



Vroegsignalering.

De inzet van vrijwilligers bij
gemeentelijke vroegsignalering

Januari 2026

Waarom is vroegsignalering belangrijk?

Betalingsachterstanden aanpakken in een vroeg stadium is vaak makkelijker dan wanneer deze zijn uitgegroeid tot grote schulden. Vroegsignalering kan voorkomen dat betalingsachterstanden groter worden. Dat heeft voordelen voor inwoners, gemeenten én schuldeisers. Voorkómen van (grotere) schulden is goedkoper, minder tijdsintensief en belastend, dan het oplossen van grote schulden. Iemand die op tijd steun krijgt, kan escalatie naar grotere en langdurige schuldsituaties vermijden. Daarbij draagt het voorkomen en aanpakken van schulden bij aan minder stress, meer zelfvertrouwen en meer maatschappelijke participatie. Gemeenten besparen op uitkeringen en hulpverlening, terwijl de samenleving profiteert van minder kosten voor zorg, verzuim en maatschappelijke opvang.

Uit de evaluatie [1] blijkt dat vroegsignalering eraan bijdraagt dat:

- meer mensen met (dreigende) problematische schulden passende hulp krijgen aangeboden én accepteren;
- drempels om toegang te krijgen tot schuldhulpverlening worden verlaagd;
- verdere verslechtering van betalingsproblemen wordt voorkomen en risicovolle situaties worden afgewend.

In de praktijk stuiten gemeenten op verschillende uitdagingen, zoals de vraag hoe zij het proces zo efficiënt en effectief mogelijk kunnen organiseren.

[1] Wetsevaluatie Vroegsignalering in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Panteia, juni 2025

Vroegsignalering voorkomt dat kleine betalingsproblemen uitgroeien tot grote schulden en bespaart inwoners stress door geldzorgen én de samenleving kosten.



Wat is vroegsignalering?

In de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is vastgelegd dat gemeenten in het kader van vroegsignalering moeten samenwerken met de vaste lasten-schuldeisers, te weten woningverhuurders, energie- en waterbedrijven en zorgverzekeraars. Bij een betalingsachterstand van een inwoner ontvangt de gemeente via vroegsignalering een melding. De gemeente moet alle signalen binnen vier weken na ontvangst behandelen (bij voorkeur binnen twee weken) en de inwoner een hulpaanbod doen. De gemeente maakt daarbij een inschatting welke benadering het beste werkt in de situatie en bij de inwoner, zoals een brief, telefonisch contact of een huisbezoek. Als de inwoner ingaat op het hulpaanbod van de gemeente, dan volgt binnen vier weken een eerste gesprek en wordt een passende aanpak gestart.



Afbeelding uit Leidraad Vroegsignalering. VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten), april 2025

Het reguliere incassotraject wordt tijdelijk opgeschort wanneer een inwoner het aanbod tot hulp accepteert. Of iemand is bereikt en hulp accepteert kan door de gemeente teruggekoppeld worden aan de vaste lasten partij. De inwoner blijft ondertussen verantwoordelijk voor het voldoen van de lopende betalingsverplichtingen.

De NVVK (branchevereniging voor schuldhulp en financiële hulpverlening) bevordert de samenwerking tussen gemeenten en vaste lasten partners met het Landelijk Convenant Vroegsignalering. Hierin is onder andere vastgelegd wat onder een betalingsachterstand wordt verstaan bij huur, energie, drinkwater en zorgverzekering.

Er ligt een wetsvoorstel Wet proactieve dienstverlening SZW [2]. Dit voorstel moet het mogelijk maken dat UWV, SVB en gemeenten mensen actief benaderen en gegevens met elkaar delen, zodat zij beter kunnen zien wie mogelijk recht heeft op inkomensondersteuning en hen daarop kunnen wijzen. Voor gemeenten biedt dit ruimte om ook relevante signalen, zoals betalingsachterstanden, te betrekken bij de samenwerking met UWV en SVB.

[2] <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2025/09/03/wetsvoorstel-proactieve-dienstverlening-szw>

Lees meer over vroegsignalering en experimenten met de Belastingdienst, Toeslagen, DUO, CAK, deurwaarders, hypotheekverstrekkers en gemeentebelastingen in het [dossier Vroegsignalering](#) op de website van Martijn Schut.

Hoeveel mensen worden bereikt met vroegsignalering?

Gemiddeld ontvingen gemeenten in 2024 4,4 vroegsignalen per 1000 inwoners per maand [3]. Met de eindeleveringssignalen energie erbij krijgt een gemeente gemiddeld 4,8 signalen per 1000 inwoners per maand. Omgerekend naar heel Nederland betekent dit dat er meer dan 1 miljoen signalen van betalingsachterstanden naar de gemeenten zijn gestuurd in 2024 (1.030.000 signalen). 47% van de signalen komt van zorgverzekeraars, 21% van energiebedrijven, 20% van woningverhuurders en 18% van drinkwaterbedrijven. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen enkelvoudige en meervoudige meldingen:

- 51% van de meldingen is enkelvoudig (één signaal in een maand),
- 2% is meervoudig (van meerdere vaste lastenpartners komt een signaal in een maand),
- 40% is enkelvoudig opeenvolgend (één signaal in een maand en in eerdere maanden). Dat is bijvoorbeeld het geval als iemand standaard een maand achterloopt op het betalen van de zorgverzekering.
- 6% van de meldingen is meervoudig opeenvolgend (van meerdere vaste lastenpartners signalen in een maand en in eerdere maanden).

Van de signalen worden gemiddeld 83% opgepakt. Vanuit vroegsignalering worden niet alle signalen opgepakt, bijvoorbeeld omdat het signaal onterecht is, omdat het om een herhaalde melding gaat of omdat iemand al bekend is bij schuldhulpverlening [4]. Gemeenten hanteren criteria voor de afhandeling van signalen, zoals de hoogte van de achterstand, of er sprake is van herhaalde meldingen en of de inwoner al bekend is bij schuldhulpverlening. 20% van de meldingen leidt tot contact met inwoners via de vroegsignalering [5]. 35% van dit bereik leidt tot hulpacceptatie.

[3] Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden • Jaarrapportage 2024

[4] <https://www.divosa.nl/publicaties/gemeentelijke-vroegsignaleringsaanpak-onder-de-loep-2025/het-ontvangen-en-oppakken-van-signalen>

[5] Divosa Monitor Vroegsignalering Schulden • Jaarrapportage 2024

Hoe leggen gemeenten contact met inwoners?

Er zijn verschillende manieren om contact te leggen met inwoners, van tijdsintensief tot snel en minder intensief:

1. **Huisbezoeken;** vaak in tweetallen, door schuldhulpverleners, sociaal team, vrijwilliger en/of ervaringsdeskundigen.
2. **Telefonische contact;** ook door schuldhulpverleners, sociaal team, vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen of zelfs een commercieel call-center.
3. **Bericht via telefoon;** efficiënt (net als brief of email), maar minder effectief. Voor jongeren kan benadering via telefoon, zoals een sms, wel drempelverlagend werken.
4. **Brief of email;** een (deels) handgeschreven brief of kaart is aan te bevelen. Ook een (opvallend gekleurde) envelop die niet herkenbaar is als 'van de gemeente' en ingesloten gadgets als een pen of pepermuntjes vergroot de kans dat de brief wordt gelezen.

Bij welk signaal een gemeente op welke manier contact legt, verschilt. Een persoonlijke aanpak, zoals telefonisch contact of een huisbezoek, vraagt meer tijd, maar zal in veel situaties effectiever zijn dan een zakelijke of geautomatiseerde aanpak, zoals het versturen van een brief of email. Vaak worden meerdere contactpogingen gedaan om dezelfde inwoner te bereiken. Hoe meer en verschillende soorten contactpogingen, hoe groter het bereik.

Veel gemeenten zijn zoekende in de manieren waarop en de frequentie van contact leggen met inwoners. Zo is bijvoorbeeld in de gemeente Pijnacker-Nootdorp het bereik van vroegsignalering de afgelopen jaren verdubbeld, van 16% in 2022 naar 32% in 2024, als gevolg van een combinatie van duidelijke communicatie en een persoonlijke aanpak [6].

[6] <https://www.divosa.nl/verhalen/aanpak-gemeente-pijnacker-nootdorp-bij-vroegsignalering-leidt-tot-verdubbeling-bereik>



Vrijwilligers als onderdeel van het hulpaanbod.

Aan inwoners met beginnende financiële problemen kan tijdens het eerste contact bij vroegsignalering worden gevraagd of zij ondersteuning van een vrijwilliger wensen. De ondersteuning door een vrijwilliger is dan onderdeel van het hulpaanbod van een gemeente. Een vrijwilliger kan helpen bij het op orde brengen van de financiële administratie, overzicht en inzicht in inkomen, uitgaven en schulden creëren, helpen bij het aanvragen van inkomensondersteunende regelingen en het opstellen van een budgetplan en, bij enkelvoudige schulden, iemand begeleiden bij het maken van betalingsafspraken. Bij meervoudige of problematische schulden kunnen vrijwilligers hulpvragers doorverwijzen naar of in contact brengen met ondersteuning van gemeentelijke schuldhulpverlening of andere organisaties en dit proces begeleiden door noodzakelijke administratie te helpen verzamelen.

Vrijwilligers zijn in veel gemeenten in Nederland onderdeel van het hulpaanbod en komen in beeld als de gemeente het eerste contact met een inwoner in het kader van vroegsignalering heeft gelegd. Vrijwilligers in deze rol zijn aangesloten bij de lokale welzijns- of vrijwilligersorganisatie of een lokale afdeling van Humanitas of SchuldHulpMaatje.

Vrijwilligers bieden laagdrempelige ondersteuning bij beginnende financiële zorgen en vormen zo een onmisbare schakel tussen vroegsignalering en passende hulp.



Vrijwilligers en het eerste contact bij vroegsignalering.

In sommige gemeenten worden organisaties die vrijwilligers inzetten bij geldzaken en geldzorgen benaderd om een bijdrage te leveren aan het eerste contact bij vroegsignalering, in de vorm van telefonisch contact of een huisbezoek en het overbrengen van een hulpaanbod. Sommige coördinatoren (zowel betaalde als vrijwillige coördinatoren) gaan op huisbezoek, vaak samen met een beroepskracht. Vaak hebben deze coördinatoren (ook de vrijwillige) een achtergrond in de schuldhulpverlening of het sociaal domein en/of hebben ze extra opleidingen gevolgd op gespreksvoering. Het doel van het inzetten van vrijwilligers of vrijwilligerscoördinatoren is om meer mensen persoonlijk te kunnen benaderen en de drempel tot het accepteren van een hulpaanbod te verlagen. Enkele gemeenten hebben al ervaring met het inzetten van vrijwilligers bij het eerste contact bij vroegsignalering. In sommige gemeenten is hier, om diverse redenen ook weer mee gestopt, zoals het moeilijk kunnen werven en behouden van vrijwilligers voor deze taak, de administratieve lasten en de grote rol voor de coördinator i.v.m. de begeleiding van vrijwilligers en afstemming met beroepskrachten.

Afwegingen rondom de inzet van vrijwilligers in deze taken in te zetten zijn:

Gemeenten: Uitbesteden wettelijke taak en AVG

Gemeenten blijven verantwoordelijk voor de uitvoering van de wettelijke taak rond vroegsignalering van schulden, ook wanneer delen van de uitvoering worden uitbesteed aan vrijwilligersorganisaties. Een zorgvuldige juridische en organisatorische borging is daarbij essentieel. De gemeente dient vrijwilligersorganisaties te machtigen voor specifieke handelingen en een verwerkersovereenkomst af te sluiten wanneer persoonsgegevens worden verwerkt. Daarnaast wordt via een samenwerkingsovereenkomst vastgelegd hoe de werkwijze, verantwoordelijkheden en rapportage zijn geregeld. Vrijwilligers ondertekenen een vrijwilligersovereenkomst en geheimhoudingsverklaring.

Inwoners: Wie neemt contact op en met welk doel?

Vanuit het perspectief van de inwoner zijn vertrouwen en duidelijkheid cruciaal. Inwoners moeten weten wie contact opneemt, namens wie en met welk doel. Het eerste contact moet altijd laagdrempelig, begrijpelijk en respectvol zijn, met oog voor de privacy van de inwoner. Het betrekken van vrijwilligers of ervaringsdeskundigen kan helpen om wantrouwen weg te nemen, zeker bij mensen die zich schamen voor hun financiële situatie of negatieve ervaringen hebben met overheidsinstanties. Tegelijkertijd kan het verwarrend zijn wanneer iemand aan de deur verschijnt die niet namens de gemeente werkt, maar wel over persoonlijke gegevens beschikt. Heldere communicatie is daarom onmisbaar.

Vrijwilligers: Gespreksvoering en training

De rol van vrijwilligers vraagt om een zorgvuldige voorbereiding en passende ondersteuning. Huisbezoeken kunnen voor zowel de vrijwilliger als de inwoner een ongemakkelijke situatie opleveren, zeker als het contact onverwacht of gevoelig is. Daarom is goede training van groot belang. Vrijwilligers moeten beschikken over gespreksvaardigheden en kennis van stress-sensitief werken. Ook privacy bewust handelen, inhoudelijke en praktische financiële kennis en vaardigheden, kennis van de sociale kaart en vaardigheden in het omgaan met weerstand of agressie zijn belangrijk. Een duidelijk 'script' (weten wat de procedures zijn, wat iemand wel of niet mag en kan bieden), goede begeleiding door een coördinator of beroepskracht en voldoende achtergrondinformatie over het huishouden dragen bij aan de kwaliteit en veiligheid van het contact. De vrijwilliger moet zich bewust zijn van zijn of haar grenzen en in staat zijn om een brug te slaan naar formele hulp. Het primaire doel aan de deur is contact maken en vertrouwen opbouwen. Hiervoor is geduld en doorzettingsvermogen nodig.

De inzet van vrijwilligers vraagt om een goede balans. Te veel administratieve verplichtingen of complexe registraties kunnen de motivatie ondermijnen. Daarom is het belangrijk het eenvoudig te houden, digitale hulpmiddelen te bieden en een heldere rolverdeling af te spreken tussen vrijwilligers, coördinatoren, de gemeente en de formele uitvoeringspartij.

Coördinator: Werving en belasting

Een coördinator moet goed in kunnen schatten of de situatie waarin vrijwilligers terecht komen veilig is. De coördinator heeft tenslotte geen intake kunnen doen bij de inwoner. Bij wie staan vrijwilligers voor de deur? Voor het inzetten van vrijwilligers bij vroegsignalering zijn mogelijk meer vrijwilligers nodig, met een ander functieprofiel. Daardoor is het mogelijk een nieuw/ander 'project' of dienst, hetgeen ook een andere organisatie, begeleiding, afbakening en afstemming door de coördinator vraagt. Is een vrijwilliger alleen voor het eerste contact of ook voor de ondersteuning daarna? De coördinator speelt hierin een sleutelrol, zowel bij de begeleiding als bij het matchen van vrijwilligers met inwoners. Een goede match, bijvoorbeeld op basis van taal, leeftijd of leefwereld, vergroot de kans op succesvolle ondersteuning.

Lokale (vrijwilligers)organisatie: Rol en imago

De gemeente heeft niet altijd een positieve naam onder mensen met geldzorgen. De kracht van de vrijwilligersorganisatie is dat ze niet 'de gemeente' zijn, maar een neutrale rol hebben. Echter, door in de vroegsignalering actief te worden, raakt een vrijwilligersorganisatie meer geassocieerd met de gemeente. Vrijwilligers zijn formeel geen medewerkers van de gemeente, maar kunnen door inwoners wel als zodanig worden gezien. Als het contact aan de deur negatief verloopt, kan dit het imago van de vrijwilligersorganisatie schaden en indirect ook de bereidheid van andere inwoners om hulp te aanvaarden, beïnvloeden. Gemeenten en vrijwilligersorganisaties doen er daarom goed aan gezamenlijk duidelijk te communiceren over de rol, positie en intentie van de vrijwilliger.

Formele uitvoeringspartij: Overdracht en verantwoordelijkheid

Wanneer een inwoner het hulpaanbod accepteert, volgt een warme overdracht naar de juiste formele ondersteuning. De vrijwilliger kan hierbij een brugfunctie vervullen, maar de verantwoordelijkheid voor de toeleiding en opvolging blijft bij de gemeente of een formele uitvoeringspartner. Heldere procesafspraken over terugkoppeling, overdrachtmomenten en privacy zijn noodzakelijk om de continuïteit en kwaliteit van de hulp te waarborgen.

Hoe verder?

Vroegsignalering is een wettelijke taak van gemeenten. Sommige gemeenten betrekken hun vrijwilligersorganisaties actief bij het nadenken over de rol die vrijwilligers (naast of samen met beroepskrachten) kunnen spelen bij vroegsignalering. Andere gemeenten doen dit (nog) niet. Wat kan een vrijwilligerscoördinator doen?

- **Haal de cijfers op van jouw gemeente:** hoeveel signalen zijn er maandelijks, hoeveel worden opgevolgd, door wie en op welke manier, wat is het bereik en hoeveel inwoners accepteren een hulpaanbod? Volg informatie over lokale afspraken (zoals convenant vroegsignalering) tussen de gemeente, vaste lasten partijen en organisaties in de keten van schulddienstverlening.
- **Ga met de gemeente in gesprek over vroegsignalering,** de aanpak en impact en de inzet van vrijwilligers. Tegen welke uitdagingen loopt jouw gemeente aan als het gaat om vroegsignalering? Hoe wordt het gemonitord?
- **Bedenk wat jouw vrijwilligers zouden kunnen en willen betekenen** op het gebied van vroegsignalering. Wat zijn de gevolgen hiervan voor het werven en opleiden van (nieuwe) vrijwilligers? Is vroegsignalering met vrijwilligers een nieuw project met een ander profiel vrijwilliger? Wat voor training en begeleiding hebben deze vrijwilligers (extra) nodig? Welke voorwaarden stel je als organisatie om vrijwilligers in te zetten bij vroegsignalering?
- **Ga na wat de kosten zouden zijn en wat het zou opleveren.** Gemeenten willen vaak wel meer huisbezoeken doen, maar hebben daarvoor over het algemeen niet de capaciteit. Wat zou het betekenen als vrijwilliger hieraan bijdragen? Is de gemeente bereid te investeren in meer coördinatie en begeleiding van vrijwilligers en (extra) trainingen en voorbereiding van vrijwilliger?
- **Bedenk naast de uitdagingen ook welke kansen een actieve rol in vroegsignalering heeft** voor het (eerder) bereiken van mensen met geldzorgen. Er wordt veel nagedacht en gesproken over het (op tijd) vinden, bereiken en benaderen van mensen met beginnende financiële problemen. Vroegsignalering biedt hierin een mooie kans.
- **Bespreek met ketenpartners of en hoe vrijwilligers kunnen worden betrokken** bij vroegsignalering, wat dat kan opleveren voor inwoners, vrijwilligers, de gemeente, vaste lastenpartners, ketenpartners en de maatschappij, wat het van een coördinator en lokale vrijwilligersorganisatie vraagt en wat daarvoor nodig is. Hoe kijken ketenpartners naar de inzet van vrijwilligers bij vroegsignalering, waarom en wanneer wel/niet? Wat zijn de afwegingen en wat zijn de grenzen?
- **Koppel je ervaringen terug** naar LSTA, zodat andere organisaties daarvan kunnen leren.

Meer weten of aanvullingen? Mail naar info@lsta.nl



LSTA is een netwerk voor-en-door lokale organisaties die met vrijwilligers mensen helpen bij geldzorgen. Wij verbinden, delen kennis en ervaring en gaan waar nodig in gesprek met landelijke organisaties en de overheid.

Dit white paper is samengesteld door:

De verschillende deelnemers van de LSTA regiotour Vroegsignalering in oktober 2025. Partners van LSTA, waaronder: Annelies Nass-Bellers van Stichting Rijnstad, Bouwen Mooldijk, coördinator en trainer bij Stichting Budgetmaatjes 010 en Samen 010, Charlotte Verhulst, coördinator Cordaad Welzijn, Juul Bergevoet, coördinator Salut Welzijn, Martijn Schut, zelfstandig adviseur in het sociaal domein, Hans Koning en Jansje van Middendorp van LSTA.



lsta.nl
038 207 14 17
info@lsta.nl