd. Van de gemeenten die het wel weten, noemen de meeste als bestemming het decken van kosten die voorheen uit eigen middelen werden betaald. Bij een op de zes gemeenten is geen extra budget voor vroegsignalering beschikbaar gekomen.

Figuur 1.2. **Gebruik extra budget 2025 (n=155)**

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



³ Het bedrag dat iedere gemeente afzonderlijk hiervan krijgt, is via het rekenblad bij de meicirculaire na te gaan. De middelen zijn toegevoegd aan het cluster Participatie.



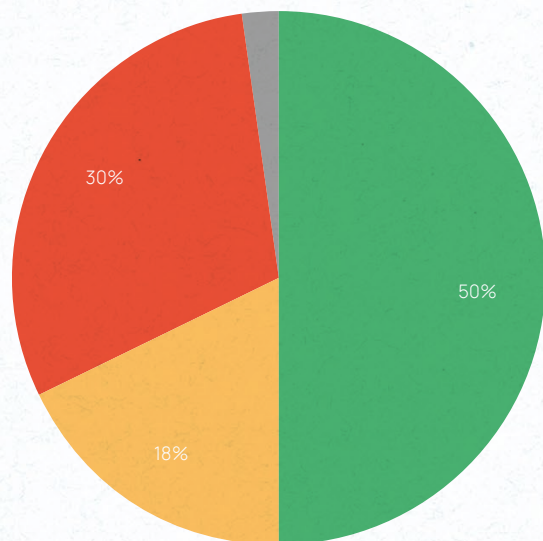
Extra budget 2026

De helft van de gemeenten weet dat het Rijk in 2026 opnieuw middelen beschikbaar heeft gesteld voor vroegsignalering. Drie op de tien gemeenten is hiervan niet op de hoogte. Bijna één op de vijf heeft er wel eens iets over gehoord, maar weet niet precies wat dat betekent.

Figuur 1.3. **Bekendheid met nieuw budget 2025 (n=155)**

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)

Ja Enigszins Nee Anders



De gemeenten die bekend zijn met het extra budget, is gevraagd wat zij met deze middelen gaan doen. Figuur 1.4 laat zien welke keuzes zij maken. De meest genoemde keuze (dat moeten we nog vaststellen) wordt door drie op de tien gemeenten genoemd.

Figuur 1.4. **Plannen voor besteding van het nieuwe budget (n=78)**

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)





2. Het ontvangen en oppakken van signalen

Gemeenten volgen niet alle signalen die zij ontvangen op. Een signaal kan bijvoorbeeld onterecht zijn of een herhaalde melding betreffen. Gemeenten hanteren daarnaast verschillende criteria om te bepalen hoe zij signalen opvolgen. In dit hoofdstuk beschrijven we welke keuzes gemeenten maken bij het ontvangen en oppakken van signalen.

2.1 Drempelbedragen

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) en het Landelijke Convenant Vroegsignaleren schrijven geen drempelbedrag voor. Wel geldt dat gemeenten alleen signalen mogen verwerken die noodzakelijk en proportioneel zijn. In de praktijk is de kwaliteit van signalen nog niet altijd voldoende. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft onlangs nog [een oproep aan het kabinet gedaan](#) om de vroegsignaleringsaanpak te verbeteren. Een betere kwaliteit van de signalen is nodig om de privacy van burgers te waarborgen.

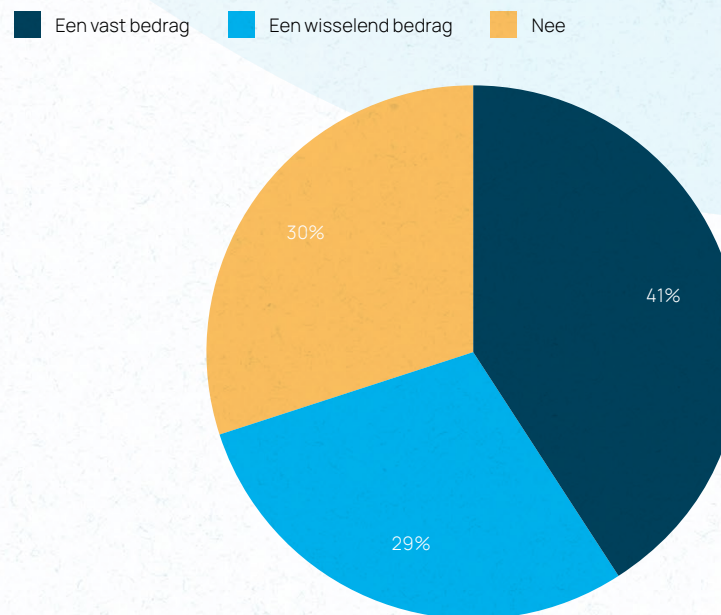
Idealiter hanteren gemeenten geen drempelbedrag. Als de kwaliteit van de signalen voldoende is, kunnen gemeenten erop vertrouwen dat signalen van signaalpartners terecht zijn. In de praktijk blijkt dit nog niet altijd het geval.

Drempelbedragen in de praktijk

Zeven op de tien gemeenten hanteert een drempelbedrag bij het opvolgen van signalen. [Dit is vergelijkbaar met 2025.](#)

Figuur 2.1. In hoeverre er een drempelbedrag is (n=160)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



In gemeenten waar verschillende drempelbedragen gelden, hangt de hoogte hiervan vaak samen met het type signaalpartner. Dit geldt voor 43 procent van de gemeenten met verschillende drempelbedragen. Bij een derde van deze gemeenten hangt de ondergrens af van het type melding: enkelvoudig, meervoudig of terugkerend.



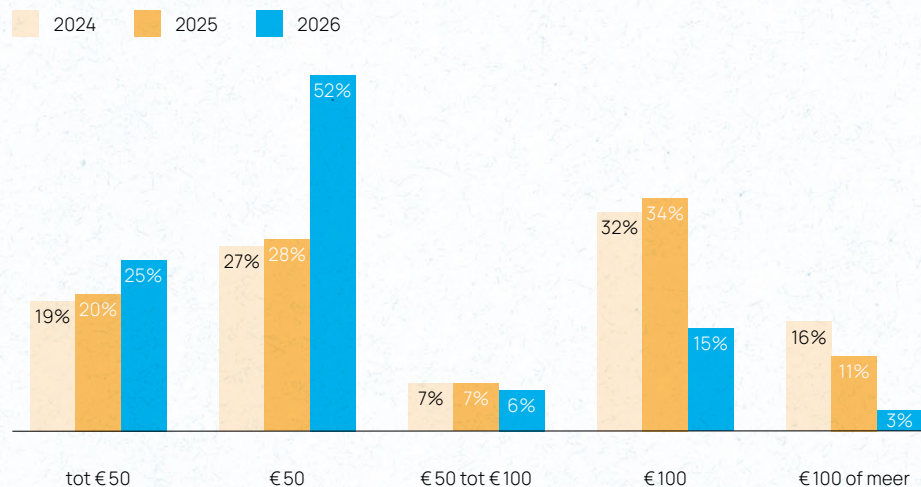
Hoogte drempelbedrag

Van de gemeenten met een vast drempelbedrag, hanteren de meesten een bedrag van 50 euro. Het meest voorkomende bedrag is hetzelfde als in 2025.

Het aandeel gemeenten dat voor alle signalen een drempelbedrag van 100 euro of meer hanteert, is wel sterk afgenomen. In 2025 gold deze ondergrens bij 45 procent van de gemeenten. In 2026 is dit nog 18 procent.

Figuur 2.2. **Percentage gemeenten met een vast drempelbedrag (n=75 in 2024; n=71 in 2025; n=64 in 2026)**

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



2.2 BRP-controle

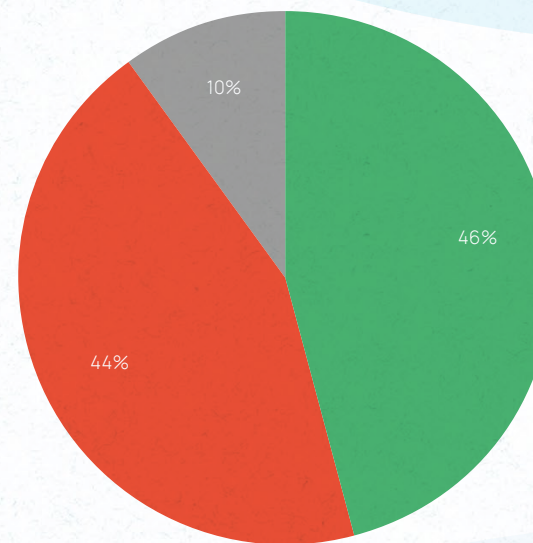
Wanneer gemeenten signalen ontvangen, moeten zij controleren of de persoon over wie het signaal gaat in de gemeente staat ingeschreven.

Dit kan handmatig door het raadplegen van de BRP of automatisch via een BRP-koppeling in het softwaresysteem van xxlInc Vroegsignalering of BKR. Wanneer een gemeente de uitvoering van vroegsignalering uitbesteedt aan een externe organisatie, blijft de gemeente verantwoordelijk voor deze controle voordat het signaal wordt doorgezet.

Figuur 2.3. **Gebruik automatische BRP-koppeling (n=160)**

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)

Ja Nee Weet ik niet



Bijna de helft van de gemeenten gebruikt een BRP-koppeling. Daarbij is duidelijk zichtbaar: hoe groter de gemeente, hoe groter de kans dat de gemeente een BRP-koppeling heeft. Van de gemeenten tot 25.000 inwoners



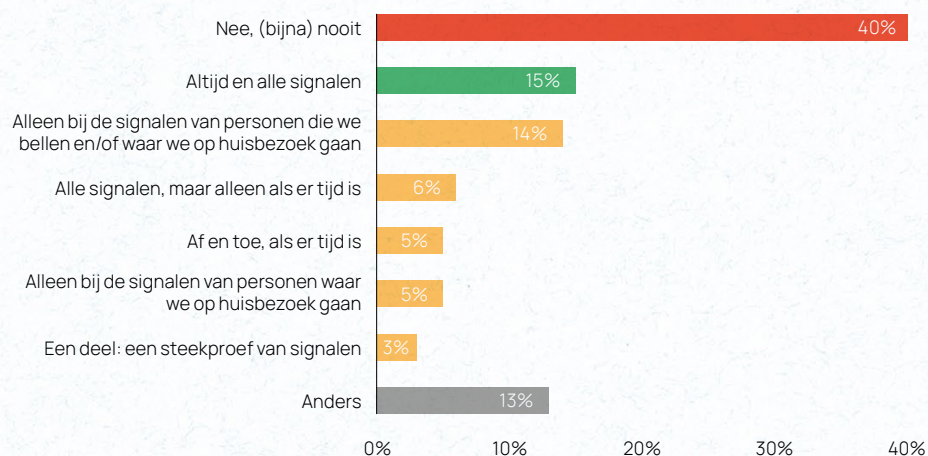
die geen onderdeel zijn van een samenwerkingsverband of gemeenschappelijke regeling, heeft 11 procent een automatische BRP-controle. Dit geldt voor 68 procent van de gemeenten met 100.000 inwoners of meer.

Controle BRP bij gemeenten zonder BRP-koppeling

Van de gemeenten zonder automatische BRP-koppeling controleert vier op de tien niet of personen met een betalingsachterstand bij de gemeente zijn ingeschreven. Vijftien procent doet dit altijd en voor alle signalen. Bij de antwoordcategorie 'anders' geven gemeenten onder meer aan dat zij dit alleen in bepaalde situaties doen, bijvoorbeeld bij zorgen over een inwoner, voordat een brief wordt verstuurd of voorafgaand aan een huisbezoek. Andere gemeenten zijn bezig met de aanschaf van een BRP-koppeling.

Figuur 2.4. **Controle of personen zijn ingeschreven bij de gemeente (gemeenten zonder BRP-koppeling, n=86)**

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)

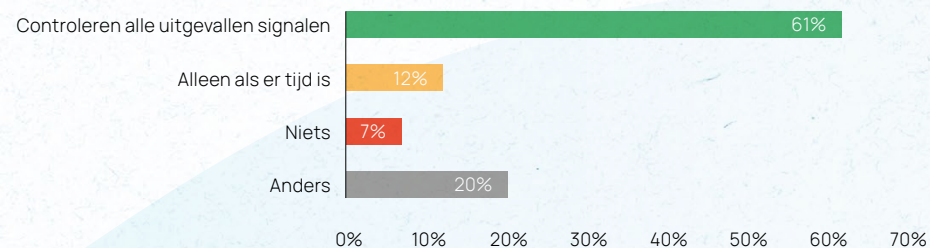


Bij een automatische BRP-koppeling kunnen persoons- en adresgegevens niet (volledig) overeenkomen met de gegevens in de BRP. Dit kan bijvoorbeeld komen door een afwijkende schrijfwijze van een achternaam (ss/s, tussenvoegsels, diakritische tekens zoals é, ê of ë, of een meisjesnaam). Ook kan een signaal betrekking hebben op een kleine onderneming van een natuurlijk persoon, waarbij het water- of energiecontract op naam van het bedrijf staat. Signalen waarbij gegevens niet overeenkomen met de BRP moeten worden gecontroleerd om na te gaan of de inwoner alsnog kan worden geïdentificeerd.

Van de gemeenten die een BRP-koppeling hebben (n=74), controleert zes op de tien de uitgevallen signalen. De 20 procent die 'anders' aangeeft, geeft verschillende antwoorden. Sommige gemeenten kijken alleen naar uitgevallen signalen met hoge bedragen. Andere gemeenten geven aan dat het vanwege de hoeveelheid signalen niet haalbaar is om alles handmatig te controleren. Een aantal gemeenten is nog bezig met het bepalen van de werkwijze.

Figuur 2.5. **Controle of personen bij automatische BRP-uitval zijn ingeschreven bij de gemeente (gemeenten met BRP-koppeling, n=74)**

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)





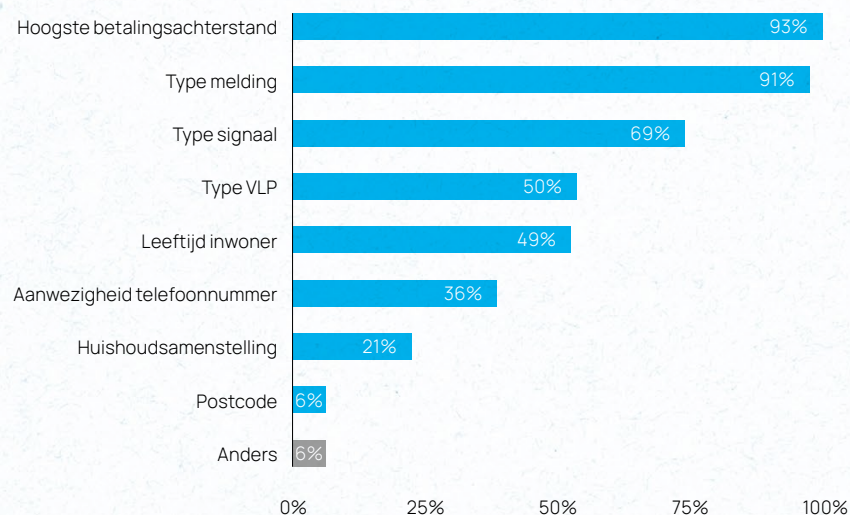
2.3 Het oppakken van signalen

Gemeenten hanteren verschillende criteria om te bepalen hoe zij signalen oppakken. De belangrijkste criteria zijn al jaren hetzelfde. De hoogte van de betalingsachterstand, het type melding (enkelvoudig, meervoudig of terugkerend) en het type signaal (vroeg-, eindeleverings-, of crisissignaal) zijn in veruit de meeste gemeenten bepalend voor de opvolging. Ook de manier waarop gemeenten contact opnemen, hangt samen met deze criteria. Zo zetten gemeenten vaker persoonlijk contact in wanneer het bedrag hoger is en wanneer er in dezelfde maand twee betalingsachterstanden op hetzelfde adres zijn.

Figuur 2.6. **Criteria voor het opvolgen van signalen (n=160)**

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



De genoemde criteria zijn grotendeels vergelijkbaar met 2025. Alleen het criterium 'leeftijd inwoner' wordt beduidend vaker gehanteerd: het aandeel gemeenten dat dit criterium hanteert, steeg van 35 procent in 2025 naar 49 procent in 2026. In een later hoofdstuk gaan we hier verder op in. Daar bespreken we de opkomst van aparte benaderingswijzen voor verschillende doelgroepen, waarbij jongeren het vaakst als specifieke doelgroep worden genoemd.

Bij de antwoordcategorie 'anders' noemen gemeenten onder meer of iemand al bekend is bij schuldhulpverlening, een eerdere reactie op contact en het uitgangspunt dat alle signalen worden opgevolgd. Ook noemen gemeenten een intern afwegingskader en de kwaliteit van de beschikbare contactgegevens.

2.4 Het gebruik van de CAK-lijst

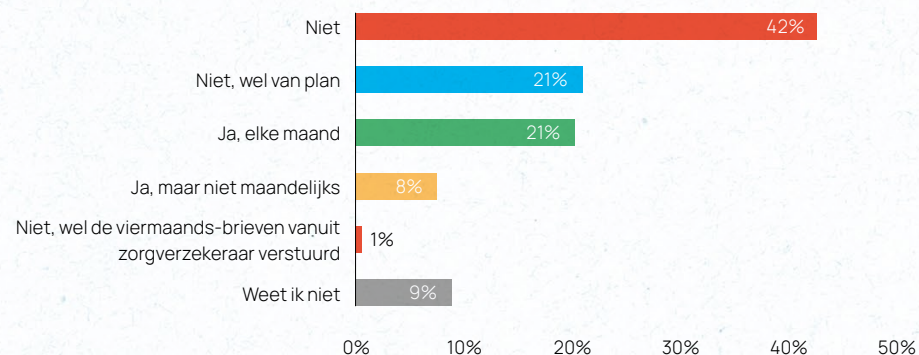
Een gemeente kan bij het CAK opvragen welke inwoners onder de regeling betalingsachterstand zorgpremie vallen. Dit wordt ook wel de 'CAK-lijst' of 'BAZ-lijst' genoemd. Het gaat om inwoners die zes maanden of langer hun zorgverzekeringspremie niet hebben betaald. Gemeenten kunnen verschillende selecties opvragen, bijvoorbeeld alle nieuwe meldingen of alleen meldingen van jongeren. Het opvragen van de CAK-lijst is niet verplicht, maar als een gemeente de lijst opvraagt, moet vervolgens wel actie worden ondernomen.



In 2025 gebruikte 15 procent van de gemeenten de CAK-lijst maandelijks. In 2026 is dat gestegen naar 20 procent. Het aandeel gemeenten dat de lijst niet gebruikt, is licht gedaald: van 46 procent naar 42 procent. Gemeenten die de lijst wel gebruiken maar niet maandelijks, doen dit bijvoorbeeld eens per kwartaal of wanneer daarvoor tijd beschikbaar is.

Figuur 2.7. In hoeverre men gebruikt maakt van de CAK-lijst (n=159)

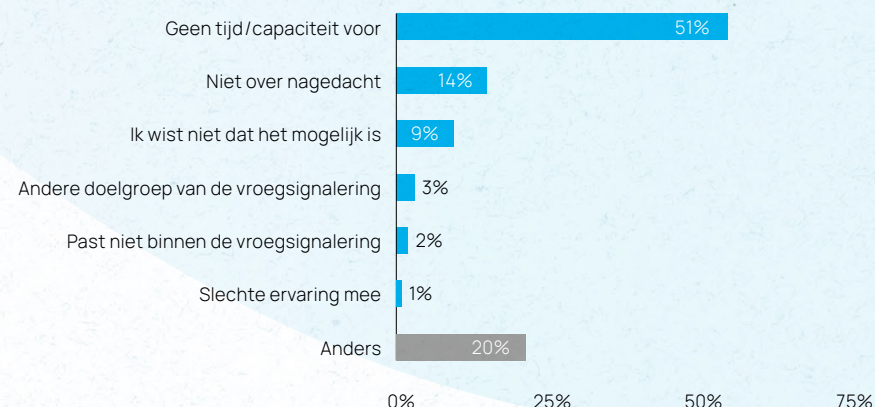
Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



De meest genoemde reden om de CAK-lijst niet te gebruiken, is gebrek aan tijd en/of capaciteit. Bij 'anders' geven meerdere gemeenten aan dit in de toekomst te willen gaan oppakken of nog onderzoeken of en hoe zij de lijst willen gebruiken.

Figuur 2.8. Reden om geen gebruik te maken van de CAK-lijst (n=101)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



Degenen die de CAK-lijsten gebruiken (n=44), is gevraagd welke variant ze gebruiken. De meest voorkomende varianten zijn:

- De volledige lijst met inwoners met een betalingsachterstand bij het CAK die een hogere zorgpremie betalen (32 procent);
- De lijst met nieuwe instroom (inwoners die in een periode nieuw op de CAK-lijst zijn gekomen) (27 procent);
- Een selectie van jongeren (20 procent).

Enkele gemeenten geven aan dat zij nog experimenteren met verschillende selecties.



3. Het contact leggen met en bereiken van de inwoner

Gemeenten zetten verschillende manieren in om inwoners te benaderen. Niet alleen de contactvormen verschillen, ook de volgorde en frequentie waarin gemeenten deze inzetten. In dit hoofdstuk beschrijven we hoe gemeenten contact proberen te leggen met inwoners en wat dit betekent voor het bereik.

3.1 De benaderingswijzen

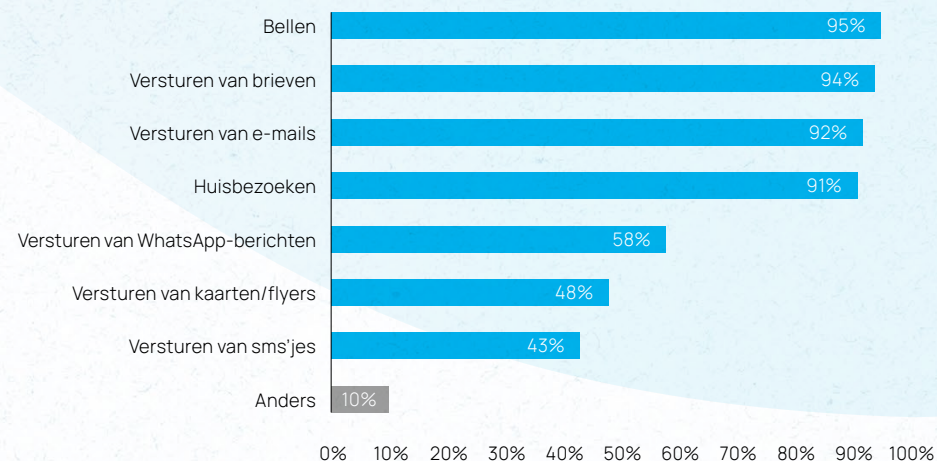
De meeste gemeenten bellen inwoners, doen huisbezoeken en sturen brieven en e-mails. Zeven op de tien gemeenten gebruikt vijf of meer contactmethoden. Dit zegt verder niets over de frequentie waarmee een bepaalde contactvorm wordt ingezet.

Bij 'anders' noemt het overgrote deel van de gemeenten vooral het achterlaten van een flyer na een huisbezoek waarbij niemand thuis is of niet opendoet.

Figuur 3.1. **Gehanteerde manieren om meldingen op te volgen (n=160)**

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



3.2 Schriftelijke contactpogingen

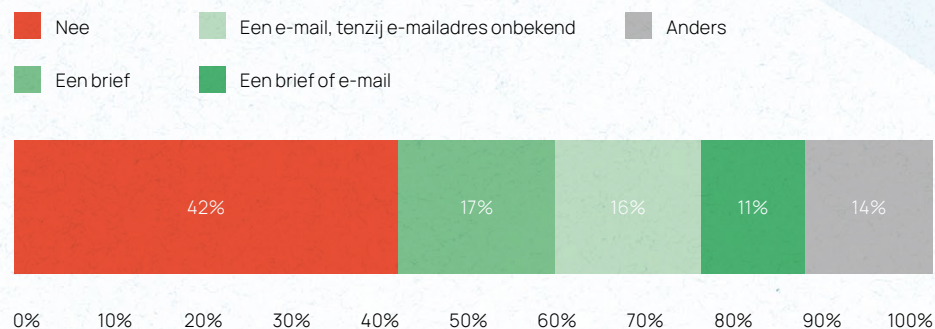
Standaardbrief of e-mail

Meer dan de helft van de gemeenten (58 procent) verstuurt standaard een brief of e-mail naar inwoners met een betalingsachterstand, ongeacht of ze nog op een andere manier contact gaan leggen. E-mail en brief worden daarbij ongeveer even vaak gebruikt. Ook gemeenten die 'anders' antwoorden, geven allemaal aan standaard een brief, e-mail, kaart of flyer te sturen.



Figuur 3.2. In hoeverre er standaard een brief of e-mail wordt gestuurd (n=158)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



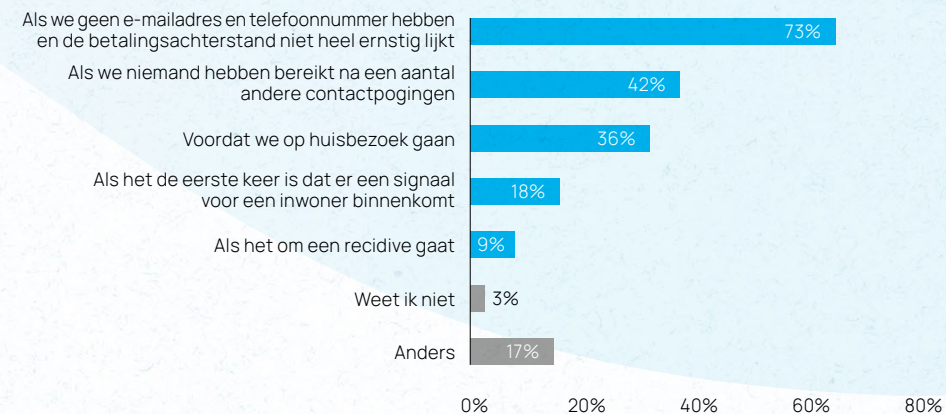
Wanneer stuurt men brieven?

Gemeenten die niet standaard een brief of e-mail sturen (42 procent), is gevraagd in welke situatie zij dit wel doen. Het meest genoemde antwoord is wanneer er geen e-mailadres en telefoonnummer bekend is en de betalingsachterstand niet heel ernstig lijkt.

Figuur 3.3. Redenen om een brief te sturen (degenen die niet standaard een brief sturen, n=66)

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



Verschillende soorten brieven

In 2025 had 13 procent van de gemeenten aparte brieven voor specifieke doelgroepen. In 2026 is dit gestegen naar 31 procent. Vooral voor jongeren gebruiken meer gemeenten een andere brief of e-mail.

Daarnaast heeft 27 procent van de gemeenten verschillende brieven voor verschillende situaties, zoals voor recidivemeldingen, eindeleveringsignalen voor energie en crisismeldingen.



3.3 Telefonisch contact

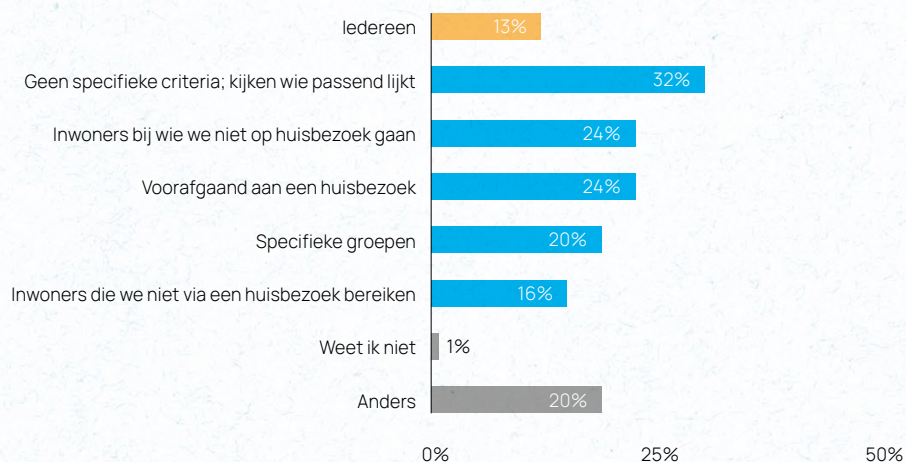
Gemeenten zetten telefonisch contact met inwoners in verschillende situaties in. Er is daarbij niet één werkwijze of doelgroep die eruit springt. Bij 13 procent van de gemeenten worden alle inwoners telefonisch benaderd. In 2025 was dit 11 procent.

Gemeenten die aangeven dat zij in specifieke situaties of op een andere manier bellen, noemen vooral de hoogte van het bedrag en het type melding als criteria. Het gaat bijvoorbeeld om crisismeldingen en recidive. Ook huursignalen worden een paar keer specifiek genoemd.

Figuur 3.4. Welke inwoners telefonisch worden benaderd (n=152)

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



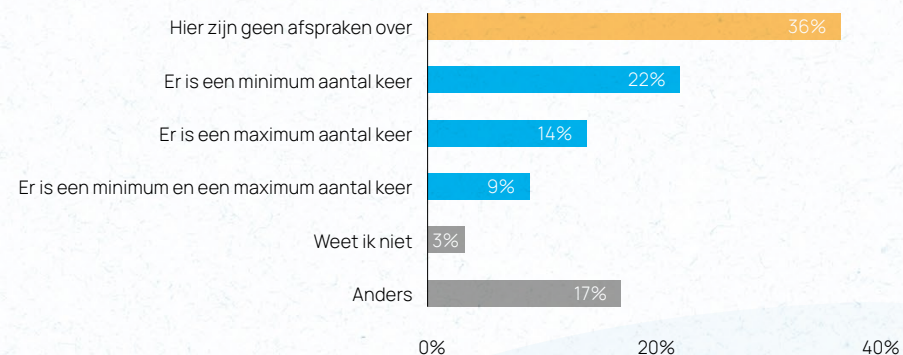
Aantal belpogingen

Ruim een derde van de gemeenten heeft geen afspraken over het maximale aantal pogingen om een inwoner telefonisch te bereiken.

Het minimumaantal belpogingen (n=34) is gemiddeld twee. Van de gemeenten die een maximum hanteren, doet de helft maximaal drie belpogingen. Een kwart doet maximaal zeven pogingen. Gemeenten die een callcenter inzetten -uitbesteed of via het eigen klantcontactcentrum- bellen eenvoudige meldingen vaak tot zeven keer. Bij 'anders' geven gemeenten aan dat het aantal belpogingen per situatie verschilt.

Figuur 3.5. Afspraken over het aantal pogingen om inwoners telefonisch te bereiken (n=152)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)





Veel gemeenten stemmen het aantal pogingen af op de aard van het signaal. Bij een huurachterstand, een hoog bedrag of een recidive proberen zij vaker contact te leggen dan bij een kleine achterstand. Ook combineren gemeenten het bellen regelmatig met andere contactvormen – zoals een sms, e-mail, WhatsApp-bericht of een huisbezoek – wanneer telefonisch contact uitblijft. Voor veel gemeenten is niet een vast aantal pogingen het uitgangspunt, maar het daadwerkelijk bereiken van de inwoner.

Maximum aantal telefoongesprekken

Aan gemeenten is ook gevraagd of zij een maximum hanteren voor het aantal telefoongesprekken per inwoner per maand. Het gaat hierbij om het aantal daadwerkelijk gevoerde gesprekken en niet om het aantal contactpogingen.

Een ruime meerderheid van 81 procent hanteert geen maximum. Bij 5 procent geldt wel een maandelijks maximum en 3 procent weet dit niet. Eén op de tien gemeenten antwoordt 'anders'. Deze gemeenten geven aan het aantal gesprekken af te stemmen op de beschikbare capaciteit, die per maand kan verschillen. Ook zijn er gemeenten die een vast aantal meldingen op een bellijst zetten en daarnaast andere meldingen bellen, bijvoorbeeld voorafgaand aan een huisbezoek.

De genoemde maxima lopen uiteen van 30 tot 1.500 gesprekken per maand; dat laatste aantal betreft een gemeente die een callcenter inzet.

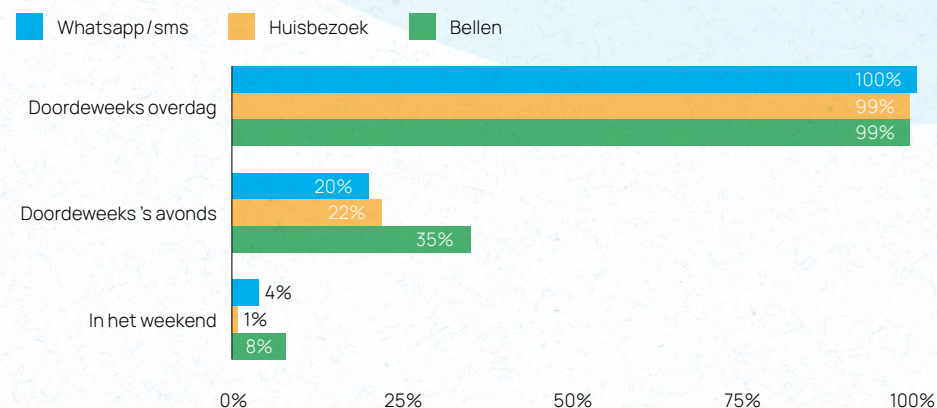
Moment van bellen

Overdag bellen komt het meeste voor. In het weekend wordt nauwelijks gebeld. 35 procent van de gemeenten belt ook 's avonds; dat was in 2025 nog 29 procent.

Figuur 3.6. Momenten waarop contact wordt gezocht met inwoners (Whatsapp en/of sms, n=112; huisbezoek, n=146, bellen, n=152)

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



3.4 Huisbezoek

Moment van huisbezoek

Net als bij telefonisch contact plannen gemeenten huisbezoeken vooral overdag op werkdagen. Eén op de vijf doet ook 's avonds huisbezoeken.



Maximum aantal huisbezoeken

Negen op de tien gemeenten hanteert geen maximum aantal huisbezoeken per maand. Bij de gemeenten waar dit wel het geval is, loopt dit aantal uiteen van 10 tot 130 huisbezoeken per maand. Het doorsnee aantal huisbezoeken is 35.

Aantal contactpogingen bij huisbezoeken

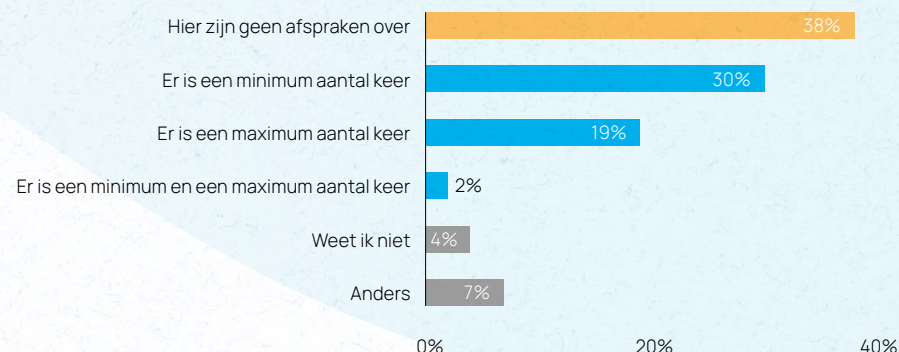
Bijna vier op de tien gemeenten heeft geen afspraken over het aantal keren dat een vroegsignaleerder bij hetzelfde adres langsgaat.

Drie op de tien hanteert een minimum aantal contactpogingen. Van deze gemeenten doet 61 procent minimaal één poging, 32 procent twee pogingen en 7 procent minimaal 3 pogingen.

Eén op de vijf gemeenten hanteert per melding een maximum aantal pogingen voor huisbezoek. Dit varieert van één tot drie contactpogingen. De meeste gemeenten doen maximaal twee pogingen.

Figuur 3.7. Afspraken over het aantal pogingen om inwoners thuis te bereiken (n=146)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



Aankondiging huisbezoek

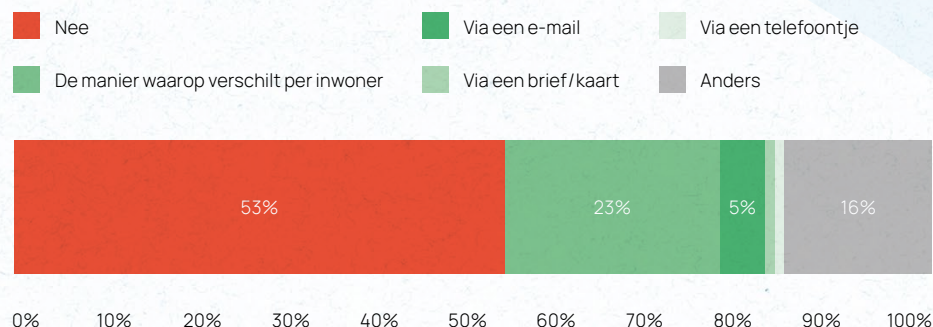
Ruim de helft van de gemeenten kondigt een huisbezoek niet aan. In 2025 was dit nog 43 procent. Gemeenten die een huisbezoek wel aankondigen, doen dit meestal via een brief of kaart. Bij 5 procent van de gemeenten verschilt de manier van aankondigen per inwoner.

Bij 'anders' geven enkele gemeenten aan eerst te bellen en daarna een brief en/of e-mail te sturen. Anderen vermelden standaard in een brief dat er mogelijk een huisbezoek volgt. Ook zijn er gemeenten die per situatie bepalen of zij een huisbezoek vooraf aankondigen.



Figuur 3.8. Of en hoe een huisbezoek wordt aangekondigd (n=146)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)

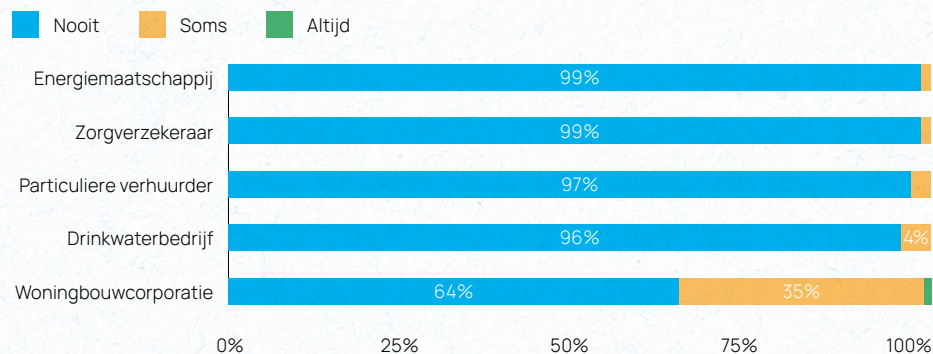


Met signaalpartners op huisbezoek

Gemeenten gaan zelden met signaalpartners op huisbezoek. Samen met een woningbouwcorporatie komt dit bij ruim een derde van de gemeenten wel voor.

Figuur 3.9. In hoeverre de gemeente huisbezoeken samen afleggen, per signaalpartner (n=158)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



Gezamenlijk op huisbezoek: wanneer?

De meeste gemeenten die samen met signaalpartners op huisbezoek gaan (n=52), doen dit vooral wanneer een inwoner met een huurachterstand niet op een andere manier bereikbaar is, geen hulp accepteert of gemaakte afspraken niet nakomt. Een belangrijke aanleiding is het voorkomen van een dreigende huisuitzetting of ontruiming.

Een andere aanleiding is een vermoeden van bredere of ernstige problematiek. Gemeenten noemen bijvoorbeeld multiproblematiek, een onveilige of zorgelijke woonsituatie of overlastmeldingen. Ook het vermoeden dat er meer achter de schuld zit, kan aanleiding zijn voor een gezamenlijk bezoek.

Een enkele gemeente legt structureel samen met de woningbouwcorporatie huisbezoeken af: *'Met de woningbouwvereniging worden tweewekelijks gezamenlijke huisbezoeken gedaan, bij huurders met een achterstand die we niet op een andere manier weten te bereiken.'* Een aantal gemeenten maakt deze afweging per situatie (*'afhankelijk van de situatie'*, *'als het vanuit beide partijen een goed idee lijkt'*). Een paar gemeenten is gestart of gaat starten met een pilot om samen met de woningcorporatie op pad te gaan.

Afspraken over ieders rol en onderlinge informatiedeling

Verreweg de meeste gemeenten hebben geen vaste afspraken over ieders rol en de informatie die wordt gedeeld tijdens een gezamenlijk huisbezoek. Vaak is de reden dat dit per casus of situatie wordt bepaald: *'Geen afspraken,*



alles hangt af van de situatie', en 'dat wordt per casus besproken, al dan niet kort voorafgaand aan het gesprek'.

Bij gemeenten die wél afspraken maken (n=17), gaan deze vooral over:

- De te delen informatie. De privacy van de inwoner is hierbij leidend.

Verschillende gemeenten vragen de inwoner aan het begin van het gesprek expliciet om toestemming voor het bespreken van privacygevoelige informatie. *'Bij aanvang van het gesprek vragen we de inwoner om toestemming om AVG-zaken vrijuit te mogen bespreken; zo niet, dan zijn beide partijen alert met de informatie die ze delen.'*

- De rolverdeling. Doorgaans voert de gemeente – bijvoorbeeld de uitvoerder vroegsignalering of de wijkteamconsulent – het gesprek en heeft de regie, terwijl de signaalpartner aanvult: *'De uitvoerder vroegsignalering is leidend in het gesprek en de woningbouwvereniging springt in waar nodig.'*

Een aantal gemeenten benadrukt dat ieder zijn rol 'zelf wel weet' en dat formele afspraken daarom niet nodig zijn. Ook geven zij aan dat de rolverdeling sterk afhangt van de casus.

3.5 Registratie contactpogingen

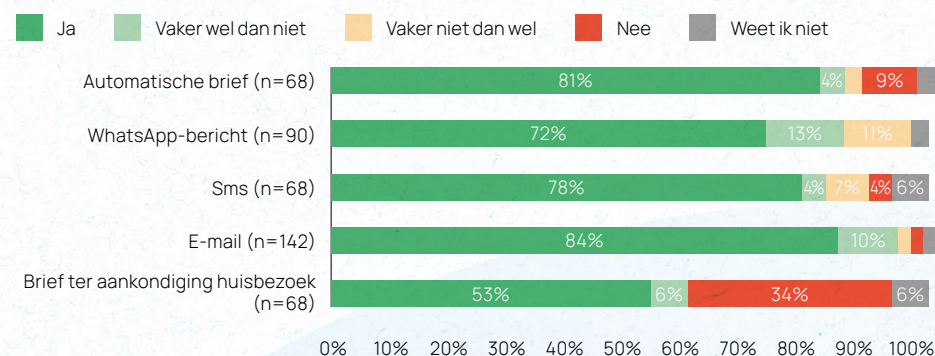
Gemeenten kunnen alle acties rondom de opvolging van een melding registreren in hun vroegsignaleringssoftware. Dit geeft inzicht in de inspanningen die nodig zijn om inwoners te bereiken en kan helpen bij het evalueren van

de aanpak. Registratie maakt het bovendien mogelijk om te onderzoeken welke contactvormen bij verschillende groepen inwoners het meest effectief zijn. Wanneer gemeenten op een vergelijkbare manier registreren, kunnen ook op landelijk niveau betrouwbare vergelijkingen worden gemaakt.

We hebben gevraagd óf gemeenten verschillende schriftelijke contactpogingen altijd registreren. Ongeveer acht op de tien gemeenten registreren Whatsapp-berichten, sms'jes, e-mails en geautomatiseerde brieven. De registratie van brieven waarmee een huisbezoek wordt aangekondigd, verschilt duidelijk tussen gemeenten; de helft doet dit altijd en een derde nooit.

Figuur 3.10. In hoeverre de contactvormen als contactpoging worden geregistreerd, per contactvorm

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)





Registratie als inwoner zich later meldt

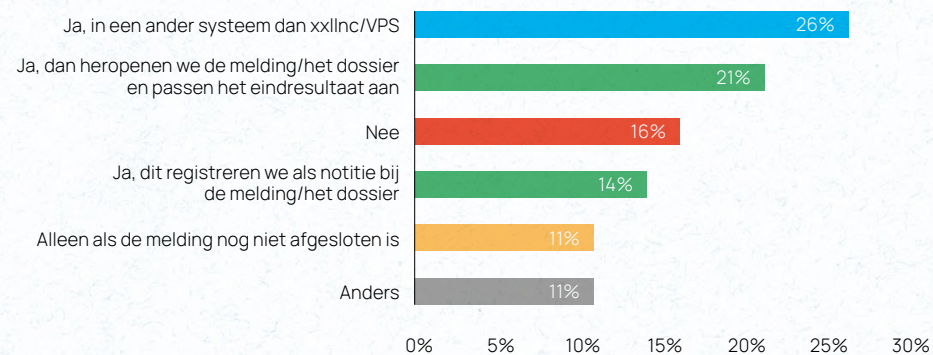
We hebben gemeenten gevraagd of zij registreren wanneer een inwoner zich na vier weken alsnog meldt voor hulp. Vijf op de zes gemeenten doet dit.

De manier waarop zij dit registreren verschilt. Ruim een kwart registreert het in een ander systeem dan in xxlInc Vroegsignalering/VPS.

Bij 'anders' noemen gemeenten verschillende manieren om dit vast te leggen, bijvoorbeeld via een follow up in het softwaresysteem, door zelf een melding aan te maken of via de reguliere dossiervorming binnen de welzijnsorganisatie.

Figuur 3.11. Of en waar registratie plaatsvindt als de inwoner zich na meer dan 4 weken meldt (n=155)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)





4. Leren & ontwikkelen

Dit hoofdstuk laat zien hoe gemeenten de vroegsignalering ervaren, hoe zij hun aanpak evalueren en verder ontwikkelen.

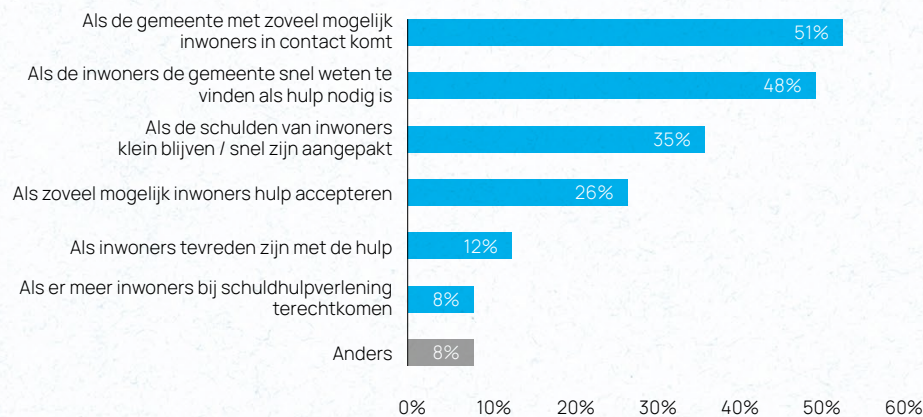
4.1 Is de vroegsignalering succesvol?

Voor ongeveer de helft van de gemeenten is vroegsignalering succesvol als de gemeente met zoveel mogelijk inwoners in contact komt en als inwoners de gemeente snel weten te vinden als hulp nodig is. Of inwoners hulp accepteren speelt hierbij een duidelijk kleinere rol: driekwart van de gemeenten beschouwt dit niet als bepalend voor het succes van vroegsignalering.

Figuur 4.1. Wanneer men vroegsignalering succesvol vindt (n=155)

Maximaal 2 antwoorden.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



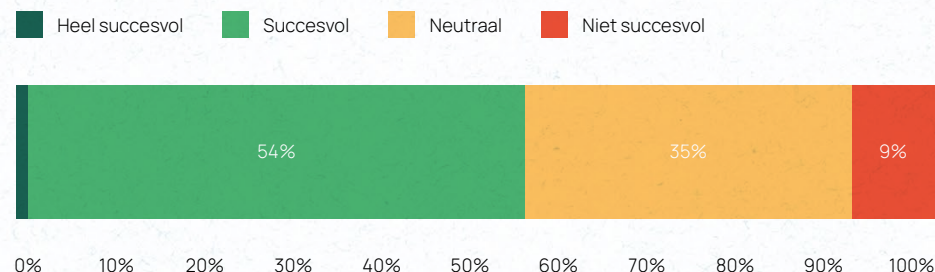
Bij 'anders' noemen gemeenten een combinatie of afgeleide van de standaard antwoorden. Zo noemen zij bijvoorbeeld '*het belang van contact en vertrouwen*', of dat '*inwoners bekend zijn met het hulpaanbod*'.

Het succes van vroegsignalering in de eigen gemeente

Ruim de helft van de gemeenten vindt de eigen vroegsignalering succesvol. Daartegenover staat een kleine groep van 9 procent die de vroegsignalering op dit moment niet succesvol vindt.

Figuur 4.2. In hoeverre men vroegsignalering succesvol vindt (n=155)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



Gemeenten die de vroegsignalering succesvol vinden, noemen vooral het bereik. '*Het bereik ligt boven het landelijk gemiddelde*', klinkt het daarbij. Voor een deel van de gemeenten is dat bereik op zichzelf al het succes, ook als inwoners niet direct hulp accepteren: '*We bereiken inwoners, dus dat vind ik al een succes.*'



Nauw hiermee verbonden is de ervaring dat inwoners de gemeente steeds beter weten te vinden en zich vaak later alsnog melden voor hulp. *'We zien dat veel mensen die bij het eerste contact nog geen hulp willen, later alsnog contact met ons opnemen.'* Meerdere gemeenten beschouwen het leggen van contact daarom als een doel op zich: de gemeentelijke schuldhelpverlening een gezicht geven en *'een zaadje planten bij de inwoners met geldzorgen'*. Ook krijgen gemeenten nieuwe doelgroepen en bredere problematiek in beeld. Zoals een gemeente aangeeft: *'We spreken veel mensen in een vroeg stadium; hiermee worden grotere problemen voorkomen.'*

Daarnaast ervaren gemeenten de overwegend positieve reacties van inwoners als een succes; inwoners waarderen volgens hen de aanwezigheid en toegankelijkheid van de gemeente.

Gemeenten noemen ook concrete resultaten. Zo leidt vroegsignalering volgens hen tot meer aanmeldingen bij schuldhelpverlening en vaker tot lichtere vormen van ondersteuning: *'Er wordt minder gebruikgemaakt van de MSNP-regeling en vaker van informatie en advies.'* Ook noemen gemeenten het voorkomen van ernstigere problemen, zoals uitblijvende woning-ontruimingen en een dalende schuldenlast: *'Aantallen lopen terug, hoogte schulden loopt terug.'*

Tot slot zijn er gemeenten die betrokkenheid en motivatie van het team en de goede samenwerking met ketenpartners als succesfactoren noemen.

Bij vrijwel al deze positieve toelichtingen klinkt wel dezelfde nuance door: gemeenten vinden de vroegsignalering succesvol, maar zien ook ruimte voor verbetering. Vooral het verhogen van de hulpacceptatie blijft een aandachtspunt. *'We vinden onze inzet succesvol, maar we willen meer inzetten op persoonlijk bereik en hulpacceptatie.'*

Gemeenten die neutraal zijn schetsen vooral een beeld van 'ja, maar'.

Het bereik is er vaak wel, maar de hulpacceptatie blijft achter. Dit wordt verreweg het meeste genoemd. *'We hebben een vrij hoog bereik (meer dan 30 procent), maar de hulpacceptatie blijft achter.'* En: *'Ik ben tevreden over het bereik, maar niet over de hulpacceptatie; ik wilde dat deze hoger was.'*

Verschillende gemeenten relativeren de vroegsignalering: *'Er zijn zeker inwoners die we eerder bereiken, maar vroegsignalering is geen wondermiddel.'*

Een tweede terugkerend thema is de beperkte capaciteit, formatie en het beschikbare budget. Gemeenten geven aan dat zij niet alle signalen kunnen oppakken en dat er te weinig fte beschikbaar is. *'Op dit moment is er te weinig fte om in te zetten voor vroegsignalering.'* De middelen bepalen daarmee direct wat mogelijk is: *'De beperkingen op het budget zorgen ervoor dat we niet kunnen uitbreiden op capaciteit; hierdoor zijn er keuzes gemaakt in de opvolging van signalen.'*

Daarnaast benadrukken gemeenten dat vroegsignalering een kwestie van een lange adem is. Het effect laat zich niet direct zien; inwoners melden zich



vaak later alsnog. *'Het vraagt om een lange adem, dus je ziet niet snel resultaten; met huisbezoeken zien we dit wel iets sneller, omdat het contact intensiever is.'*

Een deel van de gemeenten worstelt bovendien met het meten en registreren van de effectiviteit, waardoor het lastig is het succes te beoordelen: *'Ik vind het lastig te bepalen op basis waarvan vroegsignalering succesvol is of niet. Aan welke parameters is dat af te lezen?'*

Tot slot geeft een aanzienlijk deel van deze gemeenten aan volop bezig te zijn met doorontwikkeling, bijvoorbeeld met een verbeterplan of uitbreiding van de formatie: *'We zijn op de goede weg, maar er is nog ruimte voor verbetering; het percentage dat uiteindelijk hulp accepteert is nog vrij laag, en hiermee willen we aan de slag.'*

Gemeenten die de vroegsignalering niet succesvol vinden wijzen bijna unaniem op één oorzaak: te weinig capaciteit. Dit komt in vrijwel elke toelichting van deze gemeenten terug. *'Er is op dit moment te weinig capaciteit om de vroegsignalering goed uit te voeren.'* De beperkte bezetting werkt direct door in de uitvoering: *'We hebben weinig capaciteit en doen daarom ook geen huisbezoeken; ik denk dus dat het resultaat beter kan.'* En ook in de resultaten van vroegsignalering: *'Bereik is te laag, formatie voor vroegsignalering is laag.'* En: *'Het lukt nog niet om de hulpacceptatie te verhogen.'*

Een deel van de gemeenten vindt dat de vroegsignalering nog te ad hoc is ingericht en dat resultaten onvoldoende in beeld zijn: *'Resultaten worden niet of nauwelijks gemonitord, dus is überhaupt niet in beeld te brengen wat vroegsignalering oplevert.'*

4.2 Gewenste aanpassingen binnen de vroegsignalering

De gemeenten kregen de vraag voorgelegd wat zij zouden veranderen aan de vroegsignalering als zij één ding mochten aanpassen, van wetgeving tot samenwerkingsafspraken. Twee thema's springen er duidelijk uit: meer middelen en een betere kwaliteit van de signalen.

Meer capaciteit, tijd en structureel budget. Veruit het vaakst uiten gemeenten de wens om meer en structureel geborgde middelen. Veel gemeenten houden het bij korte antwoorden als *'meer capaciteit'*, *'meer budget'* of *'structurele middelen'*. Anderen lichten dit verder toe: *'Structurele financiering, zodat vroegsignalering beter ingebed kan worden in het reguliere werk en er meer voor de langere termijn gepland kan worden.'* En: *'Meer budget beschikbaar krijgen, zodat we de ambities ook kunnen uitvoeren in plaats van alleen uitdragen.'* De behoefte gaat zowel over structurele financiering als over voldoende tijd en formatie voor contactpogingen.



Betere kwaliteit van de signalen. Even vaak noemen gemeenten de wens om de kwaliteit van de aangeleverde signalen te verbeteren. Ze willen minder tijd kwijt zijn aan onjuiste, onnodige of onterechte signalen. Daarnaast willen gemeenten dat de kwaliteit van de meegeleverde contactgegevens verbetert.

Beter sociaal incassoproces bij de signaalpartner. Een aantal gemeenten vindt dat signaalpartners meer aan sociale incasso kunnen doen voordat ze een signaal aan de gemeente doorgeven. *‘Wij constateren dat veel partners onze schuldhulpverleners beschouwen als vervanging van hun eigen verantwoordelijkheid om schulden te regelen.’* En: *‘Verbetering van het sociale incassoproces door de signaalpartner, zodat we voorkomen dat inwoners te snel bij de gemeente worden aangemeld.’* Dit aspect hangt nauw samen met de kwaliteit van de signalen: een goed sociaal incassoproces leidt tot relevante signalen vanuit de signaalpartners.

Meer ruimte om gegevens te delen. Gemeenten noemen regelmatig dat zij de privacyregels als knellend ervaren. Dit speelt zowel bij de terugkoppeling aan partners als bij het intern delen van gegevens tussen afdelingen. *‘De AVG is te streng. We mogen niet voldoende terugkoppelen aan bijvoorbeeld woningcorporaties, waardoor de samenwerking soms minder soepel verloopt.’* Andere gemeenten willen – met toestemming van de inwoner – gegevens kunnen delen met andere afdelingen of organisaties binnen het sociaal domein.

Meer terugkoppeling naar de signaalpartners. Een aanzienlijke groep wil betere en tweerichtingscommunicatie met de signaalpartners over de uitkomst van een signaal. Ze willen bijvoorbeeld weten of een inwoner inmiddels in actie is gekomen of heeft betaald. *‘Meer gedetailleerde terugkoppeling naar de signaalpartner, of een tussentijdse update krijgen als er toch is betaald.’*

Uitbreiding van signaalpartners en soorten melders. Een deel van de gemeenten wil meer typen melders kunnen aansluiten. De Belastingdienst wordt het meest benoemd. Daarnaast worden de gemeentelijke belastingen, hypotheekachterstanden en telefoonschulden genoemd.

4.3 Monitoring klanttevredenheid

De meeste gemeenten (63 procent) besteden geen aandacht aan klanttevredenheid bij het monitoren van vroegsignalering. Wel is de aandacht hiervoor iets toegenomen ten opzichte van vorig jaar, toen driekwart van de gemeenten hier nog niets mee deed.

Van alle gemeenten vraagt 14 procent de inwoners af en toe naar hun ervaringen. Vijf procent verzamelt feedback en nog eens 5 procent neemt vroegsignalering mee bij een periodiek klanttevredenheidsonderzoek.



4.4 Doorontwikkeling van de vroegsignalering

Vroegsignaleerders ontwikkelen zichzelf en de aanpak van vroegsignalering binnen hun organisatie op verschillende manieren:

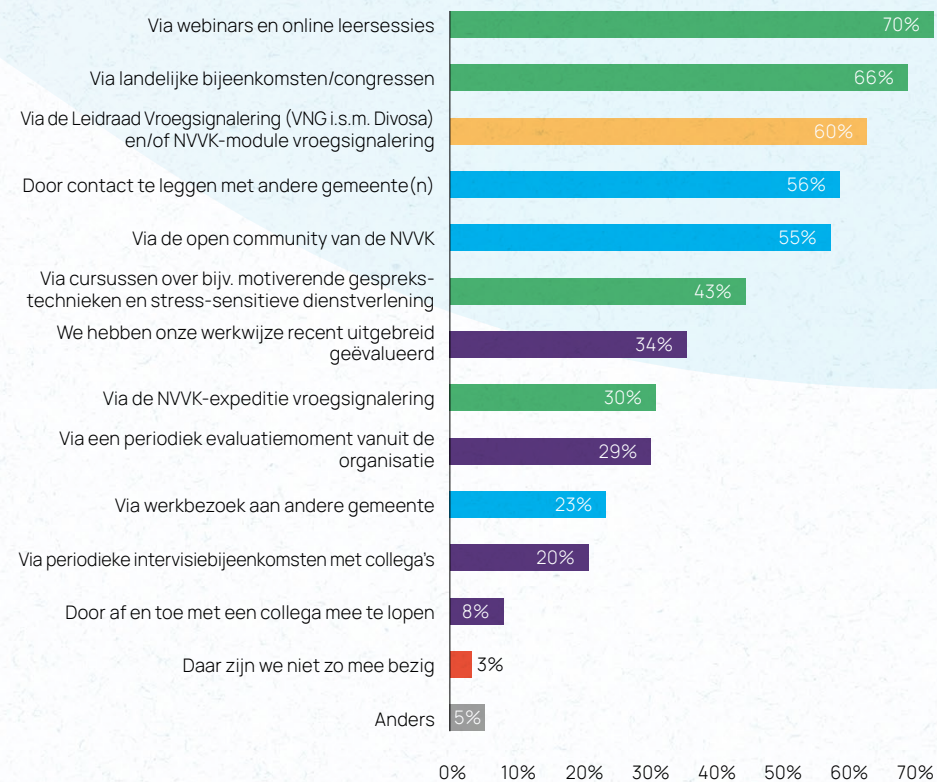
- via (online) bijeenkomsten en cursussen;
- door contact met andere gemeenten;
- door gebruik te maken van handreikingen met achtergrondinformatie (Leidraad Vroegsignalering en/of NVVK-module vroegsignalering);
- door intern zaken te bespreken en te evalueren.

Figuur 4.3 laat zien in welke mate gemeenten deze manieren gebruiken om de vroegsignalering verder te ontwikkelen.

Figuur 4.3. **Op welke manier men bezig is zichzelf en de vroegsignalering verder te ontwikkelen (n=155)**

Meerdere antwoorden mogelijk.

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



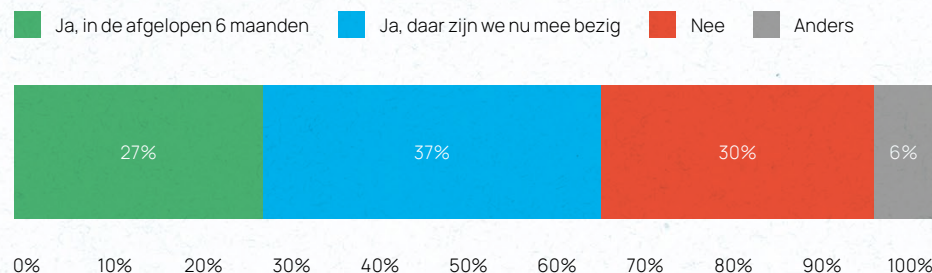


4.5 Werkwijze aanpassen

Bijna drie op de tien gemeenten heeft in de afgelopen zes maanden de werkwijze aangepast. Bijna vier op de tien is daar nu mee bezig.

Figuur 4.4. In hoeverre de werkwijze de afgelopen 6 maanden is aangepast (n=155)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)



De aanpassingen in de werkwijze richten zich vooral op de volgende aspecten:

Meer persoonlijk contact, minder standaardbrieven. Gemeenten die hun werkwijze recent hebben aangepast of hiermee bezig zijn, zetten met name meer in op contactvormen met een hogere kans op bereik, zoals telefonisch contact, een belteam of callcenter en huisbezoeken. Daarmee vervangen zij vaker de standaardbrief *'Meer telefonisch en huisbezoeken, minder brieven versturen.'* Ook experimenteren gemeenten met bellen in de avond om inwoners te bereiken die overdag niet bereikbaar zijn.

Communicatie persoonlijker maken. Veel gemeenten passen brieven, e-mails, flyers en websites aan. Daarbij gebruiken zij bijvoorbeeld de VNG-communicatietoolkit of werken zij samen met de communicatieafdeling van de gemeente. Gemeenten benoemen specifiek dat ze bij het herzien van de communicatie aandacht hebben voor 'stress-sensitief schrijven'. Ook maken sommige gemeenten een vooraankondiging waarin zij uitleggen wat vroegsignalering inhoudt. Enkele concrete voorbeelden die ieder één keer zijn genoemd: een QR-code, een filmpje op de website en een flyer in een envelop met een gelukspoppetje.

Nieuw afwegingskader. Een derde veelgenoemde aanpassing is het op-nieuw bekijken van de criteria voor het opvolgen van signalen. Dit gebeurt vaak, omdat het aantal signalen toeneemt terwijl de beschikbare capaciteit gelijk blijft. *'We kijken opnieuw naar het afwegingskader. Het aantal signalen loopt sterk op, maar de capaciteit niet; we denken de beschikbare capaciteit efficiënter te kunnen inzetten.'*

Gemeenten passen hiervoor de verschillende 'bakjes' of criteria in het systeem aan. Concreet gaat het om vaker bellen bij lagere drempelbedragen, meer contactpogingen bij een huurachterstand, of juist herhaalmeldingen en zeer lage bedragen (bijvoorbeeld onder de twintig euro) niet op te volgen.



Evalueren en herzien van de gehele aanpak. Een aanzienlijke groep gemeenten werkt aan een meer fundamentele herziening van de aanpak. Ze brengen eerst de knelpunten in kaart en kijken vervolgens naar mogelijke verbeterpunten en voorbeelden uit andere gemeenten. *‘We hebben nu nog geen doordachte aanpak. Intern onderzoeken we de knelpunten en kijken we naar best practices in het land, om dit jaar een nieuwe aanpak te implementeren, met een lerende houding.’* Ook benoemen meerdere gemeenten dat ze hun hele aanpak en werkproces laten evalueren.

Meer doelgroepgericht werken. Een deel van de gemeenten is de aanpak meer gaan afstemmen op specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld door een aparte werkwijze te ontwikkelen om jongeren te benaderen.



Methodologische verantwoording

Twee keer per jaar zet Divosa een digitale vragenlijst uit onder deelnemers aan de Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden. Deze rapportage presenteert de resultaten op de vragenlijst van mei 2026. De vragenlijst ging over de procesinrichting en aanpak van vroegsignalering.

In totaal hebben 129 organisaties de vragenlijst volledig ingevuld. Het gaat om 115 individuele gemeenten en 15 samenwerkingsverbanden en gemeenschappelijke regelingen. Samen vertegenwoordigen deze organisaties 160 gemeenten. In de rapportage presenteren we de resultaten op gemeentenniveau.

Onderstaande tabel laat zien hoe de 160 gemeenten zijn verdeeld naar inwonertal. Gemeenten met 25.000 tot 50.000 inwoners zijn iets ondervertegenwoordigd, terwijl de 50.000+-gemeenten iets oververtegenwoordigd zijn ten opzichte van de landelijke gemeentelijke verdeling. Deze 160 gemeenten vertegenwoordigen 60 procent van de Nederlandse bevolking.

Tabel. Aantal deelnemende gemeenten aan de vragenlijst, naar inwoneraantal (n=160)

Bron: Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden (2026)

	Aantal deelnemende gemeenten	Aandeel van het totaal aantal deelnemende gemeenten (n=160)	Aandeel van het totaal aantal gemeenten in Nederland (n=342)
0-25.000	40	25%	33%
25.000-50.000	59	37%	39%
50.000-100.000	39	24%	18%
100.000 of meer	22	14%	9%