verslag

Zwolle

Telefoon

Onderzoek vroegsignalering intensiveren

Datum 3 juni 2026
Titel Motie vroegsignalering intensiveren

Inhoud

1	**Inleiding**	**3**
2	**Hoe werkt vroegsignalering in Zwolle?**	**4**
2.1	Hulpaanbod en prioritering	4
2.2	Resultaten over de afgelopen jaren	4
2.3	Hulpacceptatie en begeleiding door team Schulddienstverlening	4
3	**Landelijk onderzoek**	**5**
3.1	Het bereik en de hulpacceptatie per type contactpoging	5
3.2	Factoren die meespelen bij het bereik en hulpacceptatie	5
4	**Intensiveren vroegsignalering Zwolle**	**6**
4.1	Type contact Zwolle versus landelijk	6
4.2	Mogelijkheden om te intensiveren	6
4.2.1	Optie 1: Huisbezoeken toevoegen	7
4.2.2	Optie 2: Meer telefonisch contact	7
4.2.3	Optie 3: Contactvormen combineren	7
4.3	Kosten baten analyse	8
5	**Samenvatting, conclusie en vervolg**	**9**
5.1	Samenvatting mogelijkheden intensivering	9
5.2	Conclusie	9
5.3	Vervolg	9
Bijlage 1	**Hulpaanbod**	**11**
Bijlage 2	**Percentages bereik per contactvorm**	**12**

Datum 3 juni 2026
Titel Motie vroegsignalering intensiveren

1 Inleiding

Het doel van vroegsignalering is om inwoners met geldzorgen in een zo vroeg mogelijk stadium te bereiken en actief hulp aan te bieden. Hiermee wordt voorkomen dat betalingsachterstanden verder oplopen en zich ontwikkelen tot een problematische schuldensituatie. Sinds de wijziging van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in 2021 zijn woningcorporaties, zorgverzekeraars, energie- en waterbedrijven verplicht om betalingsachterstanden door te geven aan gemeenten. De gemeente benadert daarna de inwoner met een hulpaanbod.

Op 19 januari 2026 heeft de raad het Beleidsplan Financiële Bestaanszekerheid 2026-2030 vastgesteld, waar vroegsignalering onderdeel van uit maakt. Bij de vaststelling van het beleidsplan heeft de raad tevens de motie ‘Vroegsignalering intensiveren’ aangenomen. Met deze motie verzoekt de raad het college:

- Om in kaart te brengen op welke wijze een proef vormgegeven kan worden waarin de gemeente huisbezoeken doet bij inwoners met schulden die nu niet bereikt worden.
- Om de resultaten en de kosten van een dergelijke proef voor te leggen aan de raad, bij voorkeur in Q1 2026.

Met deze notitie geven wij uitvoering aan deze motie.

Leeswijzer

In de motie vraagt de raad het college specifiek om een proef met huisbezoeken. Wij hebben ervoor gekozen om de raad een volledig palet aan opties te geven. Zo kan een integrale afweging worden gemaakt tussen bereik, effectiviteit en de inzet van middelen. Op basis van landelijk onderzoek en lokale data geloven wij dat er voldoende informatie is om een gedegen afweging te kunnen maken tussen de verschillende mogelijkheden om vroegsignalering te intensiveren. Omdat de beschikbare landelijke en lokale data al een eenduidig en betrouwbaar beeld laten zien, is een aparte pilot niet strikt noodzakelijk om een onderbouwde keuze te maken.

Wij beschrijven in dit onderzoek hoe vroegsignalering momenteel wordt uitgevoerd en op welke wijze deze aanpak kan worden geïntensiveerd om meer inwoners te bereiken. Een intensivering van vroegsignalering zal naar verwachting leiden tot een grotere instroom van inwoners die hulp accepteren. Dit resulteert in een toename van het aantal aanmeldingen bij het team Schulddienstverlening en daarmee in een uitbreiding van de werkzaamheden. In deze notitie is rekening gehouden met deze extra kosten, zodat iedere inwoner goed en snel geholpen kan worden.

2 Hoe werkt vroegsignalering in Zwolle?

De gemeente ontvangt maandelijks circa 800 signalen van ruim 175 signaalpartners over betalingsachterstanden van inwoners bij woningcorporaties, zorgverzekeraars, energieleveranciers en waterbedrijven. Naar aanleiding van het merendeel van deze signalen doet het team Schulddienstverlening een hulpaanbod aan de betreffende inwoner. Wanneer een inwoner dit aanbod accepteert, volgt een persoonlijk gesprek en wordt een passend ondersteuningsaanbod vanuit de gemeente ingezet. Het team Schulddienstverlening is daarmee verantwoordelijk voor zowel de uitvoering van de vroegsignalering als voor de verdere begeleiding die de inwoner nodig heeft.

N.B. Jongeren met hoge prioritering vallen onder de specifieke aanpak van team ‘Jong en Geldzaken’ en blijven in deze notitie buiten beschouwing.

2.1 Hulpaanbod en prioritering

Niet elk signaal leidt tot actie. We maken scherpe keuzes op basis van de ernst van de achterstand, het aantal signalen per adres en eerdere contacthistorie.

- Geen actie (ca. 225 p/m): Bij achterstanden < € 30,-, inwoners die al in beeld zijn, of zij die hulp expliciet weigeren.
- Wel actie (ca. 525 p/m): Inwoners ontvangen een aanbod via verschillende contactvormen zoals een brief per post of per e-mail of telefoon. Sinds eind 2024 werken we samen met Certin, die namens de gemeente tot zeven belpogingen doet (ook 's avonds en op zaterdag) en een SMS verstuurt na de vierde belpoging.

2.2 Resultaten over de afgelopen jaren

Om een beeld te geven van het aantal meldingen en de effectiviteit van ons hulpaanbod, is gekeken naar de resultaten van de afgelopen 3 jaar:

Jaar	Aantal meldingen[1]	Aantal contact-pogingen	% succesvol contact	Hulpacceptatie (t.o.v. meldingen)
2023	2845	5.242	4,4%	2,4%
2024	6331	10.687	3,1%	1,6%
2025	5868	10.494	7,0%	2,7%

Door de inzet van 2 fte en de intensievere belstrategie is het contactpercentage in 2025 ruim verdubbeld ten opzichte van het jaar ervoor.

2.3 Hulpacceptatie en begeleiding door team Schulddienstverlening

Niet elke inwoner die hulp accepteert, krijgt ook daadwerkelijk hulp en begeleiding door team Schulddienstverlening[2]. Ongeveer 43% van de inwoners kunnen of willen hun schulden toch zelf oplossen (al dan niet na informatie, advies en/ of bemiddeling van de gemeente) of reageren niet meer ondanks meerdere contactpogingen.
Landelijk zijn hier (nog) geen cijfers van bekend. Wij weten daarom op dit moment nog niet of dit gebruikelijk is, of dat wij hier als Zwolle een uitzondering op zijn.

[1] Het aantal meldingen is het aantal inwoners dat we een hulpaanbod doen. Het kan voorkomen dat we één inwoner meerdere keren per jaar een hulpaanbod doen.
[2] Dit blijkt uit de Zwolse cijfers van 2025.

3 Landelijk onderzoek

Onderzoek (o.a. Divosa, 2024/2025[3]) laat zien dat de gekozen contactvorm bepalend is voor zowel het bereik als de uiteindelijke hulpacceptatie. Om te bepalen hoe we vroegsignalering in Zwolle kunnen intensiveren, is het belangrijk om te kijken naar landelijke resultaten en factoren die meespelen bij het bereik en de hulpacceptatie.

3.1 Het bereik en de hulpacceptatie[4] per type contactpoging

Er zit een cruciaal verschil tussen iemand *spreken* (het bereik) en of iemand hulp accepteert:

- **Telefonisch contact:** Heeft een groot bereik (3x hoger bereik dan bij huisbezoek). Het zet inwoners aan het denken, maar de directe hulpacceptatie is lager.
- **Huisbezoek:** Bereikt minder mensen en is zeer tijdrovend, maar heeft de hoogste hulpacceptatie. De persoonlijke nabijheid verlaagt de drempel voor een gesprek.
- **Schriftelijk (brief of e-mail):** Heeft het laagste bereik maar inwoners die reageren zijn vaak intrinsiek gemotiveerd waardoor de hulpacceptatie relatief hoog is.

Landelijke onderzoeken richten zich op het bereik en de hulpacceptatie (het moment waarop een inwoner 'ja' zegt tegen een hulpaanbod). Het is nog onbekend of de gekozen contactvorm ook invloed heeft op het uiteindelijke succes van de begeleiding en schuldenoplossing op de lange termijn. Hier zijn (nog) geen cijfers van.

3.2 Factoren die meespelen bij het bereik en hulpacceptatie

Uit de Divosa monitor vroegsignalering schulden 2024[5] blijkt onder andere dat de volgende factoren een rol spelen bij het bereik en het accepteren van het hulpaanbod:

- **Type vastelastenpartner**: signalen van verhuurders (30%) en energiemaatschappijen (23%) leiden vaker tot contact dan die van zorgverzekeraars (15%) of drinkwaterbedrijven (11%), doordat achterstanden hier meestal hoger zijn.
- **Meer contactpogingen**: meer contactpogingen leiden tot meer bereik.
- **Stapeling:** meervoudige signalen op één adres krijgen vaker prioriteit en hebben een hoger bereik.
- **Telefonische contactpogingen:** deze contactvorm is in alle leeftijdscategorieën de meest effectieve manier om inwoners te bereiken.
- **Leeftijd:** 45-plussers zijn beter bereikbaar via telefoon en huisbezoek; jongeren prefereren digitale kanalen.
- **Bekendheid**: niet iedereen weet wat vroegsignalering is. Gemeenten kunnen de bekendheid vergroten via website, huis-aan-huisbladen en sociale media.
- Het **combineren van contactvormen** levert de hoogste respons op[6].
- **Niet alle inwoners willen hulp of erkennen hun problemen**. Gemeenten moeten balanceren tussen stimuleren van hulpacceptatie en het respecteren van iemands keuze.

[3] Divosa (2025). *Gemeentelijke vroegsignaleringsaanpak onder de loep 2025*.
[4] Van hulpacceptatie is sprake als een inwoner open staat voor of instemt met hulp. Het kan hierbij ook gaan om een doorverwijzing naar een ander type hulpverlening.
[5] Divosa (2025). *Monitor Vroegsignalering Schulden Jaarrapportage 2024*
[6] Uit internationale vergelijkbare studies blijkt dat het combineren van contactvormen, leidt tot een substantieel hogere respons

4 Intensiveren vroegsignalering Zwolle

In dit hoofdstuk zetten we op basis van landelijk onderzoek, Zwolse data en praktijkervaringen uiteen hoe Zwolle vroegsignalering gericht kan intensiveren.

4.1 Type contact Zwolle versus landelijk

In onderstaande tabel zijn de resultaten van contactpogingen per contactvorm op basis van een representatieve maand in 2025 in Zwolle vergeleken met landelijke resultaten:

Contactvorm	Type contact		% contactpoging met contact		% contact met hulpacceptatie[7]	
	Zwolle	Landelijk gemiddelde[8]	Zwolle	Landelijk gemiddelde	Zwolle	Landelijk gemiddelde
Brief per post	6%	22%	onbekend	4%	onbekend	2%
Brief per e-mail	67%	30%	3%	18%	3%	3%
Telefonisch	20%	28%	61%	59%	11%	11%
Huisbezoek	0%	9%	nvt	45%	nvt	35%

Belangrijkste conclusies uit deze data:

- We nemen vaker contact op via de e-mail dan landelijk gemiddeld. Het bereik van deze contactvorm is in Zwolle lager dan het landelijk gemiddelde.
- Het percentage inwoners waarmee telefonisch contact is geweest is iets lager dan het landelijk gemiddelde. Het percentage dat hulp accepteert ligt echter gelijk aan het landelijk gemiddelde.

N.B. Woningcorporaties melden urgente huurachterstanden ook bij het Sociaal Wijkteam (onderdeel van de gemeente Zwolle) dat wel huisbezoeken aflegt. Deze werkwijze valt buiten de wettelijke taak vroegsignalering en blijft daarom buiten beschouwing in deze notitie.

4.2 Mogelijkheden om te intensiveren

Op basis van de lokale cijfers en de landelijke onderzoeken zien we verschillende mogelijkheden om vroegsignalering te intensiveren. De intensivering richt zich op:

- Vroegsignalering: Actief contact zoeken met inwoners.
- Instroom: Het oppakken van aanmeldingen middels een aanmeldgesprek.
- Begeleiding: Ondersteuning bieden tijdens het gehele schulddienstverleningstraject (van intake, stabiliseren, schuldbemiddeling, regievoering en budgetbeheer tot administratie en coördinatie[9]).

In deze paragraaf zetten we de verschillende opties uiteen om vroegsignalering te intensiveren. Daarnaast geven we per optie aan wat het te verwachten effect is wanneer we 1 extra fte inzetten voor deze intensiveringsoptie[10].

[7] In paragraaf 2.2 staat het percentage inwoners dat aangeeft hulp te accepteren ten opzichte van het aantal meldingen. In deze tabel geven we het percentage inwoners weer dat hulp accepteert ten opzichte van het aantal bereikte inwoners.
[8] Divosa (2024). *Monitor Vroegsignalering (Jaarkaart 2024)*
[9] Zie bijlage 1 voor extra toelichting over het mogelijke hulpaanbod

4.2.1 Optie 1: Huisbezoeken toevoegen

We kunnen ervoor kiezen om op huisbezoek te gaan bij inwoners met het hoogste risico op problematische schulden. Dit zullen veelal inwoners zijn die we nu telefonisch benaderen. Bij deze optie zetten we 1 extra fte in om op huisbezoek te gaan en voor de verdere hulp en begeleiding vanuit SDV.

- **Inzet:** Huisbezoeken zijn tijdsintensief (reistijd, duo-bezoeken) bij team vroegsignalering.
- **Verwacht resultaat:** We verwachten met het toevoegen van huisbezoeken jaarlijks circa 47 extra inwoners te bereiken. De hulpacceptatie is naar verwachting hoog, wat leidt tot ongeveer 9 inwoners per jaar die verdere hulp en begeleiding ontvangen door team Schulddienstverlening.
- **Aandachtspunten:** Huisbezoeken zijn het meest effectief voor de oudere doelgroep en inwoners met multiproblematiek. Dit vraagt om aanvullende expertise van de consulenten schulddienstverlening.

4.2.2 Optie 2: Meer telefonisch contact

Op dit moment bellen we minder inwoners dan dat we op basis van de signalen zouden willen. Dit heeft te maken met de beperkte capaciteit om de inwoners die vervolgens hulp accepteren, deze hulp en begeleiding (tijdig) te kunnen bieden. Deze inwoners ontvangen nu een brief of e-mail. Bij deze optie zetten we 1 extra fte in om meer inwoners te bellen in plaats van een brief per post of per e-mail te sturen en voor de verdere hulp en begeleiding.

- **Inzet:** Bellen door Certin is efficiënt. Zij kunnen inwoners meerdere keren bellen op verschillende tijdstippen, ook buiten kantooruren, met een beperkte tijdsinvestering. De hulpacceptatie per gesprek is lager dan bij huisbezoeken, maar het zet inwoners ook vaak aan het denken waardoor ze later mogelijk alsnog zelf actie ondernemen.
- **Verwacht resultaat:** We verwachten jaarlijks circa 175 inwoners extra te bereiken door meer telefonisch contact. Hoewel het acceptatiepercentage lager ligt, leidt het grote volume alsnog tot circa 15 inwoners per jaar die verdere hulp en begeleiding ontvangen door team Schulddienstverlening.
- **Aandachtspunten:** Helaas is niet van elk contact een (juist) telefoonnummer bekend waardoor niet iedereen gebeld kan worden.

4.2.3 Optie 3: Contactvormen combineren

Onderzoek laat zien dat een combinatie van contactvormen het meest effectief is. De kans dat inwoners de telefoon opnemen of de deur open doen en hulp accepteren is groter wanneer we in een brief of telefoontje al hebben aangekondigd dat we gaan bellen. Bij deze optie zetten we 1 extra fte in om contactvormen te combineren. Hierbij zien we 3 opties:

- Optie 3.1: Eerst een brief sturen en daarna (aangekondigd) bellen;
- Optie 3.2: Eerst een brief sturen en daarna (aangekondigd) op huisbezoek gaan;
- Optie 3.3: Eerst bellen en daarna (aangekondigd) op huisbezoek gaan.

[10] Zie bijlage 2 voor een toelichting op de achterliggende percentages bij de rekening van het effect.

Verwacht resultaat:
Er is geen onderzoek gedaan naar het effect van het combineren van contactvormen. Op basis van andere relevante onderzoeken[11] hebben we een grove inschatting gedaan naar het effect van het combineren van contactvormen:

3.1. Wanneer je onverwacht belt, nemen veel mensen niet op (onbekend nummer, verkeerd moment). Door een brief te sturen waarin het telefoontje wordt aangekondigd, verander je de status van dat gesprek van "koud" naar "warm". Als we eerst een brief sturen en daarna (aangekondigd) iemand bellen, verwachten we 185 inwoners extra te bereiken waarvan er 18 vervolgens verdere hulp en begeleiding ontvangen door team Schulddienstverlening.
3.2. Aankondiging zorgt ervoor dat mensen vaker thuis zijn of de deur durven open te doen omdat ze weten wie er aanbelt. Als we eerst een brief sturen en daarna (aangekondigd) op huisbezoek gaan, verwachten we 56 inwoners extra te bereiken waarvan er 11 vervolgens verdere hulp en begeleiding ontvangen door team Schulddienstverlening.
3.3. Door eerst te bellen, maak je een concrete afspraak. Je gaat niet meer "op de gok" langs. Het bereik van het fysieke bezoek gaat omhoog, omdat je alleen langsgaat bij de mensen die je aan de lijn hebt gekregen en die akkoord gingen met een afspraak. Als we eerst bellen en daarna (aangekondigd) op huisbezoek gaan, verwachten we 63 inwoners extra te bereiken waarvan er 14 vervolgens verdere hulp en begeleiding ontvangen door team Schulddienstverlening.

4.3 Kosten baten analyse

Hoewel in dit hoofdstuk wordt ingegaan op de kosten, is het belangrijk te benadrukken dat de vroegsignalering ook duidelijke maatschappelijke baten oplevert. Het voorkomen dat financiële problemen escaleren, leidt op de langere termijn tot lagere kosten voor onder meer schuldhulpverlening en andere vormen van ondersteuning. Daarnaast zorgt het voorkomen en oplossen van financiële zorgen ervoor dat inwoners beter in staat zijn een baan te vinden of te behouden, wat hun zelfstandigheid en participatie verder versterkt.
Er is geen nog geen landelijk onderzoek gedaan naar een kosten baten analyse specifiek van vroegsignalering maar uit onderzoek van de NVVK[12] blijkt dat “Elke geïnvesteerde euro in financiële hulpverlening levert de maatschappij tot 2 euro op”. Deze baten zijn niet meegenomen in de doorberekeningen van bovenstaande opties.

[11] Zo werkt de psychologie van "voor-aankondigingen" vaak als een vliegwiel. In de communicatiewetenschap noemen we dit het **voorbereidingseffect**.
[12] NVVK (2022). *NVVK 90 jaar. Meetbare en merkbare waarde van financiële hulpverlening: een nieuw perspectief.*

5 Samenvatting, conclusie en vervolg

5.1 Samenvatting mogelijkheden intensivering

Naar aanleiding van de motie M7-6 “Vroegsignalering intensiveren” heeft het college de mogelijkheden onderzocht om de vroegsignalering in Zwolle te intensiveren, zie bijlage 3. Hoewel de motie specifiek vraagt om een proef met huisbezoeken, presenteren wij de raad het volledige palet aan opties. Zo kan een integrale afweging worden gemaakt tussen bereik, effectiviteit en de inzet van middelen.

Op basis van lokale cijfers, landelijk onderzoek en inschattingen zijn de volgende scenario’s doorgerekend als we 1 fte extra capaciteit in zetten voor 1 van onderstaande opties. Deze capaciteit is nodig voor zowel het leggen van contact (vroegsignalering) als voor de daaropvolgende intensieve begeleidingstrajecten.

	Methode	**Extra bereikte inwoners**	**Extra instroom SDV**	**Belangrijkste kenmerk**
Optie 1	Huisbezoeken toevoegen	47	9	Intensief; bereikt de meest kwetsbare doelgroep.
Optie 2	Meer telefonisch contact	175	15	Hoog volume; efficiënt bij lichtere problematiek.
Optie 3.1	Brief sturen + telefonisch contact	185	18	Hoog rendement door het "warme" contact.
Optie 3.2	Brief sturen + huisbezoek	56	11	Verhoogt de veiligheid en de kans op deuropening.
Optie 3.3	Telefonisch contact + huisbezoek	63	14	Werkt op afspraak; voorkomt loze reistijd.

5.2 Conclusie

Uit het onderzoek blijkt dat er meerdere effectieve mogelijkheden zijn om de vroegsignalering van schulden te intensiveren. In plaats van uitsluitend te kijken naar een proef met huisbezoeken, is een breed scala aan interventies onderzocht. Hierdoor ontstaat een volledig beeld van de beschikbare opties om inwoners die nu niet worden bereikt, beter in beeld te krijgen.
Op basis van deze inzichten beschikt het college over voldoende informatie om een weloverwogen keuze te maken over de gewenste manier van intensiveren, zonder dat een aanvullende proef noodzakelijk is om die afweging te ondersteunen.

5.3 Vervolg

Dankzij extra rijksmiddelen is er vanaf 2027 structureel 1 fte extra beschikbaar voor het team Schulddienstverlening. Deze extra capaciteit zetten we in op de intensivering van vroegsignalering doormiddel van de combinatie van het sturen van een brief én telefonisch contact. Op basis van het onderzoek verwachten we dat we met deze vorm

van intensivering de meeste inwoners kunnen helpen bij het oplossen van hun (problematische) schulden.

Uitvoeringsagenda Financiële Bestaanszekerheid
In de Uitvoeringsagenda Financiële Bestaanszekerheid, welke na de zomer aan de raad ter informatie wordt aangeboden, staan meerdere resultaten die van invloed zijn op het bereik en de hulpacceptatie bij vroegsignalering.

Bijlage 1 Hulpaanbod

Aanmeldgesprek: Een eerste gesprek om de hulpvraag vast te stellen.

Intakegesprek: De consulent Schulddienstverlening bespreekt met de inwoner de situatie, de meest geschikte vorm(en) van hulp en welke gegevens nog ingeleverd moeten worden.

Schulddienstverlening
De schulddienstverlening bestaat vervolgens uit één of meerdere van de volgende diensten:

- Informatie en advies: raadgeving op basis van individuele omstandigheden als andere diensten niet ingezet kunnen of hoeven te worden.
- Budgetbeheer basis of totaal: het beheren van het inkomen van de inwoner door het openen van een rekening bij de gemeente Zwolle. Hierop worden inkomsten gestort en hiervan worden uitgaven en reserveringen gedaan.
- Budgetcoaching: gezamenlijk met een budgetcoach toewerken naar meer inzicht in de geldzaken met als doel financiële redzaamheid.
- Stabilisatie: het doel is om inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en om schuldenrust te bieden. Als stabilisatie is bereikt, wordt vervolghulp ingezet bij het oplossen van de schulden.
- Duurzame Financiële Dienstverlening: hulp bij het in evenwicht brengen van de inkomsten en uitgaven als de schulden (nog) niet duurzaam opgelost kunnen worden.
- Schuldregeling: verzamelnaam voor de diensten tot een minnelijke regeling van de schulden. De vormen van schuldregeling zijn een schuldbemiddeling, saneringskrediet of een schuldregeling zonder afloscapaciteit.
- Niet problematische schulden: betalingsregelingen voor alle schulden.
- Zwolse toekomstlening: lening voor alle schulden. Hierbij worden afspraken gemaakt met de inwoner om te zorgen dat de financiële situatie duurzaam verbetert. Voldoet de inwoner hieraan, dan hoeft de inwoner na 3 jaar maximaal aflossen het eventuele restant niet meer terug te betalen.
- Sociale Lening: lening als de inwoner geld nodig heeft en dit niet bij een bank kan lenen. Dit kan voor noodzakelijke goederen of diensten en/ of voor schulden.
- Rechtstreeks WSNP (Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen) verzoek: hulp bij het aanvragen van de wettelijke schuldsanering bij de rechtbank.

De consulent voert hierover regie en past, indien nodig, de hulp aan.

Nazorg: Na beëindiging van de ingezette hulp, bieden we nazorg. We bespreken met de inwoner hoe het financieel gaat, of er nieuwe risico’s of vragen zijn en óf en zo ja, welke ondersteuning nodig is om een eventuele terugval te voorkomen.

Bijlage 2 Percentages bereik per contactvorm

Onderstaande getallen en percentages zijn een grove inschatting op basis van landelijke onderzoeken en de ervaringen in Zwolle in 2025.

Contactvorm	Tijdsinvestering per poging in minuten		Percentage 'wel contact'	Percentage dat hulp accepteert na contact	Percentage dat in SDV traject komt
	Geen contact	Wel contact			
Brief	2	nvt	4%	2%	57%
Telefoon (max 7 pogingen)	3	10	61%	15%	57%
Huisbezoek (2 personen en max 2 pogingen)	100	200	45%	35%	57%
Brief/ email + telefoon (max 7 pogingen bellen)	5	10	68%	25%	57%
Brief/ email + huisbezoek (max 2 pogingen)	102	200	55%	36%	57%
Telefoon + huisbezoek (max 7 pogingen bellen en max 2 pogingen huisbezoek)	103	210	65%	38%	57%