



Opdrachtgever

SZW



Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Opdrachtnemer

Panteia / D. Bleeker, A. Kerckhaert, F.
Westhof

Onderzoek

Wachttijden voor schuldhulpverlening

bij gemeenten: quickscan

Startdatum – 1 maart 2010

Einddatum – 1 maart 2010

Categorie

Werkwijze en dienstverlening

Wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten

Conclusie

In januari 2010 is het wetsvoorstel 'Gemeentelijke schuldhulpverlening' aan de Tweede Kamer aangeboden. Een van de doelen van dit wetsvoorstel is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het oplossen van het schuldenprobleem, maar ook gekeken wordt naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Een belangrijk uitgangspunt van het wetsvoorstel is verder, dat gemeenten na een verzoek tot schuldhulpverlening maximaal vier weken de tijd krijgen om een eerste intakegesprek met de cliënt te houden. Ook is in het wetsvoorstel opgenomen dat gemeenten verplicht zijn de cliënten vooraf een globaal inzicht te geven in de verwachte doorlooptijd van het traject onder de voorwaarde dat de cliënt meewerkt aan de schuldhulpverlening. Panteia heeft in de periode december 2009 tot en met maart 2010 een quickscan uitgevoerd naar de wachttijden van schuldhulpverlening bij gemeenten. De onderzoeksresultaten dienen als startpunt voor het in kaart brengen van de ontwikkeling bij gemeenten in de wachttijden in de periode 2010 en De gemiddelde standaardwachttijd per gemeente is 32 dagen. Dit is dus de periode tussen de aangemelde registratie van de cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener. De gemeenten met minder dan 50.000 inwoners hebben duidelijk een kortere wachttijd dan de gemeenten met meer dan 50.000 inwoners. Gemiddeld duurt het ruim 11 weken (81 dagen) om in een standaard schuldsituatie vast te stellen hoe de schulden van een cliënt aangepakt gaan worden. De grootte van de gemeente heeft invloed op de doorlooptijd in zowel standaard schuldsituaties als urgente schuldsituaties. Kleinere gemeenten hebben een langere doorlooptijd dan grotere gemeenten in standaard schuldsituaties. In urgente schuldsituaties hebben kleinere gemeenten (tot 20.000 inwoners) juist relatief korte doorlooptijden. Bron: Bibliotheek SZW

Link naar bestand

<http://www.onderzoekwerkeninkomen.nl/rapporten/wngkiq50>

Wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten

Quicksan

Dennis Bleeker
Annejet Kerckhaert
Florieke Westhof

Zoetermeer, 25 maart 2010

Dit onderzoek is gefinancierd door het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

The responsibility for the contents of this report lies with Panteia. Quoting of numbers and/or text as an explanation or support in papers, essays and books is permitted only when the source is clearly mentioned. No part of this publication may be copied and/or published in any form or by any means, or stored in a retrieval system, without the prior written permission of Panteia. Panteia does not accept responsibility for printing errors and/or other imperfections.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
1 Inleiding	13
1.1 Aanleiding	13
1.2 Doel, onderzoeksvragen en uitvoering van het onderzoek	13
1.3 Leeswijzer	15
2 Begrippen en definities	17
2.1 Uitvoering gemeentelijke schuldhulpverlening	17
2.2 Wachtijd	17
2.3 Doorlooptijd	19
3 Organisatie van de schuldhulpverlening	21
3.1 Aantal gemeenten waarop beleid van toepassing is	21
3.2 Uitvoering schuldhulpverlening door instanties	21
3.3 De aanmeldingsprocedure	22
3.4 Het bestaan van convenanten of samenwerkingsafspraken	23
3.5 Samenwerking in de uitvoering van de schuldhulpverlening	24
3.6 Aanbieden van administratieve ondersteuning	25
4 Wachttijden	27
4.1 Standaardwachttijd	27
4.2 Standaardwachttijd en gemeentegrootte	28
4.3 Standaardwachttijd en regio	29
4.4 Verschil in wijze van registratie naar lengte wachttijd	31
4.5 Uitbesteding van taken in het schuldhulpverleningsproces	31
4.6 Wachtijd in urgente schuldsituaties	31
4.7 Wachtijd in urgente situaties, gemeentegrootte en regio	33
4.8 Activiteiten in de wachttijd	36
4.9 Factoren van invloed op de lengte van de wachttijd	36
4.10 Menskracht en budget in relatie tot wachttijd	37
4.11 Ontwikkelingen in wachttijden, aanmeldingen en middelen	39
4.12 Gevolgen van economische crisis	41
4.13 Wachttijden: Beleid en visie van gemeenten	41
4.14 Mogelijke en getroffen maatregelen om wachttijden te verkorten	43
5 Doorlooptijd	45
5.1 Inzicht in doorlooptijd	45
5.2 Doorlooptijd volgens schuldhulpverleners	46
5.3 Doorlooptijd in urgente situaties volgens schuldhulpverleners	48
Bijlagen	
I Onderzoeksverantwoording	51
II Telefonische enquête beleidsmedewerkers	55
III Telefonische enquête schuldhulpverleners	67
IV Achtergrondinformatie	77

Samenvatting

Aanleiding

In januari 2010 is het wetsvoorstel 'Gemeentelijke schuldhulpverlening' aan de Tweede Kamer aangeboden. Een van de doelen van dit wetsvoorstel is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het oplossen van het schuldenprobleem, maar ook gekeken wordt naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Een belangrijk uitgangspunt van het wetsvoorstel is verder, dat gemeenten na een verzoek tot schuldhulpverlening maximaal vier weken de tijd krijgen om een eerste intakegesprek met de cliënt te houden. Ook is in het wetsvoorstel opgenomen dat gemeenten verplicht zijn de cliënten vooraf een globaal inzicht te geven in de verwachte doorlooptijd van het traject onder de voorwaarde dat de cliënt meewerkt aan de schuldhulpverlening.

De Tweede Kamer heeft behoefte aan inzicht in de wachttijden van schuldhulpverlening bij gemeenten. Dit is de reden dat Panteia in de periode december 2009 tot en met maart 2010 een quickscan heeft uitgevoerd naar de wachttijden van schuldhulpverlening bij gemeenten. De onderzoeksresultaten dienen als startpunt voor het in kaart brengen van de ontwikkeling bij gemeenten in de wachttijden in de periode 2010 en 2011.

Doelstelling en onderzoeksmethodiek

De centrale doelstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

Inzicht krijgen in de wachttijden waar schuldenaren mee te maken krijgen als zij zich melden bij de gemeente voor schuldhulpverlening.

Daarnaast heeft het onderzoek als doel om inzicht te krijgen in de verdere uitvoering van de schuldhulpverlening door gemeenten, waarbij aandacht is voor de doorlooptijd en de inhoud van de dienstverlening.

Het onderzoek bestond uit twee delen. Het eerste deel was een voorbereidende fase waarin informatie is verzameld, bedoeld om kwalitatief goede vragenlijsten op te kunnen stellen. Het tweede deel bestond uit een telefonische enquête onder beleidsmedewerkers van gemeenten en schuldhulpverleners van diezelfde gemeenten. Voor beide functionarissen zijn twee aparte vragenlijsten opgesteld waarin onderscheid is gemaakt tussen respectievelijk beleidsmatige en uitvoerende aspecten.¹

¹ Indien dit onderscheid relevant is, wordt in de rapportage steeds duidelijk vermeld welke functionarissen verantwoordelijk zijn voor het antwoord op bepaalde vragen.

Het onderzoek is nadrukkelijk bedoeld om inzicht te geven in de wachttijden voor schuldhulpverlening binnen gemeenten. De gemiddelde wachttijd per gemeente is in beeld gebracht. Hierbij was het mogelijk een splitsing te maken naar gemeentegrootte (op basis van het aantal inwoners) en naar regio (noord, oost, zuid, west). Verder is de respondenten gevraagd naar het aantal FTE, de hoogte van het budget, het aantal aanmeldingen en de ontwikkelingen daarin de laatste jaren. Hierdoor was het mogelijk enige analyses te maken, gericht op de relatie tussen de hoogte van de wachttijden enerzijds en het aantal aanmeldingen, FTE en budget anderzijds. Deze resultaten dienen echter met grote voorzichtigheid te worden gezien, omdat wij geen informatie hebben met betrekking tot onder andere het aanbod, de inhoud en de kwaliteit van de dienstverlening per gemeente. Daarnaast ontbreken gegevens over de complexiteit van de schuldsituaties in gemeenten en bestaat onvoldoende inzicht in de wijze waarop het budget is toegedeeld (beleid, uitvoering, preventie, nazorg etc.). Als laatste hebben wij ook geen inzicht in de omvang van het lopend bestand van cliënten bij schuldhulpverlening.

Definities wachttijd en doorlooptijd

In het onderzoek wordt onder *wachttijd* de periode verstaan tussen aangemelde registratie van de cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener.

Verder wordt als start van de *doorlooptijd* gedefinieerd het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïventariseerd en er dus een compleet financieel overzicht beschikbaar is. Het einde van de *doorlooptijd* is het moment waarop er een akkoord is bereikt met schuldeisers. Dat wil zeggen dat er een regeling is getroffen waardoor de situatie van de schuldenaar hanteerbaar is. Het einde van de wachttijd kan samenvallen met het begin van de doorlooptijd, maar dat hoeft zeker niet het geval te zijn.

Dit kan onder andere komen doordat:

- de financiën van de cliënt mogelijk nog niet op orde zijn.
- schuldeisers nog geen inzicht hebben gegeven in de precieze hoogte van de schulden.
- de schuldhulpverlenende organisatie niet voldoende capaciteit heeft om het financiële overzicht van de cliënt in kaart te brengen.

De consequentie is dat de som van de wachttijd en de doorlooptijd niet de volledige duur van het schuldhulpverleningsproces is.

De respondenten

Aan het onderzoek hebben netto 207 beleidsmedewerkers deelgenomen en 146 schuldhulpverleners. In ruim tachtig procent van de ondervraagde gemeenten had het beleid met betrekking tot schuldhulpverlening van de gemeente alleen betrekking op de eigen gemeente. In 15% van de gemeenten heeft gemeentebestuur voor schuldhulpverlening betrekking op twee tot vijf gemeenten. Meer dan vijf gemeenten kwam maar weinig voor.

Samenwerking tussen gemeenten en andere instanties

Sommige gemeenten houden de uitvoering van de schuldhulpverlening volledig in eigen hand, anderen werken samen met externe instanties. Als dit laatste het geval is, zijn de gemeenten zelf vaak meer betrokken bij de aanmelding en intake van cliënten en minder bij het aanbieden van schuldhulpverleningsproducten.

Aanmelding en intake kan ook vaak plaatsvinden bij de Kredietbank, Algemeen Maatschappelijk Werk of andere externe organisaties. Ongeveer een kwart van de gemeenten verzorgt zelf budgetbegeleiding en schuldregelingen, die verder vooral worden verzorgd door kredietbanken en externe organisaties. Eén op de tien gemeenten biedt psychosociale of maatschappelijke hulp aan. Algemeen Maatschappelijk Werk is in 80% van de gemeenten verantwoordelijk voor psychosociale en maatschappelijke hulpverleningstrajecten.

Veel gemeenten sluiten convenanten¹ af met ketenpartners. Het doel hiervan is om het ontstaan van schulden bij een cliënt tijdig te kunnen signaleren. Ook kunnen betrokken partijen gezamenlijk bekijken op welke manier het beste kan worden omgegaan met de schulden. Ongewenste sociale consequenties van schulden, zoals huisuitzetting, kan op deze wijze worden voorkomen. Gemeenten blijken vooral convenanten af te sluiten met woningcorporaties (64%), gevolgd door energieleveranciers (38%). Veel gemeenten hebben vaak te maken met meer dan één samenwerkingspartner. Eén op de vijf gemeenten heeft overigens aangegeven dat er van geen enkel samenwerkingsverband sprake is.²

Ook op uitvoerend niveau wordt er samengewerkt in de schuldhulpverlening. 82% van de gemeenten geeft aan in de uitvoering samen te werken met het maatschappelijk werk en 32% met de kredietbank³. Net als bij de beleidsmedewerkers zijn hier vaak twee of meer instanties genoemd. Slechts 4% van de gemeenten geeft aan helemaal niet samen te werken in de uitvoering.

Belangrijkste resultaten aan de hand van de onderzoeksvragen

Wat is het representatieve beeld voor Nederland van de gemiddelde wachttijd waar schuldenaren mee te maken krijgen als zij zich bij de gemeente melden voor schuldhulpverlening?

De gemiddelde standaardwachttijd per gemeente is 32 dagen⁴. Dit is dus de periode tussen de aangemelde registratie van de cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener. In Tabel 1 is de wachttijd weergegeven naar gemeentegrootte. Hieruit blijkt dat gemeenten met minder dan 50.000 inwoners duidelijk een kortere wachttijd hebben dan de gemeenten met meer dan 50.000 inwoners. Als naar de spreiding van de wachttijd tussen deze gemeenten wordt gekeken, blijkt dat ongeveer 45% van de gemeenten met meer dan 50.000 inwoners een wachttijd heeft van meer dan 4 weken. Weliswaar

¹ Een convenant met ketenpartners is geen noodzakelijke voorwaarde voor samenwerking bij het voorkomen en oplossen van schulden. Als in het vervolg over convenanten wordt gesproken, dan wordt er een samenwerking bedoeld waarvoor in de praktijk in veel gevallen - maar niet altijd - een convenant wordt getekend. Deze convenanten kunnen zowel landelijk (via de NVVK) als lokaal zijn afgesloten.

² Wellicht hebben enkele respondenten bestaande landelijke convenanten over het hoofd gezien en zich geconcentreerd op lokale convenanten en samenwerkingsverbanden. In dat geval zou er sprake zijn van een overschatting van het aantal ontbrekende convenanten en samenwerkingsverbanden.

³ Bij de vraag naar samenwerking met de kredietbank is geen rekening gehouden met de formele positie van de kredietbank ten opzichte van de gemeente. Ook als de kredietbank formeel onderdeel is van een gemeente, is er in de gehanteerde terminologie sprake van een samenwerking.

⁴ Waar in het rapport over dagen wordt gesproken, worden kalenderdagen bedoeld en dus geen werkdagen. 32 dagen komt dus neer op 4 weken en 4 dagen. Ten behoeve van de leesbaarheid is ervoor gekozen te rapporteren in dagen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in het wetsvoorstel van werkdagen wordt uitgegaan.

zijn er minder grote dan kleine gemeenten, maar deze grote gemeenten hebben wel met aanzienlijk meer aanmeldingen¹ voor schuldhulpverlening te maken.

Tabel 1 Standaardwachtijden en aantal aanmeldingen afhankelijk van de grootte van gemeenten

<i>Grootte gemeente (naar aantal inwoners)</i>	<i>Gemiddelde standaard- wachtijd per gemeen- te in dagen</i>	<i>Aandeel gemeenten dat 4-wekengrens overschrijdt (in %)</i>	<i>Gemiddeld aantal aanmeldingen per gemeente</i>
tot 20.000	27	21	140
20.000 tot 50.000	27	26	168
50.000 tot 100.000	49	41	605
100.000 tot 300.000	51	46	1.385
G4	43	50	6.025
Totaal	32	29	496

Bron: Panteia, 2010.

Er zijn regionale verschillen in wachtijden naar voren gekomen. De wachttijd in Oost-Nederland ligt gemiddeld, met 41 dagen, 10 à 11 dagen hoger dan in de andere delen van Nederland. In de landsdelen West- en Noord-Nederland ligt de standaardwachttijd gemiddeld op 31 dagen. In Zuid-Nederland is dit 30 dagen.

Ruim 62% van de gemeenten maakt onderscheid tussen 'standaard' schuldsituaties en 'urgente' schuldsituaties waarin een acute crisis dreigt.

Evenals voor standaardwachtijden is er een totale gemiddelde wachttijd in urgente situaties berekend. De hieruit resulterende gemiddelde wachttijd per gemeente in urgente schuldsituaties is 5 dagen.

Grottere gemeenten hebben vaker speciaal beleid voor urgente schuldsituaties. In de relatie tussen gemeentegrootte en wachttijd in urgente schuldsituaties valt vooral op dat de G4 een korte wachttijd heeft van gemiddeld een halve dag. In de overige categorieën van gemeentegrootte varieert de wachttijd gemiddeld van 4,5 tot 5,5 dag.

Ook regionaal zijn er verschillen tussen gemeenten met urgente wachtijden. Noord-Nederland heeft gemiddeld de hoogste wachtijden in urgente schuldsituaties (7 dagen), gevolgd door Zuid-Nederland met 5,5 dag. Kortere wachtijden hebben West-Nederland (4 dagen) en Oost-Nederland (3,5 dag).

Er is gekeken naar de wachtijden van het aantal gemeenten dat de schuldhulpverlening (het gaat dan om aanmelding, intake, budgetbegeleiding, psychosociale/maatschappelijke hulp en schuldregeling) 'volledig uitbesteedt' aan een externe organisatie. Dit blijkt in minder dan 4% van de ondervraagde gemeenten voor te komen. Vaak worden er slechts delen van de schuldhulpverlening uitbesteed of wordt er samengewerkt met Algemeen Maatschappelijk Werk of de Kredietbank.

Gemiddeld hebben de gemeenten die volledig uitbesteden een wachttijd van 30 dagen, tegenover ruim 32 dagen voor de overige gemeenten. Het vergelijken van

¹ Hierbij gaat het om het totaal aantal aanmeldingen in 2009.

dergelijke gemiddelden is echter weinig betrouwbaar aangezien het aandeel gemeenten dat volledig uitbestedt, zeer klein is.

Wat is het percentage gemeenten waarbinnen de wachttijd van vier weken (zoals voorgeschreven in de nieuwe wet) wordt gehaald?

Als de spreiding van wachttijden over de gemeenten wordt bestudeerd, blijkt dat vooral een wachttijd tussen de 1 en 2 weken relatief vaak voorkomt. Bijna een kwart van de gemeenten (23%) heeft een dergelijke gemiddelde wachttijd. Verder blijken 3 op de 10 gemeenten (29%) een wachttijd te hebben die de aanstaande wettelijke termijn van vier weken overschrijdt. Voor 18% van de gemeenten ligt de wachttijd tussen de 4 tot 8 weken en voor 11% is de wachttijd langer dan 8 weken.

Er is ook gekeken naar het aantal gemeenten dat het redt om de hulpverlening aan cliënten in een crisissituatie binnen drie dagen te starten. Drie dagen is de aanstaande wettelijke termijn waarbinnen cliënten in crisissituaties een intakegesprek moeten krijgen. 7% van de gemeenten blijkt een wachttijd te hebben van 0 dagen voor cliënten die in een crisissituatie verkeren. Verder redt momenteel ongeveer 40% van de gemeenten het niet om de hulpverlening aan cliënten in een crisissituatie binnen drie dagen te starten. Geen van de G4-gemeenten overschrijdt de grens van 3 dagen. In de overige categorieën overschrijdt gemiddeld 42% van de gemeenten deze grens van 3 dagen.

Is er een verschil tussen de door gemeenten beoogde wachttijd en de werkelijke wachttijd?

In het beleid van 33% procent van de gemeenten is een maximale wachttijd vastgelegd. Tabel 2 laat zien dat meer dan een kwart van deze gemeenten een maximale wachttijd heeft vastgelegd van 2 weken of korter. De meest voorkomende maximale wachttijd is een wachttijd van 4 weken, wat gelijkstaat aan de toekomstige wettelijke maximale termijn. Een vergelijking tussen de maximale wachttijden en de in de praktijk gerealiseerde wachttijden binnen de gemeenten die een maximale wachttijd hanteren, maakt duidelijk dat 36% van hen een wachttijd heeft die boven het eigen maximum ligt.

Tabel 2 Vastgestelde maximale wachttijden per gemeente

<i>Maximale wachttijd in weken</i>	<i>Aandeel gemeenten</i>
tot 1 week	7
1-2 weken	21
3 weken	4
4 weken	46
langer dan 4 weken	22
Totaal	100

Bron: Panteia, 2010.

Ongeveer 25% procent van de gemeenten heeft maximale wachttijden vastgelegd voor urgente schuldsituaties. De gemiddelde maximale wachttijd die zij hanteren, is 5 dagen.

De vergelijking tussen de maximale wachttijden en de gerealiseerde wachttijden in urgente situaties leert dat 27% van de gemeenten in urgente situaties een wachttijd heeft die boven de door hen vastgelegde maximale wachttijd ligt.

Door welke factoren wordt deze wachttijd bepaald?

Bij 63% van de gemeenten wordt de personele bezetting genoemd als een belangrijke factor die van invloed is op de wachttijd. Daarnaast noemt 58% van de gemeenten het aantal aanmeldingen. Verder worden een aantal factoren minder vaak maar wel met enige regelmaat genoemd. Voorbeelden zijn de samenwerking met de instantie die het eerste intakegesprek voert (10%), de structuur en processtromen binnen de eigen organisatie (10%), de mate waarin de cliënt de gegevens op orde heeft (10%) en het beschikbare budget voor schuldhulpverlening (9%).

Op basis hiervan mag worden verwacht dat hoe groter het aantal aanmeldingen per FTE is en hoe hoger het budget per aanmelding, des te korter de wachttijd is. Dit blijkt niet het geval te zijn. De kortste wachttijd van 25 dagen hebben de gemeenten met het laagst beschikbare budget (minder dan € 500,- per aanmelding). De gemeenten met een budget per aanmelding van € 500,- tot € 1.000,- hebben de langste wachttijden met een gemiddelde van 43 dagen. Bij het budget zijn ook de extra middelen meegerekend die beschikbaar zijn gesteld voor 2009 evenals het budget voor preventieve activiteiten en nazorg. Deze resultaten dienen echter met grote voorzichtigheid te worden gezien. Zo is er in dit onderzoek geen inzicht verkregen in de complexiteit van de schuldsituaties en is er geen inzicht verkregen in de wijze waarop het budget is toegedeeld in de onderzochte gemeenten (beleid, uitvoering, preventie, nazorg etc.). De ratio's 'aanmeldingen per FTE' en 'budget per aanmelding' moeten dan ook worden beschouwd als ruwe indicatoren.

Ook blijkt er geen verband te bestaan tussen het aantal FTE¹ in gemeenten en de lengte van de wachttijd. Gemeenten met het minst aantal aanmeldingen per FTE hebben weliswaar de kortste wachttijd (30 dagen). Een toename in het aantal aanmeldingen per FTE leidt echter niet consequent tot een toename van de wachttijd.

Tegenover een toename van het aantal aanmeldingen in gemeenten, staat vaak ook een toename van beschikbare middelen. In meer dan de helft van de gemeenten is zowel de formatie als het budget toegenomen. Desondanks is ook de wachttijd in het afgelopen jaar toegenomen.

Er kan echter uit bovenstaande analyses niet definitief worden geconcludeerd dat er geen relatie is tussen beschikbare middelen en wachttijd. Er kunnen meerdere redenen worden bedacht voor het niet vinden van een verband met de gehanteerde methode:

- Vaak loopt het probleem (in dit geval: de wachttijden) achter bij de beleidsmaatregelen (verhoging budget en FTE). Het kan zijn dat het budget en het aantal FTE de laatste jaren wel zijn opgehoogd, maar dat dit nog te kort geleden is om al terug te zien in een afname van de wachttijd.

¹ Er is aan respondenten gevraagd naar het aantal FTE dat in totaal werkzaam is in de uitvoering van de schuldhulpverlening. Hierbij is aangegeven dat het ging om alle medewerkers die zich bezighouden met de uitvoering van de schuldhulpverlening (zoals schuldenregeling, budgetbegeleiding, psychosociale hulpverlening en nazorg), waarbij ingehuurd personeel ook meetellen.

- Er is hierbij geen rekening gehouden met de complexiteit van de schuldproblematiek per aanmelding wat invloed heeft op de lengte van de wachttijd. Het is dus mogelijk dat gemeenten niet alleen meer, maar ook ingewikkeldere schuldsituaties op moeten lossen.
- De hoogte van het budget en het aantal FTE zeggen niets over de wijze waarop de schuldhulpverlening in een gemeente is georganiseerd (bijvoorbeeld kwaliteit en aanbod van schuldhulp) en hoe efficiënt dit wordt uitgevoerd.
- Hoewel met het aantal aanmeldingen een goede indicatie is verkregen voor de belasting van schuldhulpverleningsorganisaties, is de omvang van het lopend cliëntenbestand buiten beschouwing gebleven.

Geven gemeenten vooraf aan het traject een globale indicatie af van de te verwachten doorlooptijd?

In dit onderzoek is de start van de doorlooptijd gedefinieerd als het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd en er dus een compleet financieel overzicht beschikbaar is. Zoals eerder opgemerkt, kan dit moment samenvallen met het einde van de wachttijd, maar dat hoeft niet altijd zo te zijn.

Aan beleidsmedewerkers is gevraagd of er aan cliënten een indicatie wordt gegeven van de doorlooptijd. 30% van de beleidsmedewerkers geeft aan dat een dergelijke indicatie wordt verstrekt, 47% geeft een dergelijke indicatie niet en 23% weet het niet. Aan de beleidsmedewerkers die aangeven dat hun gemeente geen indicatie geeft van de doorlooptijd (de bovengenoemde 47%), is de vraag voorgelegd of de gemeente bezig is met het ontwikkelen van beleid op dit terrein. Van de gemeenten die geen doorlooptijdindicatie geven aan cliënten is 52% bezig met het ontwikkelen van beleid hierover, 28% ontwikkelt geen beleid en 20% weet het niet.

Met bovengenoemde percentages kan berekend worden welk deel van de gemeenten geen indicatie geeft van de doorlooptijd en hierover ook geen beleid ontwikkelt. 47% van de gemeenten geeft geen indicatie en van deze gemeenten ontwikkelt 28% geen beleid op dit terrein. Het is dus 13% (28% maal 47%) van de gemeenten die geen indicatie geeft van de doorlooptijd en hierover ook geen beleid ontwikkelt. Opgemerkt moet worden dat de categorie 'weet niet' buiten beschouwing is gelaten, wat waarschijnlijk leidt tot een lichte onderschatting van het aantal gemeenten dat geen indicatie geeft en hierover ook geen beleid ontwikkelt.

Ook aan schuldhulpverleners is gevraagd hoe vaak cliënten in de praktijk geïnformeerd worden over de doorlooptijd. Dit gebeurt bij 45% van de gemeenten altijd. Het gebeurt 'vaak' of 'soms' in respectievelijk 23% en 14% van de onderzochte gemeenten. Bij 1 op de 10 gemeenten worden cliënten nooit geïnformeerd.

Wat is (bij benadering) de doorlooptijd vanaf het moment dat de financiële situatie in kaart is gebracht tot aan het akkoord zijn van de schuldeisers met een voorgestelde regeling?

Gemiddeld duurt het ruim 11 weken (81 dagen) om in een standaard schuldsituatie vast te stellen hoe de schulden van een cliënt aangepakt gaan worden. In dit onderzoek gaan wij ervan uit dat er dan een akkoord is met de schuldeisers. In Tabel 3 staat weergegeven welk aandeel gemeenten welke doorlooptijden hanteert.

Tabel 3 Doorlooptijd tot akkoord met schuldeisers: schuldhulpverleners

<i>Doorlooptijd in dagen</i>	<i>Aandeel gemeenten (in %)</i>
tot 1 week	10
1-5 weken	16
5-9 weken	17
9-13 weken	12
13-17 weken	39
langer dan 17 weken	6
Totaal	100

Bron: Panteia, 2010.

In urgente schuldsituaties duurt het gemiddeld 52 dagen voordat er in een dergelijke situatie een akkoord is gesloten met schuldeisers.

De grootte van de gemeente heeft invloed op de doorlooptijd in zowel standaard schuldsituaties als urgente schuldsituaties. Kleinere gemeenten hebben een langere doorlooptijd dan grotere gemeenten in standaard schuldsituaties. In urgente schuldsituaties hebben kleinere gemeenten (tot 20.000 inwoners) juist relatief korte doorlooptijden.

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In januari 2010 is het wetsvoorstel 'Gemeentelijke schuldhulpverlening' aan de Tweede Kamer aangeboden. Een van de doelen van dit wetsvoorstel is dat de hulpverlening een integraal karakter heeft waarbij niet alleen aandacht uitgaat naar het oplossen van het schuldenprobleem, maar ook gekeken wordt naar de omstandigheden waaronder die schulden zijn ontstaan. Een belangrijk uitgangspunt van het wetsvoorstel is verder dat gemeenten na een verzoek tot schuldhulpverlening maximaal vier weken de tijd krijgen om een eerste intakegesprek met de cliënt te houden.

De vraag naar schuldhulpverlening is als gevolg van de economische crisis toegenomen en de wachtlijsten voor schuldhulpverlening worden steeds langer.¹ De wachtlijsten brengen met zich mee dat schulden verder kunnen oplopen. Om te voorkomen dat huishoudens door de langere wachttijd in problematische schulden terechtkomen, is een effectieve werking van de gemeentelijke schuldhulpverlening van belang. In het wetsvoorstel is een artikel opgenomen over wach- en doorlooptijden van schuldhulpverlening. De wachttijd wordt hierbij op maximaal vier weken gesteld en indien er sprake is van bedreigende schulden op 3 werkdagen.

De Tweede Kamer heeft behoefte aan inzicht in de wachttijden van schuldhulpverlening bij gemeenten. De staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) heeft aan de Tweede Kamer toegezegd dit inzicht op korte termijn te verkrijgen op basis van onderzoek. Het gaat hierbij om een onafhankelijk onderzoek in de vorm van een quickscan. De onderzoeksresultaten dienen als startpunt voor het in kaart brengen van de ontwikkeling bij gemeenten in de wachttijden in de periode 2010 en 2011. Het Ministerie van SZW heeft Panteia de opdracht gegeven om deze quickscan uit te voeren. In de voorliggende rapportage staan de resultaten weergegeven. Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de periode december 2009 tot en met maart 2010.

1.2 Doel, onderzoeksvragen en uitvoering van het onderzoek

Het primaire doel van het onderzoek luidt:

Inzicht krijgen in de wachttijden waar schuldenaren mee te maken krijgen als zij zich melden bij de gemeente voor schuldhulpverlening.

Daarnaast heeft het onderzoek als doel om inzicht te krijgen in de verdere uitvoering van de schuldhulpverlening door gemeenten, waarbij aandacht is voor de doorlooptijd en de inhoud van de dienstverlening.

¹ *Wachtlijst schuldhulpverlening is toegenomen*, NVVK, 2009 en *Schuldhulpverlening kan sneller*, MO-groep W&MD, 2009.

Om het doel van het onderzoek te bereiken, worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord:

- 1 Onderzoeksvragen met betrekking tot het inzicht in de wachttijden:
 - Wat is het representatieve beeld voor Nederland van de gemiddelde wachttijd waar schuldenaren mee te maken krijgen als zij zich bij de gemeente melden voor schuldhulpverlening?
 - Is er hierbij een verschil tussen de door gemeenten beoogde wachttijd en de werkelijke wachttijd?
 - Wat is het percentage gemeenten waarbinnen de wachttijd van vier weken (zoals voorgeschreven in de nieuwe wet) wordt gehaald?
 - Door welke factoren wordt deze wachttijd bepaald? Hierbij komen in elk geval de volgende zaken aan de orde:
 - de factor *vraag*: het aantal mensen dat een beroep doet op schuldhulp;
 - de factor *menskracht*: de beschikbaarheid van personeel dat kan worden ingezet/aangestuurd bij behandeling van de schuldhulp;
 - de factor *middelen*: de omvang van de (financiële) middelen die kunnen worden ingezet voor de schuldhulp;
 - de factor *regio*: de betekenis van de regio op de wachttijd;
 - de factor *organisatie*: wat is de invloed van het uitbesteden van de schuldhulpverlening op wachttijd?
 - wat voor (mogelijke) rol speelt de economische crisis bij de wachttijden?
- 2 Onderzoeksvragen met betrekking tot de doorlooptijd en de inhoud van de dienstverlening:
 - Geven gemeenten vooraf aan het traject een globale indicatie af van de te verwachten doorlooptijd?
 - Wat is (bij benadering) de doorlooptijd vanaf het moment dat de financiële situatie in kaart is gebracht tot aan het akkoord zijn van de schuldeisers met een voorgestelde regeling?

Het onderzoek bestond uit twee delen. Een voorbereidende fase waarin informatie is verzameld, bedoeld om kwalitatief goede vragenlijsten op te kunnen stellen. In deze fase is deskresearch verricht en zijn telefonische interviews gehouden met beleidsmedewerkers en schuldhulpverleners van zowel grote als kleine gemeenten. Als tweede is een telefonische enquête gehouden onder beleidsmedewerkers van gemeenten, gevolgd door schuldhulpverleners van diezelfde gemeenten. Voor beide functionarissen zijn twee aparte vragenlijsten opgesteld waarin onderscheid is gemaakt tussen respectievelijk beleidsmatige en uitvoerende aspecten.¹

Het onderzoek is nadrukkelijk bedoeld om inzicht te geven in de wachttijden voor schuldhulpverlening binnen gemeenten. De gemiddelde wachttijd per gemeente is in beeld gebracht. Hierbij was het mogelijk een splitsing te maken naar gemeentegrootte (op basis van het aantal inwoners) en naar regio (noord, oost, zuid, west). Verder is de respondenten gevraagd naar het aantal FTE, de hoogte van het budget, het aantal aanmeldingen en de ontwikkelingen daarin de laatste

¹ Indien dit onderscheid relevant is, wordt in de rapportage steeds duidelijk vermeld welke functionarissen verantwoordelijk zijn voor het antwoord op bepaalde vragen.

jaren. Hierdoor was het mogelijk enige analyses te maken, gericht op de relatie tussen de hoogte van de wachttijden enerzijds en het aantal aanmeldingen, FTE en budget anderzijds. Deze resultaten dienen echter met grote voorzichtigheid te worden bezien, omdat wij geen informatie hebben met betrekking tot onder andere het aanbod, de inhoud en de kwaliteit van de dienstverlening per gemeente. Daarnaast ontbreken gegevens over de complexiteit van de schuldsituaties in gemeenten en bestaat onvoldoende inzicht in de wijze waarop het budget is toegedeeld (beleid, uitvoering, preventie, nazorg etc.). Als laatste hebben wij ook geen inzicht in de omvang van het lopend bestand van cliënten bij schuldhulpverlening.

Het onderzoek heeft de vorm van een quickscan. De onderzoeksresultaten dienen als startpunt voor het in kaart brengen van de ontwikkeling bij gemeenten van de wachttijden in de periode 2010 en 2011.

1.3 Leeswijzer

In de voorliggende rapportage wordt in hoofdstuk 2 ingegaan op de toepassing van begrippen en de formulering van definities in het onderzoek. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 komen de resultaten van het onderzoek aan de orde. In hoofdstuk 3 wordt de organisatie van de schuldhulpverlening weergegeven. In hoofdstuk 4 staan de wachttijden centraal en in hoofdstuk 5 de doorlooptijd.

2 Begrippen en definities

2.1 Uitvoering gemeentelijke schuldhulpverlening

Gemeentelijke schuldhulpverlening bestaat uit een divers aanbod van instrumenten, zoals intakegesprekken, budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldregelingen en psychosociale hulpverlening. In dit onderzoek ligt de nadruk op schuldregelingen, omdat schuldregelingen worden ingezet bij complexe schuldsituaties en langdurige hulpverlening. Hierbij kunnen gemeenten en degenen die zich aanmelden te maken hebben met wacht- en doorlooptijden.

Gemeenten kunnen onderdelen van schuldhulpverlening op verschillende manieren organiseren en bij verschillende instellingen onderbrengen. Dit kan via gemeentelijke instanties, maar ook bij extern ingehuurde organisaties. Zo worden schuldregelingen vaak uitgevoerd door de kredietbank en valt psychosociale hulpverlening onder Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW).

Daarnaast hebben sommige gemeenten (onderdelen van) schuldhulpverlening regionaal georganiseerd. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij de kredietbanken (die schuldregelingen regelen). Er zijn een aantal regionale kredietbanken, zoals de Kredietbank Limburg, de Kredietbank Drenthe en de Kredietbank Oost. Deze kredietbanken regelen bijvoorbeeld de schuldregelingen van cliënten wonend in gemeenten binnen die regio. Kortom, tussen gemeenten zitten behoorlijk wat verschillen in de wijze waarop zij schuldhulpverlening uitvoeren.

2.2 Wachtijd

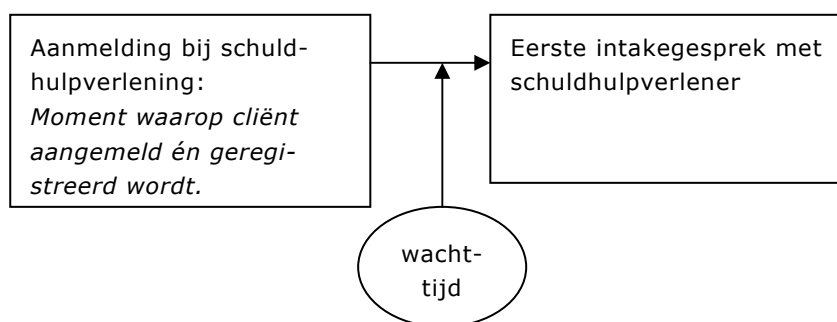
Het primaire doel van dit onderzoek is inzicht verkrijgen in de wachttijden waar schuldenaren mee te maken krijgen als zij zich melden bij de gemeente voor schuldhulpverlening.

Definitie

Doordat gemeenten verschillen in beleid en uitvoering van schuldhulpverlening, zullen zij ook het begrip 'wachtijd' verschillend interpreteren. Om een eenduidig beeld te krijgen van de lengte van de wachtijd waar schuldenaren mee te maken krijgen, is het dus van belang een eenduidige definitie van het begrip 'wachtijd' te formuleren. Het onderzoeksteam heeft definities uit eerder onderzoek doorgenomen en de definitie zoals beschreven in de wettekst bestudeerd. Daarnaast zijn gesprekken gevoerd met beleidsmedewerkers en uitvoerend medewerkers van zes gemeenten. In die gesprekken is ingegaan op wat onder 'wachtijd' verstaan wordt.

De volgende figuur illustreert de definitie van 'wachtijd' zoals wij die hanteren in dit onderzoek.

Figuur: Wachtijd



Start van de wachttijd

De start van de wachttijd is het moment waarop de aanmelding bij schuldhulpverlening wordt geregistreerd. De cliënt kan zichzelf aanmelden bij schuldhulpverlening, maar dit kan ook via een andere hulpverlener of hulpverlenende instantie gebeuren. Er dient te worden opgemerkt dat wanneer de cliënt zichzelf aanmeldt, het mogelijk is dat zijn/haar hulpvraag uiteindelijk niet thuis blijkt te horen bij schuldhulpverlening. De cliënt wordt bijvoorbeeld doorverwezen naar maatschappelijk werk. Deze cliënten vallen buiten dit onderzoek. Zij wachten immers niet om geholpen te worden door schuldhulpverlening.

Einde van de wachttijd

Het einde van de wachttijd is het moment waarop het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt. In het eerste gesprek worden de precieze problemen besproken en wordt begonnen met het in kaart brengen van de financiële situatie. In sommige gemeenten zit hier een stap tussen: voordat het gesprek met een consulent van schuldhulpverlening plaatsvindt, volgt een periode waarin de cliënt zijn/haar financiële gegevens op orde brengt. In een van de G4-gemeenten volgen cliënten hiervoor bijvoorbeeld standaard een workshop 'administratie sorteren', desgewenst aangevuld met een huisbezoek van maatschappelijk werk. Aan het eind van deze periode is er een volledig financieel overzicht dat als startpunt dient voor de intake met de consulent schuldhulpverlening.

Vragenlijst

Bij het uitvragen van de wachttijd bij beleidsmedewerkers en schuldhulpverleners zijn de volgende stappen doorlopen:

- 1 Respondenten kregen eerst de definitie voorgelegd van wat in dit onderzoek onder wachttijd wordt verstaan.
- 2 Aan respondenten is gevraagd of de gemeente registraties bijhoudt van de lengte van de wachttijden volgens deze definitie.
- 3 Indien er sprake is van registraties volgens de definitie, is gevraagd hoe lang de wachttijd op 1 januari 2010 is in een standaard schuldsituatie en in een urgente schuldsituatie.
- 4 Indien er geen sprake is van registraties of registraties volgens de definitie, is respondenten gevraagd te schatten hoe lang de wachttijd op 1 januari 2010 is in een standaard schuldsituatie en in een urgente schuldsituatie.
- 5 Ook is respondenten gevraagd naar het verloop van de wachttijd door te vragen of de duur van de wachttijd op 1 januari 2010 anders is dan op 1 januari 2009.

Omdat sommige respondenten het antwoord op de vraag naar wachttijden wilden nazoeken in het systeem, is een Excel-formulier opgestuurd waarop de benodigde gegevens op een later moment ingevuld en per e-mail opgestuurd konden worden.

2.3 Doorlooptijd

Het secundaire doel van dit onderzoek is inzicht krijgen in de uitvoering van de gemeentelijke schuldhulpverlening met aandacht voor de doorlooptijd. In het wetsvoorstel 'Gemeentelijke Schuldhulpverlening' is aangegeven dat gemeenten verplicht zijn de schuldenaar vooraf een globaal inzicht te geven in de verwachte doorlooptijd onder de voorwaarde dat de schuldenaar meewerkt aan de schuldhulpverlening.

Start doorlooptijd

In dit onderzoek is de start van de doorlooptijd gedefinieerd als het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd en er dus een compleet financieel overzicht beschikbaar is. Dit moment kan samenvallen met het einde van de wachttijd, maar dat hoeft niet altijd zo te zijn.

Einde doorlooptijd

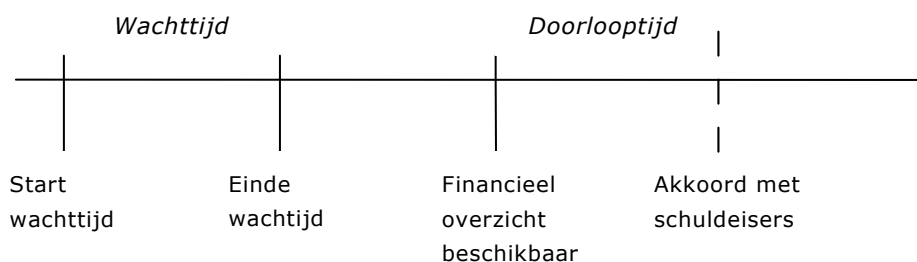
Als einde van de doorlooptijd is gedefinieerd het moment waarop er een akkoord is bereikt met schuldeisers. Dit wil zeggen dat er een regeling is getroffen waardoor de situatie van de schuldenaar hanteerbaar is. Na het einde van de doorlooptijd wordt nog wel een traject gestart waarin wat is overeengekomen tussen schuldenaar, schuldeiser en schuldhulpverlening ten uitvoering wordt gebracht. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het niet altijd lukt om een akkoord te bereiken met de schuldeisers. In die gevallen eindigt de doorlooptijd niet. Hier is in het onderzoek echter niet van uitgegaan.

Vragenlijst

In het wetsvoorstel 'Gemeentelijke Schuldhulpverlening' is aangegeven dat gemeenten verplicht zijn de schuldenaar vooraf een globaal inzicht te geven in de verwachte doorlooptijd onder de voorwaarde dat de schuldenaar meewerkt aan de schuldhulpverlening. In de vragenlijst besteden we hier aandacht aan. We vragen aan beleidsmedewerkers of het in het beleid van hun gemeente is opgenomen dat cliënten geïnformeerd worden over de lengte van de doorlooptijd. Aan uitvoerend medewerkers vragen we hoe vaak zij cliënten informeren over de duur van de doorlooptijd.

Zoals uit de definitie blijkt, kan het middel dat wordt ingezet om de schulden van een cliënt aan te pakken, verschillen tussen cliënten. Dit heeft gevolgen voor de duur van de doorlooptijd. Een adviesgesprek heeft bijvoorbeeld niet echt een doorlooptijd. In de vragenlijst is daarom gekozen voor het vragen naar de gemiddelde doorlooptijd in geval een cliënt een schuldregeling krijgt aangeboden. Deze vragen zijn casuïstiek uitgevraagd. De casussen staan genoemd in hoofdstuk 5.

De tijdlijn hieronder is een (vereenvoudigde) lineaire weergave van het schuldhulpverleningsproces waarin de in dit onderzoek gehanteerde begrippen 'wacht-tijd' en 'doorlooptijd' een plaats hebben gekregen.



Wat uit dit schema blijkt, is dat de wachttijd en doorlooptijd *niet* optellen tot de totale duur van het schuldhulpverleningsproces. Twee belangrijke periodes zijn in het onderzoek namelijk buiten beschouwing gelaten:

- 1 De periode tussen het einde van de wachttijd en het begin van de doorlooptijd.
- 2 De periode na de doorlooptijd.

De periode tussen de wachttijd en de doorlooptijd

De periode na de wachttijd begint zodra het eerste intakegesprek heeft plaatsgevonden tussen cliënt en schuldhulpverlener. Het einde van de wachttijd loopt vervolgens niet noodzakelijkerwijs over in de doorlooptijd. Dit kan onder andere komen doordat:

- De financiën van de cliënt mogelijk nog niet op orde zijn.
- Schuldeisers nog geen inzicht hebben gegeven in de precieze hoogte van de schulden.
- De schuldhulpverlenende organisatie niet voldoende capaciteit heeft om het financiële overzicht van de cliënt in kaart te brengen.

Deze fase tussen einde wachttijd en start doorlooptijd wordt in dit onderzoek niet in kaart gebracht, omdat dit deel van het schuldhulpverleningsproces vaak zeer sterk afhangt van de situatie, de financiële capaciteiten en de medewerking van de cliënt. Dit bemoeilijkt het doen van algemene uitspraken voor beleidsmedewerkers en schuldhulpverleners in sterke mate. Bovendien kan er in deze fase in principe nog niet worden begonnen met het inzetten van een product, zoals een schuldregeling of budgetadvies. De lezer moet zich realiseren dat de fase tussen wachttijd en doorlooptijd in theorie kort kan zijn (de problemen van de cliënt komen makkelijk boven tafel en deze kan snel te hulp worden geschoten), maar ook kan oplopen tot enkele maanden. Ook moet worden opgemerkt dat het verkorten van de wachttijd ten laste kan komen van de fase tussen wachttijd en doorlooptijd. De schuldhulpverlenende instantie biedt in dat geval snel een intakegesprek aan, maar neemt langer de tijd voor het in kaart brengen van de financiële situatie van de cliënt.

Het einde van de doorlooptijd is in dit onderzoek het moment waarop er voor het bereiken van een schuldregeling een akkoord is bereikt met schuldeisers. Uiteraard moeten de daadwerkelijke betalingen nog plaatsvinden zodra het akkoord is bereikt. De duur van het totale schuldhulpverleningsproces loopt dus nog door na het einde van de doorlooptijd zoals gedefinieerd in dit onderzoek.

3 Organisatie van de schuldhulpverlening

3.1 Aantal gemeenten waarop beleid van toepassing is

Het gemeentelijke beleid voor schuldhulpverlening beperkt zich niet altijd tot één gemeente. Door intergemeentelijke samenwerkingsverbanden kan het beleid van een gemeente ook van toepassing zijn op meerdere gemeenten. In Tabel 4 is weergegeven op hoeveel gemeenten het beleid op het terrein van schuldhulpverlening in een bepaalde gemeente van toepassing is.

Tabel 4 Aantal gemeenten waarop het beleid van een gemeente van toepassing is

<i>Aantal gemeenten waarop beleid van toepassing is</i>	<i>Aandeel in de populatie gemeenten (in %)</i>
1	82
2	5
3	5
4-5	5
Meer dan 5	4
Totaal (N=207)	100

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Bron: Panteia, 2010.

In ruim tachtig procent van de ondervraagde gemeenten blijkt het beleid van de gemeente met betrekking tot schuldhulpverlening alleen betrekking te hebben op de eigen gemeente. In 15% van de gemeenten heeft gemeentebestuur voor schuldhulpverlening betrekking op twee tot vijf gemeenten. Beleid dat betrekking heeft op meer dan vijf gemeenten komt relatief weinig voor.

3.2 Uitvoering schuldhulpverlening door instanties

Gemeenten werken in de uitvoering van de schuldhulpverlening vaak samen met andere instanties. Tezamen met instanties als Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW) en kredietbanken wordt er door gemeenten vorm gegeven aan de procedurele en uitvoerende aspecten van de schuldhulpverlening, zoals de aanmelding en de intake van cliënten. Zo is in Tabel 5 te zien dat de *aanmelding* van cliënten weliswaar via het loket van de gemeente kan, maar dat de aanmelding in verscheidene gemeenten ook met enige regelmaat verloopt via de kredietbank, AMW en externe (door de gemeente ingehuurd) organisaties. Het eerste *intake-gesprek* van cliënten kan in ongeveer de helft van de gevallen via het loket van de gemeente. Daarnaast zijn vooral externe organisaties en de kredietbank verantwoordelijk voor deze taak.

Tabel 5 Betrokkenheid van instanties bij verschillende taken en producten, uitgedrukt in percentages

<i>Betrokken instantie</i>	<i>Aanmelding</i>	<i>Intake</i>	<i>Budget- begeleiding</i>	<i>Psychosociale/ maatschappelijke hulp</i>	<i>Schuld- regelingen</i>
Gemeente	81	49	25	10	25
Kredietbank	18	21	35	1	46
Algemeen Maatschappelijk Werk	20	10	13	80	5
Externe organisatie	19	24	38	26	36
Wordt doorverwezen	-	-	-	1	-
Anders	-	6	7	-	-
Weet niet/ wil niet zeggen	-	-	-	2	1
Totaal (N=207)	138*	110*	118*	120*	113*

* Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia.

In Tabel 5 is te zien dat gemeenten zelf vaak meer betrokken zijn bij de aanmelding en intake van cliënten en minder bij het aanbieden van schuldhulpverleningsproducten. Ongeveer een kwart van de gemeenten verzorgt zelf budgetbegeleiding en schuldregelingen, die verder vooral worden verzorgd door kredietbanken en externe organisaties. Eén op de tien gemeenten biedt psychosociale of maatschappelijke hulp aan. Algemeen Maatschappelijk Werk is in 80% van de gemeenten verantwoordelijk voor psychosociale en maatschappelijke hulpverleningstrajecten. Doordat alle totalen in de tabel hoger zijn dan 100%, blijkt er vaak meer dan één antwoord te zijn gegeven door respondenten. Dit geeft aan dat meerdere instanties binnen een gemeente zich bezighouden met de uitvoering van taken en producten op het terrein van schuldhulpverlening.

3.3 De aanmeldingsprocedure

In Tabel 6 is te zien dat de aanmelding voor schuldhulpverlening in de meeste gemeenten mogelijk is door binnen te lopen bij de gemeente of een andere instelling die verantwoordelijk is voor schuldhulpverlening. Soms is hiervoor een speciaal inloopspreekuur georganiseerd. Daarnaast is het in de meeste gemeenten mogelijk om zich schriftelijk of telefonisch aan te melden. Verder is internet een portaal van aanmelding (34%) en kan aanmelding verlopen via hulpverleners van andere maatschappelijke instellingen (30%) of consulenten/klantmanagers van de sociale dienst (13%). Verder maakt de tabel duidelijk dat de aanmelding op vele manieren kan plaatsvinden gezien het totaalpercentage dat 2,5 keer zo hoog is als 100% (253%).

Tabel 6 Overzicht van de gebruikte aanmeldingsprocedures

<i>Aanmeldingsprocedure</i>	<i>Aandeel in de populatie gemeenten</i>
Inloopspreekuur/melden bij balie of receptie	88
Telefonisch/schriftelijk	86
Via internet	34
Via hulpverleners van andere maatschappelijke instellingen	30
Via consulent/klantmanager van de sociale dienst	13
Anders	2
Totaal (N=146)	253

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

3.4 Het bestaan van convenanten of samenwerkingsafspraken

Dankzij het afsluiten van convenanten¹ met ketenpartners kan het ontstaan van schulden bij een cliënt tijdig worden gesignaleerd. Het doel hiervan is om ongewenste sociale consequenties van schulden, zoals huisuitzetting, te voorkomen. Met een woningcorporatie kan bijvoorbeeld worden afgesproken dat huurders met twee maanden betaalachterstand automatisch worden aangemeld bij schuld-hulpverlening. In Tabel 7 staat een overzicht van de instellingen waarmee gemeenten convenanten hebben afgesloten, hoe frequent convenanten met dergelijke instellingen voorkomen en hoe tevreden gemeenten zijn over deze convenantpartners. De informatie is afkomstig van beleidsmedewerkers.

Tabel 7 Convenanten: frequentie en tevredenheid volgens beleidsmedewerkers

<i>Samenwerkingspartner</i>	<i>Aandeel</i>	<i>Gemiddelde tevredenheid over samenwerking met deze instantie</i>
Woningcorporaties	64	7,5
Energieleveranciers	38	7,2
Geen samenwerkingsverbanden	21	-
Met andere organisatie(s)	18	7,4
Algemeen Maatschappelijk Werk	16	7,4
Waterleidingbedrijf	15	7,0
Zorgverzekeraars	6	7,1
Weet niet/wil niet zeggen	4	-
Totaal (N=207)	182	

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

¹ Een convenant met ketenpartners is geen noodzakelijke voorwaarde voor samenwerking bij het voorkomen en oplossen van schulden. Als in het vervolg over convenanten wordt gesproken, dan wordt er een samenwerking bedoeld waarvoor in de praktijk in veel gevallen - maar niet altijd - een convenant wordt getekend. Deze convenanten kunnen zowel landelijk (via de NVVK) als lokaal zijn afgesloten.

Gemeenten hebben vooral convenanten afgesloten met woningcorporaties. 64% van de gemeenten werkt samen met deze instellingen. Bijna vier op de tien gemeenten werken samen met energieleveranciers, 16% met Algemeen Maatschappelijk Werk en 15% van de gemeenten werkt samen met waterleidingbedrijven. Over het algemeen zijn de gemeenten behoorlijk tevreden over deze ketenpartners. Gemiddeld drukken gemeenten hun tevredenheid uit door de samenwerking een cijfer tussen de 7 en 7,5 te geven.

In Tabel 8 staat het totaal aantal convenanten dat gemeenten hebben afgesloten met samenwerkingspartners. Hierin is te zien dat het grootste deel van de gemeenten een of twee convenanten heeft afgesloten met ketenpartners. 22% van de beleidsmedewerkers geeft aan meer dan 2 convenantpartners te hebben.

Tabel 8 Verdeling van het aantal convenanten per gemeente

<i>Aantal convenanten per gemeente</i>	<i>Aandeel gemeenten met dit aantal convenanten</i>
0	-
1	48
2	30
3	15
4	7
Totaal (N=207)	100

Bron: Panteia, 2010.

3.5 Samenwerking in de uitvoering van de schuldhulpverlening

Aan schuldhulpverleners is gevraagd met welke organisaties binnen of buiten de gemeente wordt samengewerkt in de uitvoering van de schuldhulpverlening. Daarnaast is hen gevraagd naar de tevredenheid over de samenwerking met deze partners (zie Tabel 9). Het gaat hier vooral om instellingen die schuldhulpverleningsproducten leveren en onderdelen van de schuldhulpverleningsprocedure verzorgen, zoals aanmeldingen en de intake. Maatschappelijk werk, doorgaans betrokken bij het bieden van flankerende hulp, wordt door ruim 8 op de 10 gemeenten genoemd als samenwerkingspartner. Daarnaast noemen respectievelijk 32% en 18% van de gemeenten de kredietbank en de gemeentelijke sociale dienst als samenwerkingspartner. Ruim zeventig procent van de gemeenten noemde nog andere samenwerkingspartners dan opgenomen in Tabel 9. Het gaat hier om een brede waaier van zorggerichte instellingen zoals de GGD, verslavingszorg, reclassering en vluchtelingenwerk.

Over de meest voorkomende samenwerkingspartners (maatschappelijk werk, sociaal raadslieden, de kredietbank en de gemeentelijke sociale dienst) zijn schuldhulpverleners doorgaans tevreden. Gemiddeld worden de samenwerkingsrelaties beoordeeld met rapportcijfers variërend van 7,4 tot en met 7,9.

Tabel 9 Samenwerkingsverbanden: frequentie en tevredenheid volgens schuldhulpverleners

<i>Samenwerkingspartner</i>	<i>Aandeel gemeenten</i>	<i>Gemiddelde tevredenheid over samenwerking met deze instantie</i>
Maatschappelijk werk	82	7,4
Kredietbank	32	7,4
Gemeentelijke sociale dienst	18	7,9
Sociaal raadslieden	10	7,7
Geen samenwerkingsverbanden	4	-
Anders	72	-
Totaal (N=146)	218	

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

In Tabel 10 is het totaal aan samenwerkingsverbanden te zien bij de uitvoering van de schuldhulpverlening per gemeente. Hierin is te zien dat 30% van de gemeenten de schuldhulpverlening vormgeeft zonder gebruik te maken van samenwerkingspartners. In totaal werkt 66% van de gemeenten samen met 1, 2 of 3 organisaties bij het vorm geven aan de schuldhulpverlening.

Tabel 10 Verdeling van het aantal samenwerkingsverbanden per gemeente

<i>Aantal samenwerkingsverbanden per gemeente</i>	<i>Aandeel gemeenten met dit aantal samenwerkingsverbanden</i>
0	30
1	15
2	32
3	19
4	4
Totaal (N=207)	100

Bron: Panteia, 2010.

3.6 Aanbieden van administratieve ondersteuning

Een van de oorzaken en symptomen van schuldenproblematiek is een persoonlijke administratie die onvoldoende op orde is. Omdat dit ook vaak de snelheid van het hulpverleningsproces niet ten goede komt, zijn er gemeenten die besloten hebben cliënten rond de aanmeldingsfase en intakefase ondersteuning te bieden bij het op orde brengen van de financiële administratie. Hiervan wordt een positief effect verwacht op de snelheid van het hulpverleningsproces. Aan schuldhulpverleners is gevraagd of gemeenten dergelijke hulp bieden.¹

¹ In de vragenlijst konden respondenten niet aangeven welke van de door hen genoemde instrumenten het beste het hulpverleningsproces kunnen versnellen.

88% van de gemeenten blijkt administratieve ondersteuning te bieden tijdens het hulpverleningsproces. Van deze gemeenten verschaft 45% hulp in de vorm van een workshop 'administratie sorteren', 73% in de vorm van huisbezoeken door maatschappelijk werk, 28% door het beschikbaar stellen van een formulierenteam en 21% door het bieden van begeleidingsgesprekken. Dit is weergegeven in Tabel 11.

Tabel 11 Aard van de geboden ondersteuning aan cliënten

<i>Type ondersteuning</i>	<i>Aandeel gemeenten dat dit type ondersteuning aanbiedt</i>
Huisbezoeken door maatschappelijk werk	73
Administratie sorteren	45
Formulierenteam	28
Begeleidingsgesprekken	21
Ander type ondersteuning	3
Totaal (N=129)	170

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

In 30% van de gemeenten die ondersteuning bieden, wordt dergelijke hulp direct na de aanmelding aangeboden aan de cliënt en in 30% van de steun biedende gemeenten in de intakefase. Ongeveer 31% biedt zowel direct na de aanmelding als tijdens de intakefase hulp. Door 6% van de gemeenten wordt aangegeven dat cliënten op ieder gewenst moment hulp kunnen krijgen.

4 Wachttijden

4.1 Standaardwachttijd¹

Zoals eerder opgemerkt in hoofdstuk 2, wordt onder wachttijd de periode verstaan tussen aangemelde registratie van de cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener. Van de ondervraagde gemeenten definieert 46% de wachttijd volgens deze definitie. De overige gemeenten registreerden de wachttijd volgens een andere definitie (8%) of registreerden geen wachttijden (42%). 4% van de gemeenten gaf geen informatie over de wijze waarop de wachttijd werd geregistreerd. Bij de berekening van de gemiddelde wachttijd zijn de opgegeven wachttijden van beleidsmedewerkers en schuldhulpverleners per gemeente bij elkaar opgeteld en gedeeld door twee. Vervolgens zijn deze tijden van alle gemeenten bij elkaar opgeteld en gedeeld door het aantal deelnemende gemeenten. Voor de gemeenten waarvan we over één waarneming beschikken, is deze waarneming als gemiddelde tijd meegenomen. Door gebruik te maken van de opgegeven tijden van zowel beleidsmedewerkers als schuldhulpverleners is het mogelijk een nauwkeurig gemiddelde te krijgen. De hieruit resulterende gemiddelde standaardwachttijd per gemeente is 32 dagen². Het gemiddelde ligt daarmee vier dagen boven het in de Wet gestelde maximum van vier weken.

De gemiddelde standaardwachttijd per gemeente is 32 dagen (4 weken en 4 dagen).

Als de spreiding van wachttijden over de gemeenten wordt bestudeerd, blijkt dat vooral een wachttijd tussen de 1 en 2 weken relatief vaak voorkomt, zoals is te zien in Tabel 12. Bijna een kwart van de gemeenten (23%) heeft een dergelijke gemiddelde wachttijd. 18% van de gemeenten heeft een wachttijd van 4 tot 8 weken. Verder blijkt uit Tabel 12 dat ongeveer 3 op de 10 gemeenten (29%) een wachttijd heeft die de aanstaande wettelijke termijn van 4 weken overschrijdt.

Momenteel overschrijdt 29% van de gemeenten de in het wetsvoorstel genoemde wachttijd van 4 weken.

¹ Dit is de wachttijd exclusief de wachttijd in urgente schuldsituaties.

² Waar in het rapport over dagen wordt gesproken, worden kalenderdagen bedoeld en dus geen werkdagen. 32 dagen komt dus neer op 4 weken en 4 dagen. Ten behoeve van de leesbaarheid is ervoor gekozen te rapporteren in kalenderdagen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in het wetsvoorstel van werkdagen wordt uitgegaan.

Tabel 12 Wachttijden van gemeenten

<i>Wachttijd in weken</i>	<i>Aandeel gemeenten (in %)</i>
maximaal 1 week	14
1-2 weken	23
2-3 weken	20
3-4 weken	15
4-8 weken	18
8 weken of langer	11
Totaal (N=183)*	100

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Noot: 88% van de gemeenten heeft een wachttijd opgegeven.

Bron: Panteia, 2010.

4.2 Standaardwachttijd en gemeentegrootte

De standaardwachttijd hangt af van de gemeentegrootte (Tabel 13). Gemeenten tot 50.000 inwoners hebben een gemiddelde standaardwachttijd van 27 dagen. Gemeenten die in omvang variëren van 50.000 tot 300.000 inwoners hebben gemiddeld een aanzienlijk langere wachttijd. Deze ligt rond de 50 dagen. De G4 (de vier grote gemeenten Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht) heeft gemiddeld een wachttijd van 43 dagen.

De gemiddelde wachttijd van gemeenten tot 50.000 inwoners ligt 5 dagen onder het landelijk gemiddelde. Gemeenten met meer dan 50.000 inwoners hebben een gemiddelde wachttijd die 11 tot 19 dagen boven het landelijk gemiddelde ligt.

Om een goed beeld te krijgen van de wachttijden is het belangrijk om niet alleen naar het gemiddelde te kijken per gemeentegrootte. De reden hiervoor is dat gemeenten met erg korte of erg lange wachttijden de gemiddelde wachttijd onevenredig sterk kunnen beïnvloeden. Een indicatie van de wachttijd die minder gevoelig is voor dit soort 'uitbijters' is het aantal gemeenten dat de 4 weken-grens overschrijdt qua wachttijd. Deze indicator laat echter ook een sterk positief verband zien tussen gemeentegrootte en wachttijd. Hoe groter de gemeente, des te groter de kans dat de wachttijd boven de 4 weken ligt. Ongeveer 45% van de gemeenten met meer dan 50.000 inwoners heeft een wachttijd van meer dan 4 weken. Weliswaar zijn er minder grote dan kleine gemeenten, maar deze grote gemeenten hebben wel met aanzienlijk meer aanmeldingen¹ voor schuldhulpverlening te maken.

¹ Het gaat hierbij om het totaal aantal aanmeldingen in 2009.

Tabel 13 Standaardwachtijden en aantal aanmeldingen afhankelijk van de grootte van gemeenten

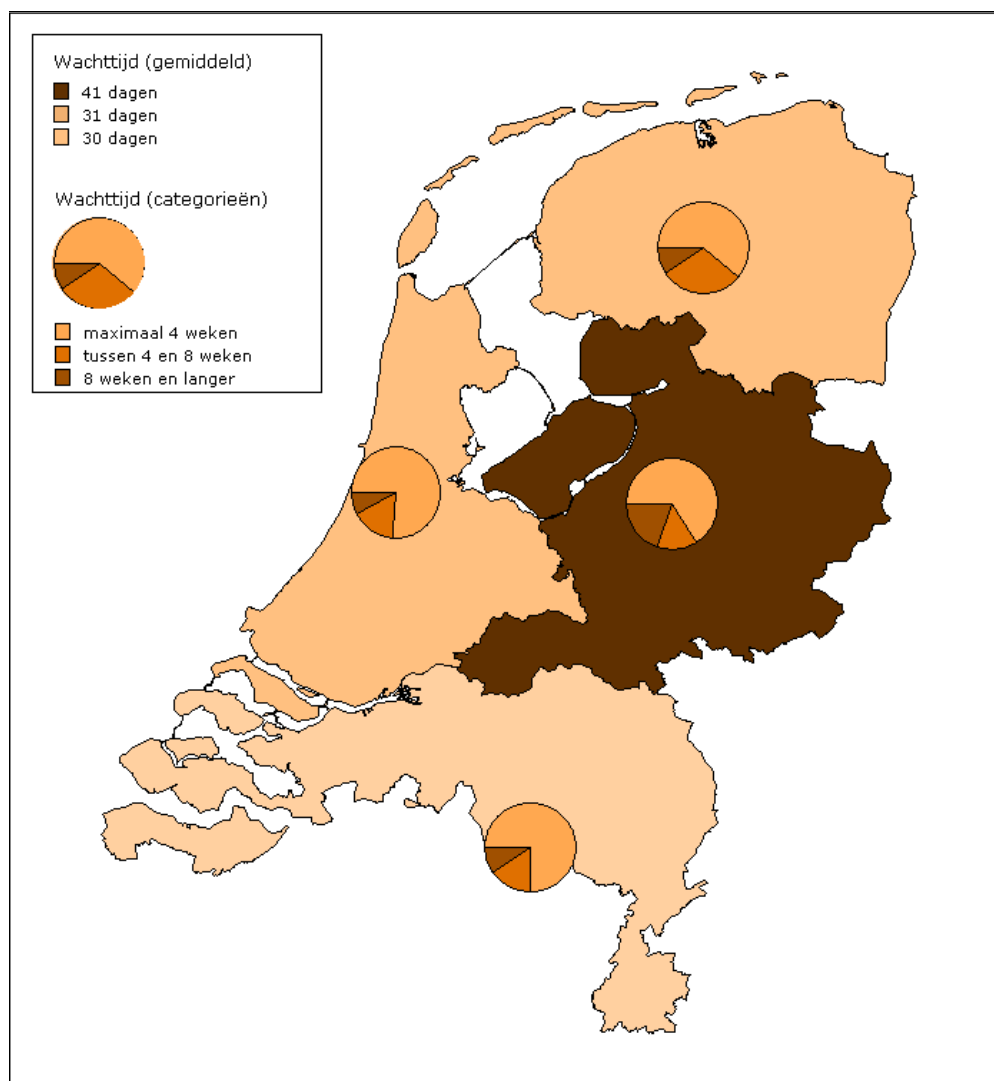
<i>Grootte gemeente (naar aantal inwoners)</i>	<i>Gemiddelde standaard- wachtijd per gemeente (in dagen)</i>	<i>Aandeel gemeenten dat 4-wekengrens overschrijdt (in %)</i>	<i>Gemiddeld aantal aanmeldingen per gemeente</i>
tot 20.000	27	21	140
20.000 tot 50.000	27	26	168
50.000 tot 100.000	49	41	605
100.000 tot 300.000	51	46	1385
G4	43	50	6025
Totaal	32	29	496

Bron: Panteia, 2010.

4.3 Standaardwachtijd en regio

De verdeling van de kleuren over de landsdelen in Figuur 1 laat zien dat er regionale verschillen zijn in gemiddelde standaardwachtijden. In de landsdelen West- en Noord-Nederland ligt de standaardwachtijd gemiddeld op 31 dagen (4 weken en 3 dagen). In Zuid-Nederland is dit 30 dagen. Gemiddeld ligt de wachttijd in Oost-Nederland, met 41 dagen, 10 à 11 dagen hoger dan in de andere delen van Nederland.

Figuur 1 Gemiddelde wachttijden en de verdeling van wachttijden per landsdeel



Bron: Panteia, 2010.

Tabel 14 Verdeling van wachttijden binnen landsdelen

Landsdeel	Aandeel gemeenten met een wachttijd van maximaal 4 weken (in %)	Aandeel gemeenten met wachttijd tussen 4 en 8 weken (in %)	Aandeel gemeenten met wachttijd van maximaal 8 weken (in %)	Totaal
Noord	61	29	10	100
West	76	16	8	100
Oost	66	14	20	100
Zuid	75	15	10	100

Bron: Panteia, 2010.

In Figuur 1 is de verdeling van de wachttijden binnen de landsdelen weergegeven door cirkeldiagrammen (zie ook Tabel 14). Een blik op de verdeling van de wachttijden binnen Oost-Nederland laat zien dat dit landsdeel, in vergelijking met de andere landsdelen, ongeveer twee keer zo vaak te maken heeft met ge-

meenten die een wachttijd hebben van langer dan 8 weken (20% van de gemeenten in Oost-Nederland). In Noord-Nederland overschrijden gemeenten weliswaar het vaakst een wachttijd van vier weken, maar dit leidt verhoudingsgewijs niet zo vaak tot een wachttijd van langer dan 8 weken.

4.4 Verschil in wijze van registratie naar lengte wachttijd

De gegevens over de wachttijden in de gemeenten zijn op verschillende manieren verkregen. Sommige gemeenten konden de lengte van hun wachttijd rechtstreeks uit hun administratie - gebaseerd op de door ons gehanteerde definitie - halen. Andere gemeenten hebben de gegevens uit hun registratie - gebaseerd op een andere definitie dan die in ons onderzoek is gehanteerd - omgezet in een wachttijd die wel is gebaseerd op de definitie uit dit onderzoek. Een laatste groep gemeenten heeft een schatting van de wachttijd gegeven. Er is een duidelijk verschil zichtbaar in de gemiddelde wachttijd tussen de gemeenten die hun wachttijden registreren en de gemeenten die niet registreren. Bij de eerstgenoemde groep bedraagt de gemiddelde wachttijd 38 dagen en bij de laatstgenoemde groep 25 dagen. Hierbij speelt het grootteklasse-effect vermoedelijk een belangrijke rol. In Tabel 13 is te zien dat grotere gemeenten te maken hebben met een langere gemiddelde wachttijd dan kleinere gemeenten. Tegelijkertijd maken de grotere gemeenten vaker gebruik van een registratiesysteem dan kleinere gemeenten.

4.5 Uitbesteding van taken in het schuldhulpverleningsproces

Dat gemeenten bepaalde delen van het schuldhulpverleningsproces aan verschillende organisaties uitbesteden, is eerder besproken (zie Tabel 5). Op basis van die gegevens is een berekening gemaakt van het aantal gemeenten dat de schuldhulpverlening (het gaat dan om aanmelding, intake, budgetbegeleiding, psychosociale/maatschappelijke hulp en schuldregeling) 'volledig uitbesteedt' aan een externe organisatie. Dit blijkt in minder dan 4% van de ondervraagde gemeenten voor te komen. Vaak worden er slechts delen van de schuldhulpverlening uitbesteed of wordt er samengewerkt met Algemeen Maatschappelijk Werk of de Kredietbank.

Gemiddeld hebben de gemeenten die volledig uitbesteden een wachttijd van 30 dagen, tegenover ruim 32 dagen voor de overige gemeenten. Het vergelijken van dergelijke gemiddelden is echter weinig betrouwbaar aangezien het aandeel gemeenten dat volledig uitbesteedt, zeer klein is.

4.6 Wachttijd in urgente schuldsituaties

Ruim 78% van de gemeenten maakt onderscheid tussen 'standaard' schuldsituaties en 'urgente' schuldsituaties waarin een acute crisis dreigt. In een urgente situatie wordt een hulpaanvraag van een cliënt versneld behandeld, omdat er sprake is van een crisissituatie. Er zijn verscheidene redenen om een aanmelding voor schuldhulpverlening versneld in behandeling te nemen. In Tabel 15 is te zien dat vooral dreigende huisuitzetting en dreigende afsluiting van gas, licht en/of water redenen zijn om een aanvraag versneld in behandeling te nemen. Dreigende huisuitzetting wordt zelfs door bijna alle gemeenten die urgente gevallen onderscheiden gezien als een reden voor urgentie.

Tabel 15 Redenen voor urgentie van hulpverlening binnen gemeenten die urgente hulp verlenen

<i>Redenen voor urgentie</i>	<i>Aandeel</i>
dreigende huisuitzetting/woningontruiming	99
dreigende afsluiting van gas, licht en/of water	93
dreigende beslaglegging door een schuldeiser	13
dreiging van beëindiging zorgverzekering	13
kinderen in het spel	4
Totaal (N=154)	222

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

Evenals voor standaardwachtijden is er een totale gemiddelde wachttijd in urgente situaties berekend.¹ Dit is op dezelfde wijze berekend als de wachttijden voor standaard schuldsituaties. De hieruit resulterende gemiddelde wachttijd per gemeente in urgente schuldsituaties is 5 dagen.

De gemiddelde wachttijd in urgente schuldsituaties is 5 dagen.

Tabel 16 geeft een overzicht van de verdeling van wachttijden in urgente schuldsituaties voor de verschillende gemeenten. Hierin is te zien dat 7% van de gemeenten geen wachttijd heeft voor cliënten die in een crisissituatie verkeren. Momenteel redt ongeveer veertig procent van de gemeenten het niet om de hulpverlening aan cliënten in een crisissituatie binnen drie dagen te starten. Drie dagen is de aanstaande wettelijke termijn waarbinnen cliënten in crisissituaties een intakegesprek moeten krijgen.

¹ De wachttijd in urgente schuldsituaties is berekend voor alle gemeenten die de betreffende wachttijd konden inschatten of vastleggen. Het gaat hier dus niet louter om gemeenten die een speciaal beleid voeren in crisissituaties.

Tabel 16 Wachttijden in urgente schuldsituaties

<i>Wachttijd in urgente schuldsituaties</i>	<i>Aandeel gemeenten met urgente wachttijd (in %)</i>
Geen wachttijd	7
1 dag	21
1-2 dagen	19
2-3 dagen	13
3 dagen tot 1 week	26
1 tot 2 weken	10
2 weken of langer	6
Totaal (N=145)	100

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Noot: De N van 145 is 70% van het totale aantal gemeenten dat onderscheid maakt tussen urgentie- en standaardwachttijden. De overige 8% van de gemeenten die een dergelijk onderscheid maakt kon of wilde geen wachttijd voor urgente schuldsituaties opgeven.

Bron: Panteia, 2010.

Momenteel redt 42% van de gemeenten het niet om de schuldhulpverlening in urgente situaties binnen 3 dagen te starten.

4.7 Wachttijd in urgente situaties, gemeentegrootte en regio

Grottere gemeenten hebben vaker speciaal beleid voor urgente schuldsituaties. In nog niet de helft van de gemeenten met minder dan 20.000 inwoners wordt een onderscheid gemaakt tussen urgente en standaard schuldsituaties. Van de gemeenten variërend van 100.000 tot 300.000 inwoners maakt 85% van de gemeenten dit onderscheid en binnen de G4 maken alle gemeenten een onderscheid tussen urgente en standaard schuldsituaties.

In de relatie tussen gemeentegrootte en wachttijd in urgente schuldsituaties valt vooral op dat de G4 een korte wachttijd heeft van gemiddeld een halve dag (zie Tabel 17). Geen van deze G4-gemeenten overschrijdt de grens van 3 dagen. In de overige categorieën van gemeentegrootte varieert de wachttijd gemiddeld van 4,5 tot 5,5 dag. De overschrijding van de 3-dagengrens loopt van 35% tot 45% van de gemeenten binnen een categorie van gemeentegrootte.

Tabel 17 Gemeenten met urgente wachttijden naar gemeentegrootte

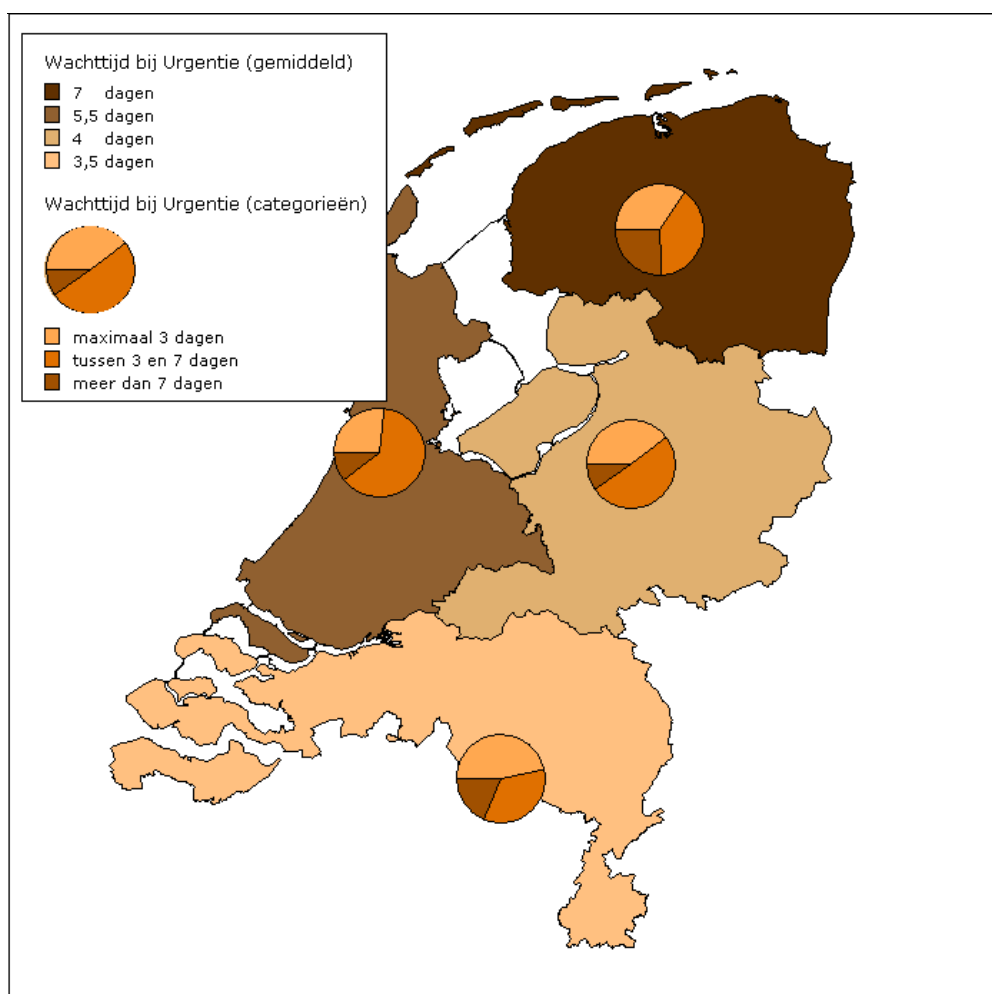
<i>Grote gemeente in inwoners</i>	<i>Aandeel gemeenten dat urgent van standaard onderscheidt</i>	<i>Gemiddelde wachttijd per gemeente in urgente situaties</i>	<i>Aandeel gemeenten dat 3-dagengrens overschrijdt (in %)</i>
tot 20.000	67	5,0	42
20.000 tot 50.000	79	4,5	43
50.000 tot 100.000	93	5,5	35
100.000 tot 300.000	85	5,5	45
G4	100	0,5	0
Totaal	78	5	42

Bron: Panteia, 2010.

Regio en wachttijd in urgente schuldsituaties

In Figuur 2 is te zien dat Noord-Nederland gemiddeld de hoogste wachttijden heeft in urgente schuldsituaties (7 dagen), gevolgd door Zuid-Nederland met 5,5 dag. Kortere wachttijden hebben West-Nederland (4 dagen) en Oost-Nederland (3,5 dag). De verdeling van wachttijden is te zien in Figuur 2 en is gespecificeerd in Tabel 18. In West-Nederland redden gemeenten het relatief gezien vaak niet om binnen drie dagen hulp te bieden in urgente schuldsituaties. De overschrijding van drie dagen wachttijd blijft wel vaak beperkt tot een wachttijd tussen de 3 en 7 dagen. In Noord-Nederland wordt vaker dan in West-Nederland binnen 3 dagen de wachttijd beëindigd, maar als die tijd wordt overschreden door gemeenten dan wordt de wachttijd ook relatief vaak met meer dan 7 dagen overschreden.

Figuur 2 Urgente schuldsituaties: gemiddelde wachttijden en verdeling van wachttijden binnen landsdelen



Bron: Panteia, 2010.

Tabel 18 Urgente schuldsituaties: verdeling van wachttijden binnen landsdelen

Landsdeel	Aandeel gemeenten met een wachttijd van maximaal 3 dagen (in %)	Aandeel gemeenten met wachttijd tussen 3 en 7 dagen (in %)	Aandeel gemeenten met wachttijd van meer dan 7 dagen (in %)	Totaal
Noord	35	39	26	100
West	27	62	11	100
Oost	40	50	10	100
Zuid	47	34	19	100

Bron: Panteia, 2010.

Relatie tussen wachttijden in standaard en urgente situaties

Tussen wachttijden in standaard situaties en wachttijden in urgente schuldsituaties kan een relatie verwacht worden. Het is immers waarschijnlijker dat gemeenten een verkorte wachttijd voor *urgente* schuldgevallen invoeren naarmate de *standaardwachttijd* voor cliënten langer is. Door een onderscheid te maken

tussen urgent en standaard wordt het cliënten in een crisissituatie mogelijk gemaakt om buiten de relatief lange standaardwachtijd om geholpen te worden.

De cijfers lijken dit beeld te bevestigen: als er onderscheid wordt gemaakt tussen de groep gemeenten die een standaardwachtijd hanteert voor álle cliënten en de groep gemeenten die versneld inspringt op crisissituaties, blijkt dat in de groep gemeenten die een standaardwachtijd hanteert die voor iedereen geldt de gemiddelde wachtijd 21 dagen is. In de groep gemeenten die een verkorte wachtijd hanteert voor cliënten in een crisissituatie geldt een gemiddelde standaardwachtijd van 39 dagen, wat 18 dagen langer is dan de wachtijd in de gemeenten met één type wachtijd. Dit lijkt erop te wijzen dat vooral gemeenten met relatief lange standaardwachttijden, speciale urgentiewachttijden invoeren voor cliënten in crisissituaties. Daarbij moet worden opgemerkt dat het niet uitgesloten is dat het invoeren van urgentiewachttijden leidt tot langere standaardwachttijden.

4.8 Activiteiten in de wachtijd

Volgens schuldhulpverleners is in ruim de helft van de gemeenten (55%) de wachtijd inderdaad een periode waarin cliënten wachten op het moment dat de schuldhulpverlening van start gaat. In verschillende gemeenten wordt er gedurende de wachtijd al wel het een en ander ondernomen. De volgende activiteiten worden hierbij genoemd:

- de cliënt wordt schriftelijk op de hoogte gesteld van de gang van zaken (19%);
- de cliënt wordt gevraagd de eigen zaken op orde te brengen en eventueel informatie te verzamelen en aan te leveren (10%);
- cliënten ontvangen tips en adviezen van gemeenten (6%);
- maatschappelijk werk doet huisbezoeken in opdracht van gemeenten (5%);
- cliënten volgen een cursus om de administratie op orde te brengen (5%).

4.9 Factoren van invloed op de lengte van de wachtijd

Er is gevraagd naar de factoren die volgens de geïnterviewden van invloed zijn op de lengte van de wachttijden. Bij 63% van de gemeenten wordt de personele bezetting genoemd als een belangrijke factor. Daarnaast noemt 58% van de gemeenten het aantal aanmeldingen als van invloed op de wachtijd. Verder worden een aantal factoren minder vaak maar wel met enige regelmaat genoemd. Voorbeelden zijn de samenwerking met de instantie die het eerste intakegesprek voert (10%), de structuur en processtromen binnen de eigen organisatie (10%), de mate waarin de cliënt de gegevens op orde heeft (10%) en het beschikbare budget voor schuldhulpverlening (9%).

Tabel 19 Factoren die gezien worden als van invloed op de wachttijd

<i>Redenen</i>	<i>Aandeel (in %)</i>
Personele bezetting bij schuldhulpverlening	63
Aantal aanmeldingen	58
Samenwerking met de instantie die het eerste intakegesprek voert	10
Eigen organisatie (processen en structuur)	10
Mate waarin de cliënt de gegevens op orde heeft	10
Beschikbare budget voor schuldhulpverlening	9
Complexiteit van de aanmelding	7
Geen reden te noemen	15
Weet niet	2
Totaal (N=207)	184

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

4.10 Menskracht en budget in relatie tot wachttijd

De beschikbare middelen van een gemeente kunnen de gemiddelde wachttijd in de schuldhulpverlening beïnvloeden. Een kortere wachttijd kan verwacht worden naarmate het budget voor schuldhulpverlening hoger is. Om de relatie tussen de beschikbare middelen en de wachttijd vast te stellen, is het belangrijk om ook het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening binnen een gemeente in ogenschouw te nemen. In Tabel 20 staat een overzicht van het beschikbare budget per aanmelding en de daaraan gerelateerde wachttijd.¹ Het budget per aanmelding is berekend door het totale budget voor de schuldhulpverlening van een gemeente te delen door het aantal aanmeldingen voor schuldhulpverlening.²

Ten eerste blijkt uit Tabel 20 dat ruim een kwart van de gemeenten beschikt over een budget van € 1.500,- à € 2.000,- euro per aanmelding. Gemiddeld geldt voor deze gemeenten een standaardwachttijd van 37 dagen. Ten tweede laat Tabel 20 zien dat er geen lineaire relatie is tussen het budget per aanmelding enerzijds en de gemiddelde wachttijd anderzijds. Een groter beschikbaar budget per aanmelding gaat niet noodzakelijkerwijs samen met een lagere wachttijd. De gemeenten met een budget per aanmelding van € 500,- tot € 1.000,- hebben de langste wachttijden met een gemiddelde van 43 dagen. De kortste wachttijd daarentegen hebben de gemeenten met een beschikbaar budget lager dan € 500,-.

¹ De beleidsmedewerkers is gevraagd naar het totale beschikbare budget voor 2009 voor schuldhulpverlening. Hierbij ging het om het budget inclusief de extra middelen die beschikbaar zijn gesteld voor 2009, waarbij ook het budget voor preventieve activiteiten en nazorg meegerekend diende te worden. Er bestaat hierbij geen inzicht in de wijze waarop het budget is toegedeeld in elke gemeente (beleid, uitvoering, preventie, nazorg etc.).

² De schuldhulpverlening (uitvoering, organisatie, kwaliteit, complexiteit etc.) kan per gemeente sterk verschillen. Dit heeft uiteraard gevolgen voor de aan schuldhulpverlening verbonden kosten.

Tabel 20 Gemiddelde wachttijd afgezet tegen budget per aanmelding

<i>Budget per aanmelding in euro's</i>	<i>Aandeel gemeenten (in %)</i>	<i>Gemiddelde wachttijd (in dagen)</i>
tot 500	12	25
500-1000	17	43
1000-1500	23	28
1500-2000	26	37
2000-3000	15	37
3000 en hoger	8	30
Totaal (N=94)	100	

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Bron: Panteia, 2010.

Tabel 21 geeft een overzicht van het aantal aanmeldingen per FTE op jaarbasis per gemeente en de daaraan gerelateerde wachttijd.¹ Het aantal aanmeldingen per FTE is berekend door voor iedere gemeente het totaal aantal aanmeldingen af te zetten tegen de beschikbare FTE. Verwacht zou kunnen worden dat naarmate het aantal aanmeldingen per FTE hoger ligt, de wachttijd toeneemt. Uit Tabel 21 blijkt dat van een dergelijke lineaire relatie geen sprake is. Gemeenten met 30 à 60 aanmeldingen per FTE, wat voorkomt bij een derde deel van de gemeenten, hebben met een gemiddelde van 47 dagen de langste wachttijd.

Tabel 21 Gemiddelde wachttijd afgezet tegen aanmeldingen per FTE

<i>Aanmeldingen per FTE</i>	<i>Aandeel gemeenten (in %)</i>	<i>Gemiddelde wachttijd (in dagen)</i>
0-30	27	30
30-60	34	47
60-90	18	36
90 en hoger	21	34
Totaal (N=85)	100	32

Bron: Panteia, 2010.

Er is geen verband gevonden tussen de hoogte van het budget en het aantal FTE enerzijds en de lengte van de wachttijd anderzijds. Dit lijkt op het eerste gezicht verrassend, zeker wat betreft het aantal FTE, omdat de personele bezetting van de schuldhulpverlening in Tabel 19 als een belangrijke factor wordt beschouwd die de lengte van de wachttijd beïnvloedt. Zoals eerder is opgemerkt (zie paragraaf 2.2) kan uit deze analyse niet definitief worden geconcludeerd dat er geen relatie is tussen beschikbare middelen en wachttijd. Er kunnen meerdere verklaringen gegeven worden voor het ontbreken van een verband:

¹ De beleidsmedewerkers is gevraagd naar het aantal FTE dat in totaal werkzaam is in de uitvoering van de schuldhulpverlening. Hierbij is aangegeven dat het ging om alle medewerkers die zich bezighouden met de uitvoering van de schuldhulpverlening (zoals schuldenregeling, budgetbegeleiding, psychosociale hulpverlening en nazorg), waarbij ingehuurde krachten ook meetellen.

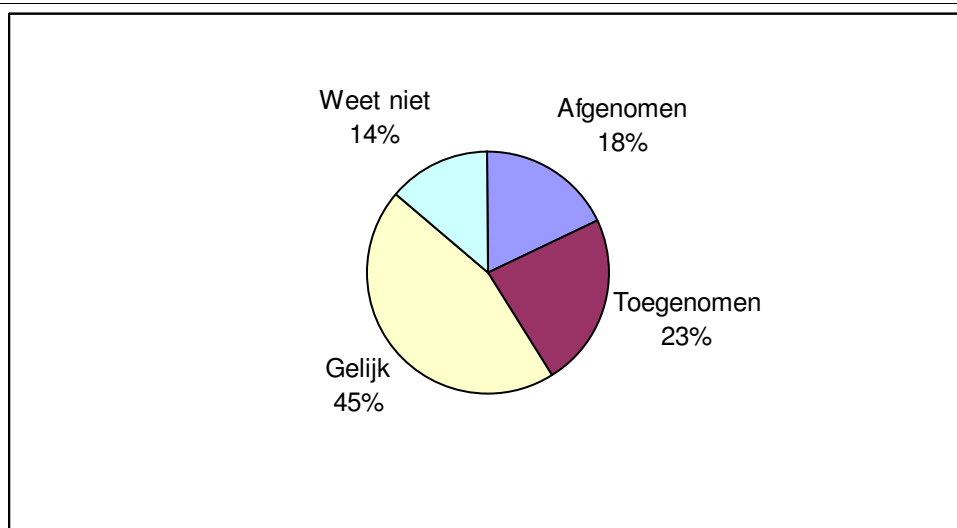
- Vaak loopt het probleem (in dit geval: de wachttijden) achter bij de beleidsmaatregelen (verhoging budget en FTE). Het kan zijn dat het budget en het aantal FTE de laatste jaren wel zijn opgehoogd, maar dat dit nog te kort geleden is om al terug te zien in een afname van de wachttijd.
- Er is hierbij geen rekening gehouden met de complexiteit van de schuldproblematiek per aanmelding wat invloed heeft op de lengte van de wachttijd. Het is dus mogelijk dat gemeenten niet alleen meer, maar ook ingewikkeldere schuldsituaties op moeten lossen.
- De hoogte van het budget en het aantal FTE zeggen niets over de wijze waarop de schuldhulpverlening in een gemeente is georganiseerd (bijvoorbeeld kwaliteit en aanbod van schuldhulp) en hoe efficiënt dit wordt uitgevoerd.
- Hoewel met het aantal aanmeldingen een goede indicatie is verkregen voor de belasting van schuldhulpverleningsorganisaties, is de omvang van het lopend cliëntenbestand buiten beschouwing gebleven.

4.11 Ontwikkelingen in wachttijden, aanmeldingen en middelen

Schuldhulpverleners is gevraagd naar de (door hen waargenomen) ontwikkeling van de wachttijden sinds januari 2009. Verder is beleidsmedewerkers gevraagd naar de (door hen waargenomen) ontwikkeling van het aantal aanmeldingen tussen 2008 en 2009, de formatie sinds januari 2009 en de budgettaire ruimte ten opzichte van 2009.

Figuur 3 laat zien dat 23% van de schuldhulpverleners aangeeft dat de wachttijd sinds januari 2009 is toegenomen. Dit staat tegenover de waargenomen afname in wachttijd door 18% van de schuldhulpverleners. Volgens 45% van de schuldhulpverleners is de wachttijd in vergelijking met een jaar eerder gelijk gebleven.

Figuur 3 Ontwikkeling van de wachttijden sinds januari 2009

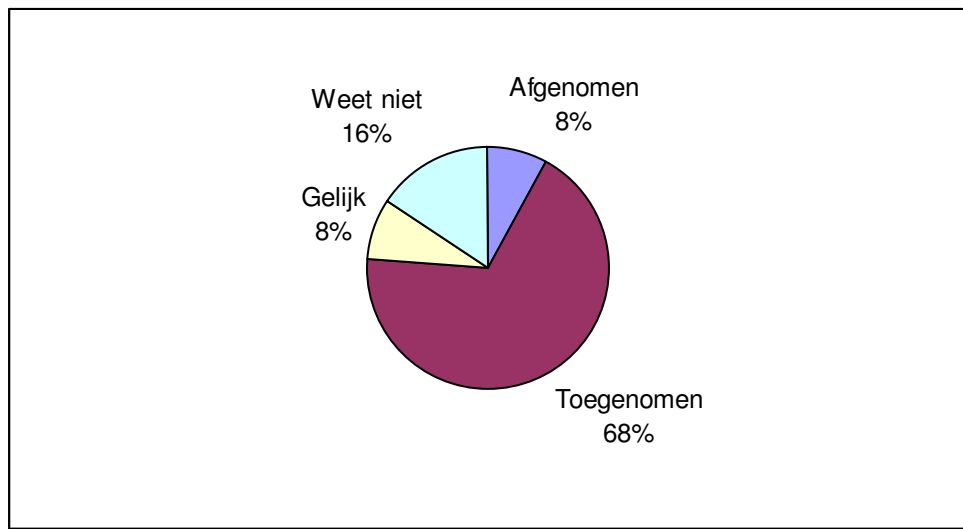


Bron: Panteia, 2010.

Zoals blijkt uit Figuur 4 geeft 68% van de beleidsmedewerkers aan dat het aantal aanmeldingen binnen hun gemeente tussen 2008 en 2009 is toegenomen. Acht procent van hen geeft aan dat het aantal aanmeldingen in die periode is af-

genomen en volgens eveneens acht procent is het niet veranderd ten opzichte van een jaar eerder.

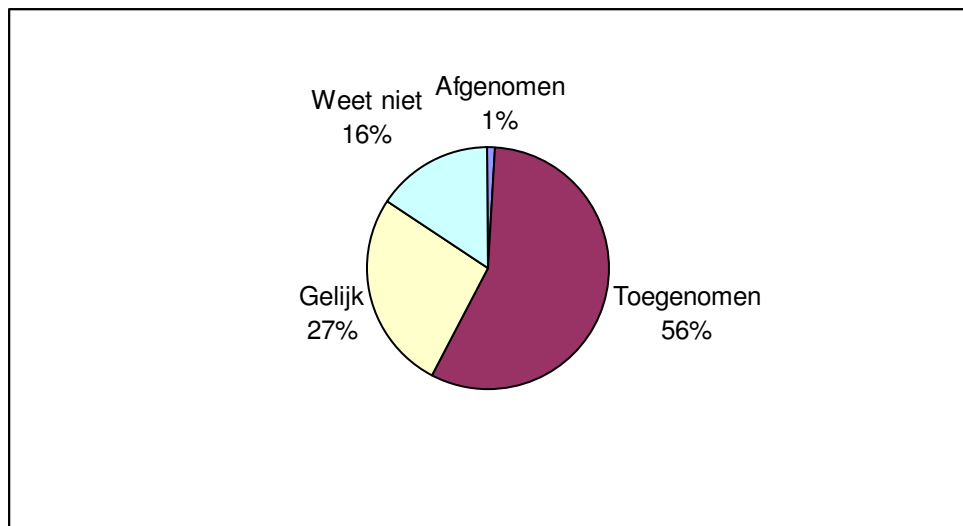
Figuur 4 Ontwikkeling van het aantal aanmeldingen tussen 2008 en 2009



Bron: Panteia, 2010.

Volgens 56% van de beleidsmedewerkers is het aantal FTE dat verbonden is aan de uitvoering van de schuldhulpverlening, toegenomen. Slechts 1% van de ondervraagden stelt dat de formatie is geslonken.

Figuur 5 Ontwikkeling van het aantal FTE sinds januari 2009

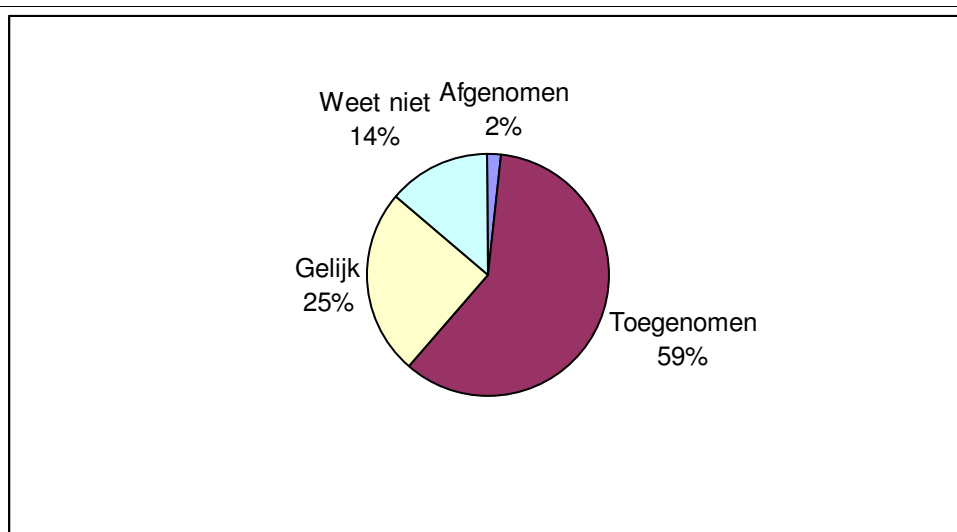


Bron: Panteia, 2010.

Net als met betrekking tot de toename van het aantal FTE, geeft 59% van de beleidsmedewerkers aan dat het budget voor het jaar 2010 hoger ligt dan het beschikbare budget van 2009. Slechts 2% van de beleidsmedewerkers rapporteert

een budgettaire verkrapping in de eigen gemeente. Volgens een kwart van de beleidsmedewerkers is het budget voor 2010 gelijk gebleven aan dat van 2009.¹

Figuur 6 Ontwikkeling van het budget sinds 2009



Bron: Panteia, 2010.

Bovenstaande ontwikkelingen geven aan dat tegenover een toename in het aantal aanmeldingen in een deel van de gemeenten, vaak ook een toename staat van beschikbare middelen. In meer dan de helft van de gemeenten is zowel de formatie als het budget toegenomen. Desondanks is de wachttijd in het afgelopen jaar toegenomen. Mogelijk is de toename in middelen ontoereikend om de toename in het aantal aanmeldingen te verwerken. Een andere mogelijkheid is dat andere factoren dan menskracht en budget extra aandacht behoeven.

4.12 Gevolgen van economische crisis

Het aantal aanmeldingen voor de schuldhulpverlening is in de jaren 2008-2009 behoorlijk toegenomen. Uit de gesprekken met de G4-gemeenten kwam tevens naar voren dat - zoals het er nu naar uit ziet - ook in 2010 een toename van het aantal aanmeldingen wordt verwacht. Deze toename is vermoedelijk voor een deel toe te schrijven aan de economische crisis. Dit is echter niet expliciet naar voren gekomen.

4.13 Wachttijden: Beleid en visie van gemeenten

In het beleid van 33% procent van de gemeenten is een maximale wachttijd vastgelegd. In Tabel 22 staat de verdeling van de maximale wachttijden over de verschillende gemeenten weergegeven.

¹ Het extra geld dat door het Kabinet beschikbaar is gesteld, is in oktober 2009 uitbetaald aan gemeenten. Dit extra budget is ten tijde van het afnemen van de enquête (februari 2010) nog niet in alle gemeenten geactiveerd.

Tabel 22 Vastgestelde maximale standaardwachtijden per gemeente

<i>Maximale wachttijd in weken</i>	<i>Aandeel gemeenten</i>
tot 1 week	7
1-2 weken	21
3 weken	4
4 weken	46
langer dan 4 weken	22
Totaal (N=59)	100

Bron: Panteia, 2010.

Tabel 22 laat zien dat meer dan een kwart van de gemeenten een maximale wachttijd heeft vastgelegd van 2 weken of korter. De meest voorkomende maximale wachttijd is een wachttijd van 4 weken, wat gelijkstaat aan de toekomstige wettelijke maximale termijn. Een vergelijking tussen de maximale wachttijden en de in de praktijk gerealiseerde wachttijden binnen de gemeenten die een maximale wachttijd hanteren, maakt duidelijk dat 36% van hen een wachttijd heeft die boven het eigen maximum ligt.

Van de beleidsmedewerkers geeft 22% aan dat de maximale wachttijd binnen hun gemeente boven de 4-wekengrens ligt. Zesendertig procent heeft een wachttijd die de eigen maximale wachttijd overschrijdt.

Maximaal vastgelegde wachttijden voor urgente schuldsituaties

Ongeveer 25% procent van de gemeenten heeft maximale wachttijden vastgelegd voor urgente schuldsituaties. De gemiddelde maximale wachttijd die zij hanteren, is 5 dagen. In Tabel 23 staat een overzicht van de verdeling van maximale wachttijden voor urgente schuldsituaties.

Tabel 23 Vastgestelde maximale wachttijden per gemeente voor urgente schuldsituaties

<i>Maximale wachttijd</i>	<i>Aandeel gemeenten</i>
0	10
1	18
2-3 dagen	26
5-7 dagen	16
langer dan 7 dagen	14
weet niet/wil niet zeggen	16
Totaal (N=42)	100

Bron: Panteia, 2010.

De vergelijking tussen de maximale wachttijden en de gerealiseerde wachttijden in urgente situaties leert dat 27% van de gemeenten in urgente situaties een wachttijd heeft die boven de door hen vastgelegde maximale wachttijd ligt.

4.14 Mogelijke en getroffen maatregelen om wachttijden te verkorten

Aan schuldhulpverleners is verder gevraagd of zij mogelijkheden zien om de wachttijd voor mensen in een schuldsituatie te verkorten. Ongeveer 46% ziet hiertoe mogelijkheden. Van hen denkt 68% dat het uitbreiden van de formatie een maatregel is die hiervoor ingezet kan worden. Het verbeteren van de werkprocessen wordt genoemd door 22% en 19% geeft aan dat het verhogen van het budget een belangrijke maatregel is waardoor de wachttijden verkort kunnen worden.

Ongeveer de helft van de schuldhulpverleners ziet geen mogelijkheden om de wachttijden te verkorten. Binnen deze groep wordt daarvoor als voornaamste reden genoemd dat er niet of nauwelijks wachttijd is voor cliënten. Dit wordt door 69% van deze gemeenten genoemd. Overige genoemde redenen voor het niet kunnen verlagen van de wachttijd: onvoldoende personeel om de wachttijd te verlagen (9%) en afhankelijkheid van de medewerking en capaciteiten van de cliënten (5%). De overige 11% van de schuldhulpverleners die geen mogelijkheden ziet tot het verlagen van de wachttijd, kan geen specifieke reden noemen waarom het verkorten van de wachttijd niet mogelijk is.

Het aantal gemeenten dat maatregelen heeft getroffen om de lengte van de wachttijd te verkorten, ligt op 46%. Het grootste deel van deze gemeenten (48%) heeft getracht de wachttijd te verkorten door de formatie uit te breiden. Verder heeft 28% van deze gemeenten afspraken gemaakt met andere partijen, 21% van hen heeft de werkprocessen aangepast en 14% heeft extra budgetruimte gecreëerd.¹

Tabel 24 Type maatregelen van gemeenten die hebben getracht de wachttijd te verkorten

<i>Maximale wachttijd in dagen</i>	<i>Aandeel gemeenten</i>
Formatie uitgebreid	48
Afspraken met andere partijen gemaakt	28
Werkprocessen aangepast	21
Extra budgetruimte gecreëerd	14
Totaal (N=95)	111

Noot: Het totaal van de aandelen telt niet op tot honderd, omdat bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

Bron: Panteia, 2010.

Van de gemeenten die in het recente verleden nog geen beleidsmaatregelen hebben getroffen om de wachttijden te verkorten (of niet zeker weten of dit in het recente verleden is gebeurd) heeft 32% plannen om de wachttijd in de nabije toekomst te verkorten door middel van gerichte maatregelen. Een derde van de gemeenten die plannen hebben voor het verkorten van de wachttijd, denkt aan maatregelen die gekoppeld zijn aan de nieuwe wetgeving. Overige gemeenten hebben een waaier aan mogelijke maatregelen op de agenda staan, variërend van het maken van afspraken met externe organisaties tot een alternatieve opzet van de aanmeldfase.

¹ Bij deze vraag konden meer antwoorden gegeven worden, waardoor het totaal optelt tot meer dan 100%.

5 Doorlooptijd

5.1 Inzicht in doorlooptijd

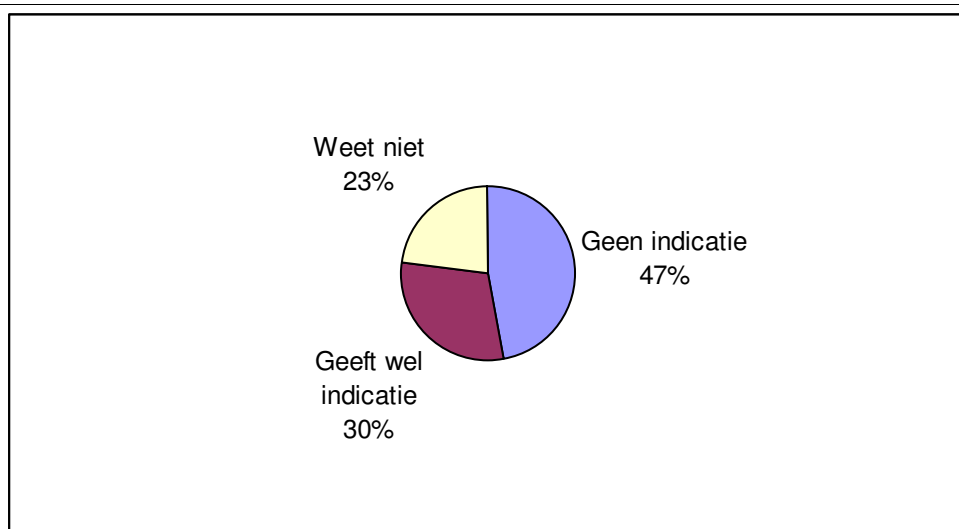
Zoals eerder is opgemerkt in hoofdstuk 2, staat in het wetsvoorstel 'Gemeentelijke Schuldhulpverlening' aangegeven dat gemeenten verplicht zijn de schuldenaar vooraf een globaal inzicht te geven in de verwachte doorlooptijd onder de voorwaarde dat de schuldenaar meewerkt aan de schuldhulpverlening. Naast de wachttijd per gemeente is ook de doorlooptijd van belang voor de kwaliteit van schuldhulpverlening. Om duidelijkheid te bieden aan cliënten is het belangrijk dat zij na het intakegesprek een indicatie krijgen van de verwachte lengte van de doorlooptijd van het traject.

Aan beleidsmedewerkers is gevraagd of er aan cliënten een indicatie wordt gegeven van de doorlooptijd (Figuur 7). 30% van de beleidsmedewerkers geeft aan dat een dergelijke indicatie wordt verstrekt, 47% geeft een dergelijke indicatie niet en 23% weet het niet. Aan de beleidsmedewerkers die aangeven dat hun gemeente geen indicatie geeft van doorlooptijd (de bovengenoemde 47%), is de vraag voorgelegd of de gemeente bezig is met het ontwikkelen van beleid op dit terrein (Figuur 8). Van de gemeenten die geen doorlooptijdindicatie geven aan cliënten, is 52% bezig met het ontwikkelen van beleid hierover, 28% ontwikkelt geen beleid en 20% weet het niet.

Met bovengenoemde percentages kan berekend worden welk deel van de gemeenten geen indicatie geeft van de doorlooptijd en hierover ook geen beleid ontwikkelt. 47% van de gemeenten geeft geen indicatie en van deze gemeenten ontwikkelt 28% geen beleid op dit terrein. Het is dus 13% (28% maal 47%) van de gemeenten die geen indicatie geeft van de doorlooptijd en hierover ook geen beleid ontwikkelt. Opgemerkt moet worden dat de categorie 'weet niet' buiten beschouwing is gelaten, wat waarschijnlijk leidt tot een lichte onderschatting van het aantal gemeenten dat geen indicatie geeft en hierover ook geen beleid ontwikkelt.

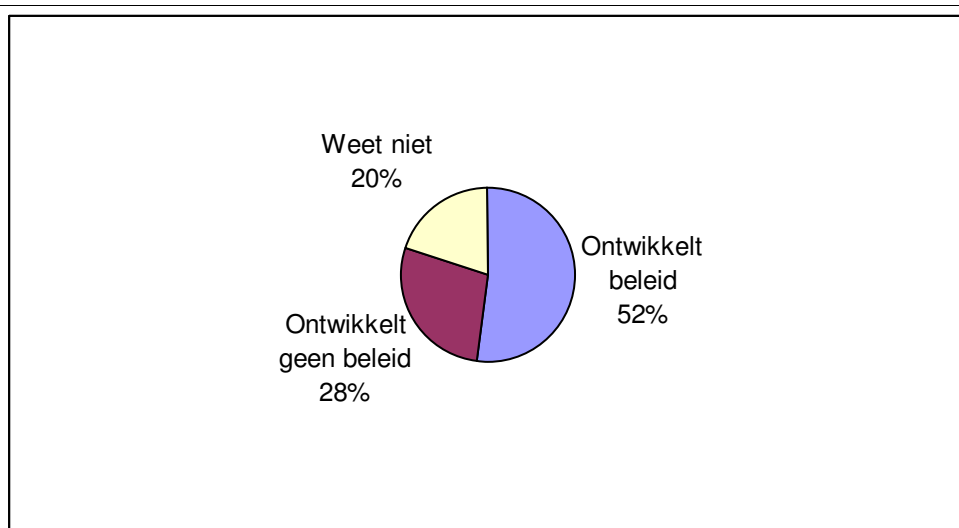
Aan schuldhulpverleners is verder gevraagd hoe vaak cliënten in de praktijk geïnformeerd worden over de doorlooptijd. Dit gebeurt bij 45% van de gemeenten altijd. Het gebeurt 'vaak' of 'soms' in respectievelijk 23% en 14% van de onderzochte gemeenten. Bij 1 op de 10 gemeenten worden cliënten nooit geïnformeerd.

Figuur 7 Aandeel gemeenten dat een indicatie geeft van de doorlooptijd



Bron: Panteia, 2010.

Figuur 8 Gemeenten die geen indicatie afgeven, onderverdeeld naar het al dan niet ontwikkelen van beleid op dit terrein



Bron: Panteia, 2010.

5.2 Doorlooptijd volgens schuldhulpverleners

Aan schuldhulpverleners is gevraagd hoe lang het in een standaard situatie (geen urgente schulden) duurt voordat de schuldeisers akkoord zijn gegaan met een te treffen schuldenregeling. Dit is gerekend vanaf het moment dat de financiële situatie van de klant volledig in kaart is gebracht. In deze casus is gekozen voor drie schuldeisers, zodat van de ondervraagde schuldhulpverleners nog redelijkerwijs verwacht kan worden dat zij een inschatting kunnen maken van de doorlooptijd in een dergelijke situatie. Opgemerkt moet worden dat in de praktijk een groter aantal schuldeisers zeer wel mogelijk is. Een aantal van 10 of 11 schuldeisers is niet uitzonderlijk. Hoewel een casus met slechts 3 schuldeisers leidt tot een lagere doorlooptijd dan in de praktijk regelmatig zal voorkomen, is hier dus om

praktische redenen voor gekozen. Het stelt respondenten in staat om een schatting te maken. Juist vanwege de afhankelijkheid van het aantal schuldeisers en de medewerking van de schuldeisers en de cliënten, kan de lengte van de doorlooptijd in de praktijk zeer variëren. Dit is beperkt te sturen door de schuldhulpverlenende organisatie.

Dit gebeurde aan de hand van de volgende casus:

Stelt u zich de volgende situatie voor:

Een klant heeft een problematische schuld waarvoor een schuldenregeling opgezet moet worden om het probleem op te lossen. Van een crisissituatie is geen sprake. Er is een compleet overzicht van de financiële situatie van de klant. Er zijn drie schuldeisers.

Hoe lang duurt het voordat er een akkoord is bereikt met de schuldeisers over de schuldregeling?

Gemiddeld duurt het 81 dagen (11 weken en 4 dagen) om in een dergelijke situatie vast te stellen hoe de schulden van een cliënt aangepakt gaan worden. Tabel 25 geeft een overzicht van de verdeling van wachttijden over de verschillende gemeenten. Hierbij dient te worden opgemerkt dat deze resultaten niets zeggen over de totale duur van de periode vanaf het begin van de wachttijd tot en met het einde van de doorlooptijd. Zoals al in hoofdstuk 2 is opgemerkt, zit er vaak nog een periode tussen het einde van de wachttijd (het eerste intakegesprek) en de start van de doorlooptijd (er is een compleet overzicht van de schulden). Dit is niet meegenomen in het onderzoek.

Tabel 25 Doorlooptijd tot akkoord met schuldeisers: schuldhulpverleners

<i>Doorlooptijd</i>	<i>Aandeel gemeenten (in %)</i>
tot 1 week	10
1-5 weken	16
5-9 weken	17
9-13 weken	12
13-17 weken	39
langer dan 17 weken	6
Totaal (N=82)	100

Bron: Panteia, 2010.

Schuldhulpverleners geven aan dat de doorlooptijd gemiddeld 81 dagen (11 weken en 4 dagen) is.

Tabel 26 laat zien dat de doorlooptijd korter is naarmate de omvang van gemeenten afneemt. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners zijn niet in de tabel opgenomen omdat de gemiddelde doorlooptijd van deze gemeenten op te weinig waarnemingen is gebaseerd. Relatief weinig van deze grote gemeenten hebben de vraag over doorlooptijd beantwoord.

Tabel 26 Gemiddelde doorlooptijd naar gemeentegrootte

<i>Grootte gemeente (naar aantal inwoners)</i>	<i>Gemiddelde standaarddoorlooptijd per gemeente in dagen</i>
tot 20.000	88
20.000 tot 50.000	85
50.000 tot 100.000	70
Meer dan 100.000	-
Totaal	81

Bron: Panteia, 2010.

5.3 Doorlooptijd in urgente situaties volgens schuldhulpverleners

De doorlooptijd is uiteraard ook zeer belangrijk in een crisissituatie waarin er acute verergering van de situatie van de cliënt dreigt. Aan schuldhulpverleners is gevraagd hoe lang het in een dergelijke crisissituatie duurt voordat het duidelijk is hoe de schulden van een cliënt aangepakt gaan worden, gerekend vanaf het moment dat de financiële situatie van de klant volledig in kaart is gebracht. Zij formuleerden een antwoord naar aanleiding van onderstaande casus.

Stelt u zich de volgende situatie voor:

Een klant heeft een problematische schuld waarvoor een schuldenregeling opgezet moet worden om het probleem op te lossen. Er is sprake van een crisissituatie. Er is een compleet overzicht van de financiële situatie van de klant. Er zijn drie schuldeisers¹.

Hoe lang duurt het voordat er een akkoord is bereikt met de schuldeisers over de schuldregeling?

Gemiddeld duurt het 52 dagen (7 weken en 3 dagen) voordat er in een dergelijke situatie een akkoord is gesloten met schuldeisers. Tabel 27 geeft een overzicht van de verdeling van wachttijden over de verschillende gemeenten.

¹ Evenals in de doorlooptijdcasus in een standaard schuldsituatie is om praktische redenen gekozen voor een situatie met drie schuldeisers, hoewel een groter aantal schuldeisers in de praktijk regelmatig voorkomt.

Tabel 27 Doorlooptijd in urgente situatie: schuldhulpverleners

<i>Doorlooptijd</i>	<i>Aandeel gemeenten</i>
0-3 dagen	27
4-7 dagen	11
1-5 weken	18
5-9 weken	13
9-13 weken	4
13-17 weken	23
langer dan 17 weken	5
Totaal (N=56)	100

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Bron: Panteia, 2010.

Schuldhulpverleners geven aan dat bij het sluiten van een schuldregeling met 3 schuldeisers de doorlooptijd gemiddeld 52 dagen (7 weken en 3 dagen) is.

Uit Tabel 28 blijkt dat gemeenten tot 20.000 inwoners gemiddeld een kortere urgentiedoorlooptijd hebben dan gemeenten tussen 20.000 en 100.000 inwoners. Tabel 26 liet juist zien dat gemeenten tot 20.000 inwoners de langste doorlooptijd hebben in standaard (niet urgente) situaties. Gemeenten tot 20.000 inwoners hebben dus een relatief lange doorlooptijd in standaard situaties en een relatief korte doorlooptijd in urgente schuldsituaties. In Tabel 28 zijn evenals in Tabel 26 de gemeenten met een omvang boven 100.000 inwoners uit de tabel weggelaten vanwege het geringe aantal waarnemingen.

Tabel 28 Gemiddelde urgentiedoorlooptijden naar gemeentegrootte

<i>Grootte gemeente (naar aantal inwoners)</i>	<i>Gemiddelde urgentiedoorlooptijd per gemeente in dagen</i>
tot 20.000	42
20.000 tot 50.000	52
50.000 tot 100.000	47
Boven 100.000	-
Totaal	52

Bron: Panteia, 2010.

BIJLAGE I Onderzoeksverantwoording

Selectie van adressen van gemeenten

Het onderzoek bestaat uit een telefonische enquête onder (netto) 207 beleidsmedewerkers op het terrein van de schuldhulpverlening en (netto) 146 uitvoerenden in diezelfde gemeenten.

Als eerste zijn gemeenten gebeld en is er gevraagd naar een *beleidsmedewerker* op het terrein van schuldhulpverlening. Vervolgens is bij deze persoon de telefonische enquête afgenomen. Aan het einde van deze telefonische enquête zijn de naam en contactgegevens gevraagd van een schuldhulpverlener die verantwoordelijk is voor de uitvoering. Deze *schuldhulpverlener* (per gemeente verschilde het of deze binnen de gemeente werkzaam was dan wel bij een externe schuldhulpverleningsorganisatie) is vervolgens gebeld om het tweede deel van de telefonische enquête uit te voeren. De telefonische enquêtes zijn afgenomen door medewerkers van Stratus Marktonderzoek.

De vier grote gemeenten, Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Utrecht, zijn door de onderzoekers zelf gebeld om de vragenlijst af te nemen. Dit om de - vaak complexe - situatie met betrekking tot schuldhulpverlening in de grote steden goed in beeld te krijgen. De antwoorden zijn later bijgevoegd in het databestand.

Steekproef

In totaal zijn er 307 beleidsmedewerkers benaderd voor dit onderzoek. Daarvan hebben er 207 deelgenomen aan de telefonische enquête. Het grootste deel van de 100 beleidsmedewerkers die wel zijn benaderd, maar niet hebben deelgenomen, heeft aangegeven dat het beleid op het terrein van schuldhulpverlening bij een andere gemeente wordt vastgelegd. Behalve in de uitvoering komt het voor dat gemeenten ook beleidsmatig samenwerken op het terrein van schuldhulpverlening.

Bij een kleiner deel van de 100 beleidsmedewerkers die wel zijn benaderd, maar niet hebben deelgenomen, had de weigering te maken met praktische redenen (niet tot stand komen van een belafsprak, afzeggen definitieve belafsprak, verkeerde nummers, meer dan 5 belpogingen etc.).

Van de 207 beleidsmedewerkers hebben er 15 aan het eind van de telefonische enquête aangegeven dat zij ook het meest in aanmerking kwamen om de vragen voor de schuldhulpverlener te beantwoorden. Zij verrichten werkzaamheden als beleidsmedewerker en als schuldhulpverlener.

Van de overige 192 beleidsmedewerkers hebben er 13 geen naam en/of contactpersoon van een schuldhulpverlener doorgegeven. Voordat de resterende 179 contactpersonen uit het bestand konden worden benaderd, zijn als eerste de dubbele adressen hieruit verwijderd. Dit was het geval bij 7 contactpersonen. Het kwam namelijk regelmatig voor dat meerdere beleidsmedewerkers van verschillende gemeenten dezelfde contactpersoon hadden opgegeven als uitvoerend

schuldhulpverlener. Uiteindelijk bleef een bruikbaar bestand over van 172 respondenten, waarvan 155 personen zijn benaderd.¹ Hieruit zijn 131 netto gesprekken naar voren gekomen. Inclusief de 15 beleidsmedewerkers die ook werkzaam zijn als schuldhulpverlener, zijn wij uitgekomen op 146 gesprekken.

De reden dat 24 contactpersonen wel zijn benaderd, maar niet hebben deelgenomen, heeft - net als bij de beleidsmedewerkers - voor een deel te maken met praktische redenen (niet tot stand komen van een belafsprak, afzeggen definitieve belafsprak, verkeerde nummers, meer dan 5 belpogingen etc.). Verder kwam het bij de schuldhulpverleners regelmatig voor dat werd doorverwezen naar een andere schuldhulpverlener, die al was geënquêteerd omdat deze al genoemd was door een beleidsmedewerker van een andere gemeente. In onderstaande tabellen staat weergegeven wat de functies zijn van respectievelijk de beleidsmedewerkers en schuldhulpverleners die aan de telefonische enquête hebben deelgenomen.

Van de beleidsmedewerkers waren de meeste respondenten (63%) werkzaam als beleidsmedewerker schuldhulpverlening bij de gemeente.

Tabel 29 Functies van geïnterviewde beleidsmedewerkers

<i>Functie beleidsmedewerker</i>	<i>Aandeel in geïnterviewde beleidsmedewerkers (in %)</i>
Beleidsmedewerker schuldhulpverlening bij de gemeente	73
Beleidsadviseur schuldhulpverlening bij de gemeente	7
Beleidscoördinator schuldhulpverlening bij de gemeente	5
Teamleider overkoepelende afdeling (zoals Zorg, Welzijn)	8
Afdelingshoofd	4
Anders	3
Totaal (N=207)	100

Bron: Panteia, 2010.

De meeste schuldhulpverleners zijn werkzaam bij de gemeente, gevolgd door schuldhulpverleners die werkzaam zijn bij een externe organisatie. Overige schuldhulpverleners zijn vaak werkzaam als teamleider bij de gemeente, de kredietbank of een externe organisatie. Verder hadden respondenten zeer uiteenlopende uitvoerende functies binnen de schuldhulpverlening.

¹ 17 contactpersonen zijn niet meer benaderd vanwege de start van de analysefase.

Tabel 30 Functies van geïnterviewde schuldhulpverleners

<i>Functie schuldhulpverlener</i>	<i>Aandeel in geïnterviewde schuldhulpverleners (in %)</i>
Schuldhulpverlener bij de gemeente	34
Schuldhulpverlener bij een externe instantie	11
Teamleider schuldhulpverlening bij de gemeente	18
Teamleider schuldhulpverlening bij een externe instantie	12
Teamleider schuldhulpverlening bij de Kredietbank	3
Schuldhulpverlener bij de Kredietbank	3
Teamleider schuldhulpverlener bij de Kredietbank	14
Schuldhulpverlener bij AMW	5
Teamleider schuldhulpverlening bij AMW	3
Anders	1
Totaal (N=146)	101

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Bron: Panteia, 2010

BIJLAGE II Telefonische enquête beleidsmedewerkers

INTRO:

Goedemorgen/-middag mevrouw/mijnheer, u spreekt metvan Panteia. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voeren wij een onderzoek uit naar wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten. Kunt u mij doorverbinden met de beleidsafdeling Sociale Zaken?

Als juiste persoon te pakken, dan:

START ENQUÊTE

A1

Wat is uw functie?

- 1: beleidsmedewerker schuldhulpverlening bij de gemeente
- 2: beleidsadviseur schuldhulpverlening bij de gemeente
- 3: beleidscoördinator schuldhulpverlening bij de gemeente
- 4: beleidsmedewerker bij de gemeentelijke kredietbank
- 5: anders, namelijk.....

A2

Dit onderzoek wordt afgenomen in de gemeente (naam gemeente). Hebben uw antwoorden betrekking op het BELEID voor schuldhulpverlening dat geldt voor deze gemeente of ook op het BELEID voor schuldhulpverlening dat geldt voor andere gemeenten?

- 1: alleen gemeente.....
- 2: ook andere gemeenten
- 3: weet niet/wil niet zeggen

Als A2 = 2 dan door naar A3

A3

Kunt u de namen noemen van gemeenten waarvoor uw gemeente eveneens het BELEID rondom schuldhulpverlening vormgeeft in 2010?

- 1: gemeente
- 2: gemeente
- 3: etc.
- 4: weet niet

A4

Zijn dit dezelfde gemeenten als in 2009?

- 1: ja
- 2: nee

De volgende vragen gaan over hoe uw gemeente de schuldhulpverlening georganiseerd heeft.

B1

Bij welke afdeling/organisatie melden mensen met schulden zich aan?

ENQ: Vraag open stellen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: bij een loket binnen de gemeente
- 2: de kredietbank (ook wel GKB genoemd)
- 3: Algemeen Maatschappelijk Werk (ook wel AMW genoemd)
- 4: een externe (door de gemeente ingehuurde) organisatie
- 5: anders, namelijk.....
- 6: weet niet/wil niet zeggen

B2

Bij welke afdeling/organisatie vindt het eerste intakegesprek met een schuldhulpverlener plaats?

ENQ: Vraag open stellen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: bij een afdeling binnen de gemeente
- 2: de kredietbank (ook wel GKB genoemd)
- 3: Algemeen Maatschappelijk Werk (ook wel AMW genoemd)
- 4: een externe (door de gemeente ingehuurde) organisatie
- 5: anders, namelijk.....
- 6: weet niet/wil niet zeggen

B3

Welke afdeling/organisatie verzorgt budgetbegeleiding?

ENQ: Vraag open stellen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: een afdeling binnen de gemeente
- 2: de kredietbank (ook wel GKB genoemd)
- 3: Algemeen Maatschappelijk Werk (ook wel AMW genoemd)
- 4: een externe (door de gemeente ingehuurde) organisatie
- 5: anders, namelijk.....
- 6: weet niet/wil niet zeggen

B4

Welke afdeling/organisatie verzorgt psychosociale/maatschappelijke hulpverlening?

ENQ: Vraag open stellen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: een afdeling binnen de gemeente
- 2: de kredietbank (ook wel GKB genoemd)
- 3: Algemeen Maatschappelijk Werk (ook wel AMW genoemd)
- 4: een externe (door de gemeente ingehuurde) organisatie
- 5: anders, namelijk.....
- 6: weet niet/wil niet zeggen

B5

Welke afdeling/organisatie verzorgt schuldregelingen?

ENQ: Vraag open stellen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: een afdeling binnen de gemeente
- 2: de kredietbank (ook wel GKB genoemd)
- 3: Algemeen Maatschappelijk Werk (ook wel AMW genoemd)
- 4: een externe (door de gemeente ingehuurde) organisatie
- 5: anders, namelijk.....
- 6: weet niet/wil niet zeggen

B8

Heeft uw gemeente afspraken gemaakt of convenanten afgesloten met andere instellingen voor bijvoorbeeld het tijdig signaleren van schulden bij cliënten of het doorverwijzen van cliënten naar schuldhulpverlening?

ENQ: Spontaan laten noemen, niet helpen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: ja, met woningcorporaties/sociale woningbouw
- 2: ja, met energieleveranciers
- 3: ja, met waterleidingbedrijf
- 4: ja, met andere hulpverleningsorganisaties, namelijk.....
- 5: nee
- 6: weet niet/wil niet zeggen

Als B8 >= 5 dan door naar B9

B9

Hoe tevreden bent u over de uitvoering van het convenant (met instelling(en) bij B8 aangegeven)? Wilt u een rapportcijfer geven, lopend van 1 tot 10?

- 1: woningcorporaties/sociale woningbouw
- 2: energieleveranciers
- 3: waterleidingbedrijf
- 4: andere hulpverleningsorganisaties, namelijk.....
- 5: andere hulpverleningsorganisaties, namelijk.....
- 6: weet niet/wil niet zeggen

C1

Hoeveel FTE zijn er op dit moment in totaal werkzaam in de uitvoering van de schuldhulpverlening?

Het gaat om alle medewerkers die zich bezighouden met de uitvoering van de schuldhulpverlening (zoals schuldenregeling, budgetbegeleiding, psychosociale hulpverlening en nazorg). Ingehuurde krachten tellen ook mee.

- 1: aantal FTE
- 2: weet niet uit mijn hoofd

Als C1 = 2 dan door naar C1a

C1a

Kunt u dit wel nazoeken?

1: ja → *ENQ: We kunnen straks via de e-mail een tabel naar u sturen waarop u deze gegevens kunt invullen.*

2: nee

Als C1a = 1 Excel-bestand nazenden

Als C1a = 2 dan door naar C1b**C1b**

Kunt u een schatting geven van het totaal aantal FTE dat op dit moment werkzaam is in de uitvoering van de schuldhulpverlening?

1: aantal FTE

2: weet niet

C2

Zijn er nu meer of minder FTE werkzaam dan in januari 2009?

1: meer dan in 2009

2: minder dan in 2009

3: evenveel als in 2009

4: weet niet

D1

Houdt uw gemeente registraties bij van het aantal aanmeldingen bij schuldhulpverlening?

Als A2=2: Het gaat hier om registraties van de meldingen inclusief de meldingen bij de gemeenten...

ENQ: Het gaat hier niet om het aantal lopende dossiers, echt alleen over het aantal meldingen.

1: ja

2: nee

3: nee, alleen registraties voor eigen gemeente (alleen als A2=2)

4: weet niet

Als D1 = 1 dan door naar D2**D2**

Hoeveel meldingen zijn er volgens deze registratie **in 2009** in totaal geregistreerd bij schuldhulpverlening?

Als A2=2: Het gaat hier om registraties van de meldingen inclusief de meldingen bij de gemeenten...

1: aantal meldingen

2: weet niet uit mijn hoofd

Als D2 = 2 door naar D3

D3

Kunt u dit wel nazoeken?

1: ja → *ENQ: We kunnen straks via de e-mail een tabel naar u sturen waarop u deze gegevens kunt invullen.*

2: nee

Als D3 = 1 Excel-bestand nazenden

Als D3 = 2 dan door naar D4**D4**

Hoeveel aanmeldingen zijn er volgens uw schatting **in 2009** in totaal geregistreerd bij schuldhelpverlening?

Als A2=2: Het gaat hier om registraties van de aanmeldingen inclusief de aanmeldingen bij de gemeenten...

1: aantal aanmeldingen

2: weet niet

D5

Zijn er **in 2008** meer of minder aanmeldingen geregistreerd dan **in 2009**?

Als A2=2: Het gaat hier om registraties van de aanmeldingen inclusief de aanmeldingen bij de gemeenten...

1: meer dan in 2009

2: minder dan in 2009

3: evenveel als in 2009

4: weet niet

E1

Wat was het totale budget voor 2009 voor schuldhelpverlening?

Het gaat hier om het budget inclusief de extra middelen die beschikbaar zijn gesteld voor 2009.

Rekent u ook het budget voor preventieve activiteiten en nazorg mee.

1: budget in euro's

2: weet niet uit mijn hoofd

Als E1 = 2 door naar E1a**E1a**

Kunt u dit wel nazoeken?

1: ja → *ENQ: We kunnen straks via de e-mail een tabel naar u sturen waarop u deze gegevens kunt invullen.*

2: nee

Als E1a = 1 Excel-bestand nazenden

Als E1a = 2 door naar E1b

E1b

Kunt u een schatting geven van het totale budget voor schuldhulpverlening voor 2009?

Het gaat hier om het budget inclusief de extra middelen die beschikbaar zijn gesteld voor 2009.

Rekent u ook het budget voor preventieve activiteiten en nazorg mee.

1: budget in euro's

2: echt geen idee

E2

Kunt u aangeven of het nieuw vastgestelde budget voor 2010 is toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven ten opzichte van 2009?

1: toegenomen

2: afgenomen

3: gelijk gebleven

4: weet niet

De volgende vragen gaan over de wachttijd waar schuldenaren mee te maken krijgen.

In dit onderzoek verstaan we onder wachttijd de periode tussen aangemelde registratie van de cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener.

Het **BEGIN** van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het **EIND** van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

F1a

Is er verschil in wachttijd tussen cliënten in een standaard schuldsituatie en cliënten in een urgente schuldsituatie?

1: ja

2: nee

3: weet niet

Als F1a = 1 door naar F1b

Als F1a > 1 Alle vragen waar onderscheid gemaakt wordt in urgent en standaard deze toevoeging weglaten.

F1b

Wanneer is de schuldsituatie van een cliënt urgent?

ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk.

1: dreigende huisuitzetting/woningontruiming

2: dreigende afsluiting van gas, licht en/of water

3: dreigende beslaglegging door een schuldeiser

4: dreiging van beëindiging zorgverzekering

- 5: anders, namelijk...
6: weet niet/wil niet zeggen

F2

Registreert uw gemeente op dit moment de lengte van de wachttijd van cliënten?
U kunt kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

- 1: ja, registratie volgens de definitie gebruikt in dit onderzoek
2: ja, registratie maar niet volgens deze definitie
3: nee, geen registratie
4: weet niet

Als F2 = 1 door naar F3

F3

Hoe lang is, volgens deze registratie, de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een standaard schuldsituatie?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

- 1: aantal dagen
2: aantal weken
3: weet niet uit mijn hoofd

Als F3 = 3 door naar F4

F4

Kunt u dit wel nazoeken?

- 1: ja → *ENQ: We kunnen straks via de e-mail een tabel naar u sturen waarop u deze gegevens kunt invullen.*
2: nee

Als F4 = 1 Excel-bestand nazenden

Als F4 = 2 of als F2 > 1 door naar F5

F5

Wat is volgens uw schatting de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een standaard schuldsituatie?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

Als F2 = 1 en F1a = 1 door naar F6

F6

Hoe lang is, volgens deze registratie, de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een urgente schuldsituatie?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

Als F6 = 3 door naar F7

F7

Kunt u dit wel nazoeken?

1: ja → *ENQ: We kunnen straks via de e-mail een tabel naar u sturen waarop u deze gegevens kunt invullen.*

2: nee

Als F7 = 1 Excel-bestand nazenden

Als (F7 = 2 of F2 > 1) en F1a = 1 door naar F8

F8

Wat is volgens uw schatting de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een urgente schuldsituatie?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

F11

Welke factoren die te maken hebben met de organisatie van de schuldhulpverlening hebben invloed op de duur van de wachttijd?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie dan nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

ENQ: Antwoorden niet oplezen! Respondent mag meerdere antwoorden geven, maar 1 antwoord is ook goed.

- 1: personele bezetting bij schuldhulpverlening
- 2: beschikbare budget voor schuldhulpverlening
- 3: samenwerking met de instantie die het eerste intakegesprek uitvoert (bijvoorbeeld de kredietbank of een externe organisatie)
- 4: aantal aanmeldingen
- 5: geen
- 6: anders, namelijk.....
- 7: weet niet

G1

Is in het beleid van uw gemeente vastgelegd hoe lang de wachttijd voor mensen in een schuldsituatie maximaal mag zijn?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als G1 = 1 door naar G2

G2

Hoe lang mag de wachttijd maximaal zijn voor mensen in een standaard schuldsituatie?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

Als G1 = 1 en F1a = 1 door naar G3

G3

Hoe lang mag de wachttijd maximaal zijn voor mensen in een urgente schuldsituatie?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

G4

Heeft uw gemeente beleidsmaatregelen genomen om de wachttijd voor mensen in een schuldsituatie te verkorten?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als G4 = 1 door naar G5

G5

Welke maatregelen?

- 1: antwoord
- 2: antwoord
- 3: etc.
- 4: weet niet/wil niet zeggen

Als G4 > 1 door naar G6

G6

Heeft uw gemeente plannen om de wachttijd voor mensen in een schuldsituatie in de toekomst te verkorten?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als G6 = 1 dan door naar G7

G7

Welke plannen?

- 1: antwoord
- 2: antwoord
- 3: etc.
- 4: weet niet/wil niet zeggen

De volgende vragen gaan over de doorlooptijd.

Onder het BEGIN van de doorlooptijd verstaan we het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd en er een compleet financieel overzicht is. Het EIND van de doorlooptijd is het moment dat het voor cliënt en schuldhulpverlener duidelijk is hoe de schulden worden aangepakt.

H1

Is in het beleid van uw gemeente opgenomen dat cliënten geïnformeerd worden over de lengte van de doorlooptijd?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als H1 > 1 door naar H2

H2

Is uw gemeente bezig met het ontwikkelen van beleid hierover?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als H1 = 1 door naar H3

H3

Stel er moet een schuldregeling opgezet worden voor een cliënt. Hoe lang duurt het voordat er begonnen wordt met het aanschrijven van schuldeisers, gerekend vanaf het moment dat deze cliënt een volledig financieel overzicht heeft gegeven?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

J1

Wij zouden graag praten met een medewerker die werkt in de uitvoering van schuldhulpverlening. Bij voorkeur praten we met een ervaren medewerker die de eerste intakegesprekken voert met cliënten. Dit kan bijvoorbeeld een klantmanager zijn, maar ook een teamleider schuldhulpverlening of een senior schuldhulpverlener.

Heeft u de contactgegevens van deze medewerker?

- 1: ja
- 2: ik werk ook in de uitvoering en kan die vragen beantwoorden
- 3: nee, op dit moment niet
- 4: nee, mag ik niet geven
- 5: nee, weet ik niet

Als J1 > 2 door naar J2

J2

Ik heb hier een informatiebrief klaarliggen waarin het doel en de opzet van het onderzoek beschreven staan. Dan kunt u nog eens rustig nalezen waar het hier om gaat en waar de vragen voor de schuldhulpverlener over gaan. Bent u geïnteresseerd in deze brief?

- 1: ja
- 2: nee

Als J2 = 1 door naar J2a

J2a

Naar welk e-mailadres kan ik de brief sturen?

ENQ: Dit kan ook een e-mailadres zijn van iemand anders die meer weet over de uitvoering.

- 1: e-mailadres

Als J2 = 1 door naar J2at

J2at

Dan wil ik graag naam en telefoonnummer noteren dat bij het e-mailadres hoort dat u zojuist gaf. Wij kunnen dan later contact opnemen voor het maken van een afspraak met een uitvoerend medewerker.

- 1: naam
- 2: telefoonnummer

Als J1 = 1 door naar J1a

J1a

Dan wil ik graag de volgende gegevens van deze medewerker noteren:

- 1: naam
- 2: telefoonnummer
- 3: functie
- 4: bij welke organisatie werkzaam?

Als J1 = 1 door naar J1at

J1at

Hartelijk dank, ik ga contact met hem/haar opnemen.

einde

Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking en wens u verder een prettige dag.

BIJLAGE III Telefonische enquête schuldhulpverleners

INTRO:

Goedemorgen/-middag mevrouw/mijnheer, u spreekt met ... van Panteia. In opdracht van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid voeren wij een onderzoek uit naar wachttijden voor schuldhulpverlening bij gemeenten. Wij hebben reeds met een beleidsmedewerker van de gemeente ... gesproken. Via deze persoon hebben wij uw naam doorgekregen om enkele vragen te stellen over de UITVOERING van de schuldhulpverlening in uw gemeente.

START ENQUÊTE

UA1

Wat is uw functie?

- 1: schuldhulpverlener bij de gemeente/gemeentelijke sociale dienst
- 2: teamleider schuldhulpverlening bij de gemeente/gemeentelijke sociale dienst
- 3: schuldhulpverlener bij de kredietbank
- 4: teamleider schuldhulpverlening bij de kredietbank
- 5: schuldhulpverlener bij Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)
- 6: teamleider bij Algemeen Maatschappelijk Werk (AMW)
- 7: schuldhulpverlener bij externe instantie, namelijk:
- 8: teamleider bij externe instantie, namelijk:
- 9: anders, namelijk.....

UA2a

Wij benaderen u vanuit ons contact met de gemeente

Doet uw organisatie ook de UITVOERING van de schuldhulpverlening in andere gemeenten?

- 1: alleen gemeente
- 2: ook andere gemeenten

Als UA2a = 2 door naar UA2b

UA2b

Kunt u de namen noemen van gemeenten waarvoor u zich eveneens bezighoudt met de UITVOERING van de schuldhulpverlening in 2010?

- 1:.....
- 2:.....
- 3: etc.

Als UA2a = 2 door naar UA4

UA4

Zijn dit dezelfde gemeenten als in 2010?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als UA2a = 2 door naar UA2c

UA2c

Wij gaan vragen stellen over de uitvoering. Bij voorkeur alleen over de UITVOERING voor de gemeente

Is dat mogelijk of kan dat alleen over alle gemeenten tezamen?

- 1: ja
- 2 nee, over alle gemeenten tezamen

UAA3

Welke van de volgende activiteiten behoren tot uw takenpakket?

ENQ: Voorlezen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: eerste intakegesprek met cliënt
- 2: budgetbegeleiding
- 3: schuldregelingen
- 4: psychosociale hulpverlening
- 5: anders, namelijk.....

UAA4

Hoe kunnen mensen zich aanmelden voor schuldhulpverlening? (*meerdere antwoorden mogelijk*)

ENQ: Spontaan laten noemen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: inloopspreekuur
- 2: via consulent/klantmanager van de sociale dienst
- 3: via hulpverleners van andere maatschappelijke instellingen (zoals maatschappelijk werkers van MEE of vrijwilligersorganisaties)
- 4: telefonisch
- 5: via internet
- 6: anders, namelijk...

UAA5

Met welke organisaties binnen of buiten de gemeente wordt samengewerkt in de uitvoering van de schuldhulpverlening? We bedoelen hier organisaties die bijvoorbeeld schuldregelingen, psychosociale hulpverlening of budgetbegeleiding uitvoeren. We bedoelen hier geen instanties die tevens schuldeiser zijn en waarmee een regeling wordt getroffen, zoals energieleveranciers.

ENQ: Spontaan laten noemen, niet helpen, meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: maatschappelijk werk
- 2: sociaal raadslieden
- 3: Kredietbank
- 4: gemeentelijke sociale dienst
- 5: er wordt niet samengewerkt
- 6: anders, namelijk...

Als UAA5 < >5 door naar UAA6

UAA6

Hoe tevreden bent u over de samenwerking met de organisaties die u zojuist heeft genoemd?

Wilt u een rapportcijfer geven, lopend van 1 tot 10?

- 1: cijfer maatschappelijk werk
- 2: cijfer sociaal raadslieden
- 3: cijfer Kredietbank
- 4: cijfer gemeentelijke sociale dienst
- 5: cijfer anders, namelijk...
- 6: weet niet

UAA7

Is er een mogelijkheid voor cliënten die de eigen administratie onvoldoende op orde hebben om hierbij ondersteuning te krijgen (zoals een workshop 'administratie sorteren', huisbezoeken door maatschappelijk werk of een formulierenteam)?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: anders, namelijk...

Als UAA7 = 1 door naar UAA8

UAA8

Waar bestaat deze ondersteuning uit?

ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: workshop 'administratie sorteren'
- 2: huisbezoeken door maatschappelijk werk
- 3: formulierenteam
- 4: anders, namelijk...

Als UAA7 = 1 door naar UAA9

UAA9

In welke fase van het traject wordt deze ondersteuning aangeboden?

- 1: direct na de aanmelding
- 2: in de intakefase
- 3: zowel na de aanmelding als tijdens de intakefase
- 4: anders, namelijk...

ND1

Houdt uw gemeente registraties bij van het aantal aanmeldingen bij schuldhulpverlening?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als ND1 = 1 door naar ND2

ND2

Hoeveel aanmeldingen zijn er volgens deze registratie in 2009 in totaal geregistreerd bij schuldhulpverlening?

- 1: aantal aanmeldingen
- 2: weet niet

Als ND1 > 1 door naar ND3

ND3

Hoeveel aanmeldingen zijn er volgens uw schatting in 2009 in totaal geregistreerd bij schuldhulpverlening?

- 1: aantal aanmeldingen
- 2: weet niet

De volgende vragen gaan over de wachttijd waar schuldenaren mee te maken krijgen.

In dit onderzoek verstaan we onder wachttijd de periode tussen aangemelde registratie van de cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener.

Het **BEGIN** van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het **EIND** van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

UF1a

Is er verschil in wachttijd tussen cliënten in een standaard schuldsituatie en cliënten in een urgente schuldsituatie.

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als UF1a = 1 door naar UF1b

UF1b

Wanneer is de schuldsituatie van een cliënt urgent?

ENQ: Meerdere antwoorden mogelijk.

- 1: dreigende huisuitzetting/woningontruiming
- 2: dreigende afsluiting van gas, licht en/of water
- 3: dreigende beslaglegging door een schuldeiser
- 4: dreiging van beëindiging zorgverzekering
- 5: anders, namelijk...

UF2

Registreert uw gemeente de lengte van de wachttijd van cliënten?

U kunt kiezen uit de volgende antwoordmogelijkheden:

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

1: ja, registratie volgens de definitie gebruikt in dit onderzoek

2: ja, registratie maar niet volgens deze definitie

3: nee, geen registratie

4: weet niet

Als UF2 = 1 door naar UF3

UF3

Hoe lang is, volgens deze registratie, de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een standaard schuldsituatie?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

1: aantal dagen

2: aantal weken

3: weet niet uit mijn hoofd

Als UF3 = 3 door naar UF4

UF4

Kunt u dit wel nazoeken?

1: ja

2: nee

Als UF4 = 2 of als UF2 > 1 door naar UF5

UF5

Wat is volgens uw schatting de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een standaard schuldsituatie?

1: aantal dagen

2: aantal weken

3: weet niet

Als UF2 = 1 en UF1a = 1 door naar UF6

UF6

Hoe lang is, volgens deze registratie, de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een urgente schuldsituatie?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

Als UF6 = 3 door naar UF7

UF7

Kunt u dit wel nazoeken?

- 1: ja
- 2: nee

Als (UF7 = 2 of UF2 > 1) en UF1a = 1 door naar UF8

UF8

Wat is volgens uw schatting de gemiddelde wachttijd **op 1 januari 2010** voor mensen in een urgente schuldsituatie?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

UF9

Als u de wachttijd op 1 januari 2010 vergelijkt met de wachttijd op 1 januari 2009, welk beeld ziet u dan?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

ENQ: Antwoorden oplezen.

- 1: wachttijd was langer op 1 januari 2009
- 2: wachttijd was korter op 1 januari 2009
- 3: wachttijd was even lang op 1 januari 2009
- 4: weet niet

UF11

Welke factoren die te maken hebben met de organisatie van de schuldhulpverlening hebben invloed op de duur van de wachttijd?

ENQ: Bij twijfel of de respondent de definitie nog weet, geef de definitie dan nog een keer:

Het BEGIN van de wachttijd is het moment waarop de cliënt aangemeld en geregistreerd wordt bij schuldhulpverlening.

Het EIND van de wachttijd is het moment waarop het eerste gesprek met de schuldhulpverlener plaatsvindt.

ENQ: Antwoorden niet oplezen! Respondent mag meerdere antwoorden geven, maar 1 antwoord is ook goed.

- 1: personele bezetting bij schuldhulpverlening
- 2: beschikbare budget voor schuldhulpverlening
- 3: samenwerking met de instantie die het eerste intakegesprek uitvoert (bijvoorbeeld de kredietbank of een externe organisatie)
- 4: aantal aanmeldingen
- 5: geen
- 6: anders, namelijk.....
- 7: weet niet

UAA10

Wat gebeurt er met de cliënt in de periode waarin hij wacht op het eerste gesprek met de schuldhulpverlener?

- 1: de cliënt volgt een cursus om administratie op orde te brengen
- 2: huisbezoeken door maatschappelijk werk
- 3: schriftelijk geïnformeerd over gang van zaken
- 4: anders, namelijk...

UD4

Ziet u mogelijkheden om de wachttijd voor mensen in de schuldhulpverlening te verkorten?

- 1: ja
- 2: nee
- 3: weet niet

Als UD4 = 1 door naar UD5**UD5**

Welke mogelijkheden?

- 1: mogelijkheid
- 2: mogelijkheid.....
- 3: etc.

Als UD4 = 2 door naar UD6

UD6

Waarom niet?

- 1: omdat
- 2: omdat
- 3: etc.

De volgende vragen gaan over de doorlooptijd.

Onder het **BEGIN** van de doorlooptijd verstaan we het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd en er een compleet financieel overzicht is. Het **EIND** van de doorlooptijd is het moment dat het voor cliënt en schuldhulpverlener duidelijk is hoe de schulden worden aangepakt.

UAA11

Hoe vaak informeert u cliënten over de lengte van de doorlooptijd?

- 1: altijd
- 2: vaak
- 3: soms
- 4: nooit
- 5: weet niet

UD2

Stelt u zich de volgende situatie voor:

Een klant heeft een problematische schuld, waarvoor een schuldregeling opgezet moet worden om het probleem op te lossen. Van een crisissituatie is geen sprake. Er is een compleet overzicht van de financiële situatie van de klant. Er zijn drie schuldeisers.

Hoe lang duurt het voordat er een akkoord is bereikt met de schuldeisers over de schuldregeling?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

UD3

Stelt u zich de volgende situatie voor:

Een klant heeft een problematische schuld, waarvoor een schuldregeling opgezet moet worden om het probleem op te lossen. Er is sprake van een crisissituatie. Er is een compleet overzicht van de financiële situatie van de klant. Er zijn drie schuldeisers.

Hoe lang duurt het voordat er een akkoord is bereikt met de schuldeisers over de schuldregeling?

- 1: aantal dagen
- 2: aantal weken
- 3: weet niet

Als UF4 = 1 of UF7 = 1 door naar UJ3a

UJ3a

U heeft eerder aangegeven dat u cijfers over wachttijd kunt opzoeken. Mag ik u per e-mail een formulier toesturen waarop u deze gegevens kunt invullen?

- 1: ja
- 2: nee

Als UJ3a = 1 door naar UJ3**UJ3**

Mag ik uw e-mailadres noteren? Dan kan ik een tabel nasturen waarop u cijfers over wachttijd kunt invullen. In het bestand wat u ontvangt staat omschreven welke cijfers we nodig hebben en naar wie u de ingevulde tabellen kunt sturen.

- 1: e-mailadres.....

Als UJ3a = 1 door naar UJ4**UJ4**

Mag ik voor de zekerheid uw directe telefoonnummer noteren? Bijvoorbeeld voor als er iets mis gaat met de verzending of als er nog vragen zijn over de Excel-sheets?

- 1: telefoonnummer.....
- 2: wil niet zeggen

einde

Dit waren al mijn vragen. Ik dank u hartelijk voor uw medewerking en wens u verder een prettige dag.

BIJLAGE IV Achtergrondinformatie

Aanmeldingen en middelen schuldhulpverlening

Gemiddeld melden 496 personen zich aan bij de schuldhulpverlening binnen een gemeente. In Tabel 31 staat een overzicht van de verdeling van aanmeldingen over de gemeenten.

Tabel 31 Aantal aanmeldingen schuldhulpverlening

<i>Aantal aanmeldingen op jaarbasis</i>	<i>Aandeel in gemeenten (in %)</i>
tot 40	19
40-80	18
80-120	16
120-500	27
500-1000	8
1000 en meer	14
Totaal (N=142)	100

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Bron: Panteia, 2010.

Tegenover de aanmeldingen staat een gemiddeld aantal van 11 FTE binnen een gemeente. In Tabel 32 staat een overzicht van de verdeling van FTE over de gemeenten.

Tabel 32 Aantal FTE werkzaam in de uitvoering

<i>Aantal FTE</i>	<i>Aandeel in gemeenten (in %)</i>
minder dan 1	22
1	13
1-2	17
2-5	21
5-25	16
meer dan 25	11
Totaal (N=105)	100

Bron: Panteia, 2010.

Gemiddeld heeft een gemeente een budget van 557.288 euro. In Tabel 33 staat een overzicht van de budgetverdeling over de gemeenten.

Tabel 33 Budget schuldhulpverlening

<i>Budget (in euro's)</i>	<i>Aandeel</i>
tot en met 50.000	24
50.000-100.000	21
100.000-250.000	19
250.000-750.000	18
750.000-1.500.000	10
meer dan 1.500.000	8
TOTAAL	100

Bron: Panteia, 2010.

Spreiding van de rapportcijfers

In Tabel 7 en Tabel 9 staan de gemiddelde rapportcijfers die de tevredenheid van beleidsmedewerkers en schuldhulpverleners weergeven over ketenpartners en andere samenwerkingspartners. De spreiding van deze rapportcijfers staan beschreven in Tabel 34 en Tabel 35.

In Tabel 34 staat een overzicht van de tevredenheid van de gemeenten (zoals beoordeeld door de beleidsmedewerkers) over het samenwerkingsverband met de betreffende ketenpartner.

Tabel 34 Verdeling van rapportcijfers over de verschillende samenwerkingspartners

<i>Rapportcijfer tevredenheid</i>	<i>Woningcorporaties/</i>		
	<i>Sociale woningbouw</i>	<i>Energieleveranciers</i>	<i>Waterleidingbedrijf</i>
tot en met 5	5	2	13
6	5	15	3
7	29	35	26
8	41	19	16
9	7	4	10
10	-	2	-
Weet niet/wil niet zeggen	14	24	32
Totaal (N=207)	100	100	100
	(N=133)	(N=78)	(N=31)

Noot: Het totaal van de aandelen telt door afrondingsverschillen op tot meer dan 100%.

Bron: Panteia, 2010.

In Tabel 35 staat een overzicht van de spreiding van rapportcijfers waarin de tevredenheid van de gemeenten (zoals beoordeeld door de schuldhulpverleners) over het samenwerkingsverband met de betreffende instelling staat weergegeven.

Tabel 35 Verdeling van rapportcijfers over de verschillende instanties

<i>Rapportcijfer tevredenheid</i>	<i>Maatschappelijk werk</i>	<i>Sociaal raadsliden</i>	<i>Kredietbank</i>	<i>Gemeentelijke sociale dienst</i>
tot en met 5	1,5	-	2	-
6	10	7	20	4
7	37	27	31	31
8	35	48	26	38
9	7	-	15	19
10	1,5	7	2	4
Weet niet/wil niet zeggen	8	13	4	4
Totaal (N=146)	100	100	100	100

Bron: Panteia, 2010.