

Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid

> Retouradres Postbus 90801 2509 LV Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 1 A  
2513 AA S GRAVENHAGE



Postbus 90801  
2509 LV Den Haag  
Anna van Hannoverstraat 4  
T 070 333 44 44  
F 070 333 40 33  
www.szw.nl

**Contactpersoon**

**Onze referentie**  
R&P/RSA/2010/6292

Datum 12 april 2010  
Betreft Onderzoek 'Wachttijden voor de schuldhulpverlening bij gemeenten'

In vervolg op de brief van 5 november 2009 (Kamerstukken II 2009/10, 24515 nr. 169) over wachttijden in de gemeentelijke schuldhulpverlening stuur ik u hierbij het onderzoek 'Wachttijden voor de schuldhulpverlening bij gemeenten'. Het onderzoek is uitgevoerd in de periode van december 2009 tot en met maart 2010 en biedt inzicht in de bestaande wachttijden die gelden voor de gemeentelijke schuldhulpverlening op 1 januari 2010.

### **Hoofdpijnen uitkomst**

#### *Wachttijden*

In het onderzoek wordt onder wachttijd verstaan de periode tussen de registratie van een cliënt bij schuldhulpverlening en het eerste intakegesprek met de schuldhulpverlener. Deze definitie sluit aan bij het begrip wachttijd, zoals dat is opgenomen in het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening (Kamerstukken II, 2009/10, 32291 nr. 2). Uit het onderzoek blijkt dat de gemiddelde wachttijd per gemeente 32 (kalender)dagen is<sup>1</sup>. In het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening is de wachttijd gemaximeerd op 4 weken. Uit het onderzoek blijkt dat de lengte van de gemiddelde wachttijd verschilt naar grootte van de gemeente. Zo hebben gemeenten tot 50.000 inwoners een gemiddelde wachttijd van 27 dagen. Voor gemeenten van 50.000 tot 100.000 inwoners is de gemiddelde wachttijd 49 dagen en voor gemeenten van 100.000 tot 300.000 is de wachttijd gemiddeld 51 dagen. Voor de G4 gemeenten is de wachttijd 43 dagen.

Verder blijken er ook regionale verschillen te bestaan. De wachttijd in Oost Nederland blijkt met een gemiddelde wachttijd van 41 dagen 10 tot 11 dagen langer dan in de rest van Nederland. In West - en Noord Nederland is de wachttijd gemiddeld 31 dagen. In Zuid Nederland is de wachttijd 30 dagen.

33% van de gemeenten heeft een maximale wachttijd in beleid vastgelegd. Van de gemeenten die de maximale wachttijd hebben vastgelegd hanteert 28% een wachttijd korter dan 2 weken. 4% hanteert een wachttijd van 3 weken en 46% hanteert een wachttijd van 4 weken. 22% hanteert een wachttijd van meer dan 4 weken. 36% van de gemeenten blijkt de eigen maximale wachttijd te overschrijden.

---

<sup>1</sup> Dit is een ongewogen gemiddelde. Er is bij de berekening van dit gemiddelde geen onderscheid gemaakt naar de omvang van de gemeente.

### *Wachttijden in urgente schuldsituaties*

In het onderzoek zijn ook de gemiddelde wachttijden in urgente schuldsituaties in beeld gebracht. Het begrip urgente schuldsituaties sluit in hoge mate aan bij het begrip bedreigende situatie, zoals dat is opgenomen in het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening. Ruim 78% van de gemeenten maakt onderscheid tussen 'standaard' schuldsituaties en 'urgente' schuldsituaties. De gemiddelde wachttijd in urgente schuldsituaties blijkt 5 (kalender)dagen. In het wetsvoorstel gemeentelijke schuldhulpverlening is de wachttijd in bedreigende situaties gemaximeerd op drie werkdagen. Ook bij urgente schuldsituaties blijkt dat de wachttijd verschilt naar de grootte van de gemeenten. Bij gemeenten tot 20.000 blijkt de gemiddelde wachttijd 5 dagen; bij gemeenten van 20.000 tot 50.000 inwoners blijkt de wachttijd 4,5 dagen. Gemeenten van 50.000 tot 300.000 hebben een wachttijd van 5,5 dagen. De G4 gemeenten hebben een gemiddelde wachttijd van 0,5 dag. Ook bij urgente schuldsituaties verschilt de gemiddelde wachttijd naar regio. Noord Nederland heeft met gemiddeld 7 dagen de langste wachttijd; Zuid Nederland heeft een gemiddelde wachttijd van 5,5 dagen. De wachttijd in West Nederland is gemiddeld 4 dagen en in Oost Nederland is de gemiddelde wachttijd 3,5 dagen. 27% van de gemeenten blijkt de door hen zelf vastgelegde wachttijd in urgente schuldsituaties te overschrijden.

Datum

Onze referentie  
R&P/RSA/2010/6292

### *Ontwikkelingen wachttijden, aanmeldingen en budget*

Bij de uitvoering van het onderzoek is ook gevraagd of de wachttijden sinds januari 2009 zijn toegenomen. Uit de resultaten blijkt dat volgens 23% van de schuldhulpverleners de wachttijd is toegenomen. 18% geeft aan dat de wachttijd is afgenomen en 45% geeft aan dat de wachttijd gelijk is gebleven. 14% van de gemeenten weet het niet. Uit het onderzoek blijkt ook dat 68% van de beleidsmedewerkers aangeeft dat het aantal aanmeldingen tussen 2008 en 2009 is toegenomen. 8% geeft aan dat het aantal aanmeldingen is afgenomen en ook 8% geeft aan dat het aantal gelijk is gebleven. Uit een gesprek met de G4 is gebleken dat zij verwachten dat ook in 2010 het aantal aanmeldingen zal stijgen. Dit hangt vermoedelijk samen met de economische crisis. Verder blijkt uit het onderzoek ook dat 59% van de beleidsmedewerkers aangeeft dat het voor schuldhulpverlening beschikbare budget in 2010 hoger is dan in 2009. 25% geeft aan dat het gelijk is gebleven en 2% geeft aan dat het is afgenomen.

### *Doorlooptijd*

In het onderzoek is ook de doorlooptijd aan de orde geweest. Onder doorlooptijd wordt daarbij verstaan de periode tussen het moment waarop de schulden van de cliënt zijn geïnventariseerd en er dus een compleet financieel overzicht beschikbaar is en het moment waarop een akkoord met schuldeisers is bereikt. Als gevolg van deze definitie hoeft het einde van de wachttijd niet samen te vallen met het begin van de doorlooptijd. Dit is het geval als er aan het einde van de wachttijd (nog) geen compleet financieel overzicht bestaat. Dat zal relatief vaak voorkomen.

Uit het onderzoek blijkt dat 30% van de gemeenten cliënten een indicatie geeft van de verwachte doorlooptijd. 47% van de gemeenten verstrekt geen indicatie van de te verwachten doorlooptijd. 52% van deze gemeenten is bezig beleid te ontwikkelen om cliënten een indicatie te verstrekken over de te verwachten doorlooptijd. 13% van de gemeenten geeft geen indicatie van de te verwachten doorlooptijd en ontwikkelt ook geen beleid op dit punt.

In de door de onderzoekers aan de schuldhulpverleners voorgelegde casus (financieel overzicht is compleet, geen urgente schuldsituatie en 3 schuldeisers)

duurt het gemiddeld 81 dagen om vast te stellen hoe de schulden van een cliënt aangepakt gaan worden. De lengte van de doorlooptijd duurt in ruim een kwart van de gemeenten maximaal 5 weken, in bijna 30% 5 tot 13 weken en in 45% langer dan 13 weken.

Datum

Ingeval er sprake is van een urgente schuldsituatie duurt het gemiddeld 52 dagen voordat er een akkoord is met de schuldeisers. De doorlooptijd varieert van minimaal 0 tot 3 dagen in 27% van de gemeenten, 4 tot 7 dagen in 11% van de gemeenten, 1 tot 5 weken bij 18% van de gemeenten, 5 tot 13 weken bij 17% van de gemeenten en in 28% van de gemeenten is de doorlooptijd langer dan 13 weken.

Onze referentie  
R&P/RSA/2010/6292

### Conclusies

Belangrijke toegevoegde waarde van dit onderzoek is dat de uitkomsten inzicht bieden in de actuele wacht- en doorlooptijden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening. In februari 2008 was de gemiddelde wachttijd, zoals blijkt uit het onderzoek 'Schulden de gemeente helpt!', dat op 15 september 2008 aan de Kamer is gestuurd (Kamerstukken II, 2008/09, 24515 nr. 140), ongeveer 4 weken. In de afgelopen twee jaar is de gemiddelde ongewogen wachttijd in beperkte mate toegenomen tot 32 dagen. Dit ondanks dat het beroep op de schuldhulpverlening in die twee jaar is gestegen.

Vastgesteld moet worden dat de gemiddelde wachttijd, gelet op de inhoud van het wetsvoorstel, nog te lang is in gemeenten met meer dan 50.000 inwoners. In die gemeenten zal dus nog relatief veel moeten gebeuren om de wachttijd tot het beoogde maximum van 4 weken terug te dringen. Dit geldt meer speciaal voor de gemeenten in Oost Nederland die gemiddeld een relatief lange wachttijd hebben. Positief is dat 78% van de gemeenten die in hun beleid een maximale wachttijd hebben vastgelegd, een maximale wachttijd nastreven van 4 weken of korter. Dit betekent dat de in het wetsvoorstel vastgelegde maximale wachttijd aansluit bij de door gemeenten zelf wenselijk geachte praktijk. Het feit dat gemeenten er in 36% van de gevallen niet in slagen de eigen maximale wachttijd te halen doet daaraan niet af.

Ingeval van urgente schuldsituaties blijkt de gemiddelde wachttijd 5 kalenderdagen. Dit is bijna het dubbele van het in het wetsvoorstel vastgelegde maximale wachttijd van 3 werkdagen ingeval van bedreigende schulden. Positief is wel dat ruim 78% van de gemeenten op dit moment al onderscheid maakt tussen 'standaard' en 'urgente' schuldsituaties. Ook hiervoor geldt dat de inhoud van het wetsvoorstel goed aansluit bij de door gemeenten wenselijk geachte uitvoeringspraktijk. Ook voor de urgente schuldsituaties geldt echter dat gemeenten met name in Noord - en in mindere mate in Zuid Nederland nog stappen voorwaarts zullen moeten zetten om te kunnen gaan voldoen aan de in het wetsvoorstel vastgelegde norm.

Met betrekking tot de doorlooptijd blijkt dat een ruime meerderheid van de gemeenten cliënten of al een indicatie geeft over de te verwachten doorlooptijd of daaraan werkt. De 13% van de gemeenten die dat nog niet doen, zullen dit in de komende periode moeten oppakken. Ook hieruit blijkt dat de norm die in het wetsvoorstel is opgenomen op breed draagvlak bij de gemeenten kan rekenen.

In het bestuursakkoord 'Samen aan de slag' tussen rijk en gemeenten is de ambitie opgenomen om het aantal huishoudens met problematische schulden terug te dringen. In dat kader is door SZW in de kabinetsperiode tot en met 2011 € 350 miljoen (waarvan € 80 miljoen structureel) aan het gemeentefonds toegevoegd ten behoeve van de bestrijding van armoede en schulden. Uit het

onderzoek 'Schulden? De gemeente helpt!' blijkt dat de beperking van de lengte van de wachttijden belangrijk is voor de effectiviteit van de schuldhulpverlening en daarmee van belang is voor het terugdringen van het aantal huishoudens met problematische schulden.

**Datum**

In verband met de economische crisis zijn bovenop de hiervoor genoemde € 350 miljoen nog extra middelen voor schuldhulpverlening beschikbaar gekomen voor de jaren 2009 tot en met 2011. Het gaat in totaal om € 130 miljoen. € 110 miljoen daarvan is beschikbaar voor onder meer de opvang van de extra toeloop op de schuldhulpverlening en de beperking van de wacht- en doorlooptijden. Deze €110 miljoen wordt aan gemeenten beschikbaar gesteld in de vorm van een specifieke uitkering. Dit jaar en ook in 2011 moeten de gemeenten deze extra middelen aanwenden om onder meer de wachttijden terug te brengen tot het in het wetsvoorstel vastgelegde maximum van 4 weken.

**Onze referentie**  
R&P/RSA/2010/6292

Daarnaast is verdeeld over 2010 en 2011 € 10 miljoen extra beschikbaar om de kwaliteit van het aanbod van de gemeentelijke schuldhulpverlening te verbeteren, omdat dit juist in tijden van economische crisis met extra toeloop extra belangrijk is. Met deze middelen zullen gemeenten, vooruitlopend op de inwerkingtreding, ondersteund worden bij de implementatie van onderdelen van het wetsvoorstel. In dit kader zijn ook middelen beschikbaar om de wijze waarop de schuldhulpverlening is georganiseerd onder de loep te nemen. Als gevolg hiervan zal de effectiviteit en ook de efficiency van de gemeentelijke schuldhulpverlening moeten toenemen.

Zoals al eerder aan u toegezegd (Kamerstukken II, 2008/09, 24515 nr. 153) zullen de effecten van de maatregelen, gefinancierd met de extra middelen schuldhulpverlening worden gemonitord via kwalitatief onderzoek dat eind 2010 en eind 2011 beschikbaar zal komen.

Resumerend is mijn conclusie dat het bijgaande onderzoek een goed inzicht biedt in de bestaande wacht- en doorlooptijden bij de gemeentelijke schuldhulpverlening, dat de in het wetsvoorstel vastgelegde normen met betrekking tot wacht- en doorlooptijden goed aansluiten bij hetgeen gemeenten voor ogen staat, dat het merendeel van de gemeenten werkt aan het realiseren van deze normen en dat er door de extra middelen die door dit kabinet beschikbaar zijn gesteld (in totaal € 480 miljoen verdeeld over de kabinetsperiode voor de bestrijding van armoede en schulden) belangrijke stappen gezet kunnen en moeten worden om de gemeentelijke schuldhulpverlening effectiever en ook efficiënter te maken.

De monitoring van de effecten van de maatregelen gefinancierd uit de extra middelen schuldhulpverlening die verband houden met de economische crisis en de beleidsinformatie, die na de inwerkingtreding van het wetsvoorstel beschikbaar komt, zullen inzicht moeten bieden in de mate waarin gemeenten daarin slagen.

De Minister van Sociale Zaken  
en Werkgelegenheid,

J.P.H. Donner