



Raadsbrief over artikel 45 vragen

Datum

14 mei 2025

Onderwerp

Beantwoording artikel 45 vragen van Christen Unie over hulp acceptatie bij vroegsignalering.

Versienummer

10

Portefeuillehouder

Michiel van Willigen

Bijlagen

1. Oorspronkelijke art 45 vragen Christen Unie over het aandeel Zwollenaren dat hulp accepteert bij vroegsignalering
2. Divosa illustratie jaarcijfers 2024 monitor vroegsignalering landelijk
3. Divosa illustratie jaarcijfers 2024 monitor vroegsignalering Zwolle

Ontwerp besluit

De raad wordt voorgesteld kennis te nemen van de beantwoording van de artikel 45 vragen over hulp acceptatie bij vroegsignalering.



Datum

14 mei 2025

Inleiding

De fractie Christen Unie heeft op 17 april 2025 schriftelijke vragen gesteld over: het aandeel Zwollenaren dat hulp accepteert bij vroegsignalering

Kernboodschap

Vraag 1:

Kan het college de 'overige' 95% duiden? Welk deel hiervan heeft een betalingsachterstand die te beperkt is om over te gaan tot het actief benaderen? Welk deel hiervan is reeds bekend omdat zij eerder al op deze wijze zijn aangedragen door de signaalpartners? Welk deel geeft aan geen behoefte te hebben aan hulp? En welk deel wordt opnieuw gemeld terwijl er op basis van een eerdere melding nog pogingen tot contact worden ondernomen?

Antwoord:

Om een duidelijk beeld te schetsen van de percentages die genoemd zijn is het belangrijk om de aanpak van de vroegsignalering te duidelijk. We gebruiken de maand maart als voorbeeld, omdat deze een goed beeld geeft van de huidige werkwijze. De aantallen verschillen echter per maand.

Hoe werkt vroegsignalering in Zwolle?

Iedere maand krijgen we als gemeente Zwolle signalen binnen van betalingsachterstanden bij bijvoorbeeld huur, energie of zorgverzekering. In maart 2025 ontvingen we zo'n 800 signalen van 172 verschillende organisaties. Soms gaat het om meerdere signalen voor één huishouden. Omdat we beperkte tijd en mensen hebben, moeten we keuzes maken in welke signalen we oppakken, en op welke wijze. We richten ons vooral op mensen die onze hulp het hardst nodig hebben.

Wat pakken we niet op?

- Kleine achterstanden onder de €30,-. In maart ging het om 130 signalen.
- Inwoners die al hulp krijgen via schuldhulpverlening. In maart: 55 inwoners.
- 'Slepers': mensen die al meerdere keren hulp hebben afgewezen en waarvan de situatie niet verslechtert (gemiddeld 5 tot 10 inwoners per maand).
- Inwoners die de afgelopen 6 maanden al een hulpaanbod hebben afgewezen (ondanks eventueel oplopende schulden). In maart: 11 inwoners.

Hoe bepalen we de juiste aanpak?

Na deze eerste selectie kijken we per adres hoeveel signalen er zijn en of ze voor verschillende mensen zijn (bijvoorbeeld bij instellingen of samengestelde huishoudens). De signalen die we gebruiken om inwoners te benaderen noemen we meldingen. Deze meldingen verdelen we in 'bakjes' op basis van hoe we contact opnemen. Door beperkte capaciteit en beschikbare tijd zijn we sterk afhankelijk van wat op dat moment haalbaar is qua contactvorm. Vervolgens maken we een prioritering op basis van:

- Hoeveel meldingen er zijn op een adres;
- Hoe groot de achterstand is;
- Van wie het signaal komt (bijvoorbeeld een deurwaarder);
- Welke contactgegevens hebben;
- Eerdere meldingen op hetzelfde adres;
- Leeftijd (met speciale aandacht voor jongeren);

Datum 14 mei 2025

Op welke manieren bieden we hulp aan?

Afhankelijk van de situatie doen we dit op verschillende manieren:

- Een brief per post of e-mail;
- Telefonisch contact (bij jongeren bellen we zelf);
- Een SMS;
- Of via Certin, een organisatie die namens ons belt.

Certin: bellen namens de gemeente

Sinds november 2024 werken we samen met Certin. Zij bellen inwoners namens de gemeente Zwolle op verschillende momenten – ook 's avonds en op zaterdag. Zo vergroten we de kans dat we mensen écht bereiken. Ze bellen tot 7 keer en doen dat op eenzelfde manier als onze eigen consulenten.

Om een beeld te geven van het aantal meldingen onderstaand het verloop in maart 2025 geschetst.

Meldingen	Aantal	Aantal inwoners waarmee contact is geweest	Resultaat geaccepteerde hulp
Brief per post	28	0	0
Brief per e-mail	334	11	9
Jongeren telefonisch	10	10	3
SMS (jongeren)	39	5	0
Doorgezet naar Certin om te bellen	91	48	10
Totaal	502	74	22 (4,4%)

Vraag 2:

In het rondetafelgesprek werd geschetst dat de actieve benadering per telefoon leidt tot een hogere acceptatie van de hulp. Kan het college aangeven wel stijging in het percentage dat hulp accepteert het college heeft gezien?



Datum

14 mei 2025

Antwoord:

Wij zijn aangesloten bij de landelijke monitor Vroegsignalering van Divosa. Daaruit blijkt dat in 2024 de gemeente Zwolle bij het aantal mensen waar contact mee is geweest een hoger hulpaanbod acceptatie percentage (50%) heeft dan het landelijk gemiddelde (35%), zie bijlage I en II. Wij zijn trots op dit resultaat.

Voor de maand maart 2025 hebben we handmatig cijfers verzameld. Deze laten een hulpaceptatiepercentage van 4,4% zien (zie antwoord op vraag 1). Dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren.

Jaar	Aantal meldingen	Aantal personen hulp geaccepteerd	Aantal contactpogingen	Percentage hulpaanbod geaccepteerd
2022	2721	11	484	0,4%
2023	3406	68	5.277	2%
2024	5405	100	12.508	1,9%

Vraag 3:

Ook werd aangegeven dat het aantal signalen dat via de signaalpartners bij de gemeente binnenkomt is verdubbeld ten opzichte van 2022. Welke verklaringen ziet het college?

Antwoord:

Het aantal signalen is inderdaad verdubbeld ten opzichte van 2022. Een belangrijke verklaring is dat vaste lasten partners sinds 2021 wettelijk verplicht zijn om signalen te melden en we zien dat zij deze meldplicht steeds actiever naleven. Daarnaast melden ook gerechtsdeurwaarders steeds vaker, hoewel zij daartoe niet wettelijk verplicht zijn. In de praktijk doen zij dit wel, omdat rechters bij bijvoorbeeld ontruimingsverzoeken toetsen of voldoende is gedaan aan schuldhulpverlening – zonder melding kan een verzoek worden afgewezen. Ook betere samenwerking en bewustwording dragen bij aan de stijging van het aantal signalen.

Vraag 4:

De aangeboden hulp die geaccepteerd wordt kan ingevuld worden door allerlei vormen van hulp, variërend van een Schuldhulpmaatje tot een zwaarder schuldhulptraject. Ziet het college verschillen in acceptatie van vormen van hulp?

Antwoord:

We kunnen op dit moment geen onderscheid maken in de mate waarin lichte of zwaardere vormen van hulp worden geaccepteerd, omdat de registratie per type hulpaanbieder verschilt en gegevens niet eenduidig te koppelen zijn.

Het hulpaanbod in Zwolle is breed en loopt uiteen van ondersteuning door vrijwilligers, zoals SchuldHulpMaatje, tot eenmalige gesprekken, doorverwijzing naar bredere voorzieningen in het sociaal domein, en intensieve schuldhulpverleningstrajecten zoals schuldsanering.

We zorgen ervoor dat de drempel naar hulp laag is, ongeacht de vorm. Inwoners komen daardoor vroegtijdig in beeld. Door goede samenwerking en warme overdrachten tussen partners wordt passende ondersteuning snel ingezet.



Datum

14 mei 2025

Vraag 5:

In een Kamerbrief over de aanpak armoede en schulden wijst voormalig-minister Schouten op de effectiviteit van 'langs de deuren' gaan ten opzichte van aanschrijven en (in mindere mate) telefonisch benaderen. Overweegt het college deze optie in het momenteel in ontwikkeling zijnde vroegsignaleringsbeleid?

Antwoord:

Na het [raadsbesluit](#) in 2024 over de intensivering van vroegsignalering is de uitvoeringscapaciteit in Zwolle uitgebreid naar 2 fte. Deze capaciteit is volledig ingezet voor onze huidige aanpak, waarbij inwoners worden benaderd via telefoon, brieven en e-mail. Met deze inzet is het in sommige maanden een uitdaging om alle meldingen goed en tijdig op te pakken.

Huisbezoeken maken op dit moment geen structureel onderdeel uit van de aanpak, omdat daarvoor binnen de huidige formatie geen ruimte is. Wel verkennen we aanvullende contactvormen, zoals sms-berichten, om het bereik onder inwoners verder te vergroten.

De effectiviteit van onze werkwijze wordt gevolgd en huisbezoeken blijven nadrukkelijk in beeld bij de verdere ontwikkeling van het vroegsignaleringsbeleid.

Naast onze aanpak vroegsignalering hebben is er in januari 2024 extra capaciteit beschikbaar gesteld om jongeren met (beginnende) schulden actief te benaderen; [raadsvoorstel](#). Hierbij worden er wel huisbezoeken ingezet.

Openbaarheid

Deze nota is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer