



# Den Haag

030

Retouradres: Postbus 12600, 2500 DJ Den Haag

Aan: de Gemeenteraad

**Datum**

12 februari 2019

**Onderwerp**

Afdoening van motie L/32 over verkorten doorlooptijd aanvraag schuldhulpverlening

**Ons kenmerk**

rm-BSW/2018.70

RIS300234

**Contactpersoon**

T. Bovenlander

**Dienst**

Sociale Zaken en  
Werkgelegenheidsprojecten

**Afdeling**

Beleid

**Telefoonnummer**

14070

**E-mailadres**

theo.bovenlander@denhaag.nl

Uw raad heeft op 12 juli 2018 tijdens de bespreking van de Programmarekening 2017 (RIS299506) de door het raadslid Grinwis ingediende motie “Verkort de doorlooptijd aanvraag schuldhulpverlening” (RIS 300234) aangenomen.

De motie luidt als volgt:

*constaterende dat:*

- *in 2017 de gemiddelde doorlooptijd vanaf het eerste gesprek tot de start van de schuldregeling gemiddeld drie maanden bedroeg en dat de facto de doorlooptijd vanaf de eerste hulpvraag langer was;*

*overwegende dat:*

- *een hulpvraag vaak pas gesteld wordt op het moment dat bij mensen het water tot aan of boven de lippen staat, en er acuut hulp nodig is;*
- *de tijd tussen het stellen van de hulpvraag, het eerste gesprek en vervolgens de start van de schuldregeling, zo kort mogelijk moet worden gehouden om (verdere) escalatie van de schulden te voorkomen;*
- *middels een sociaal krediet en/of een bureaucratievrij budget ademruimte kan worden geboden in de overbruggingsperiode tussen de eerste hulpvraag en start van de schuldregeling;*

*verzoekt het college:*

- *in te zetten op een kortere doorlooptijd van de schuldhulpverlening en te kijken hoe (ernstige) schuldenaars tijdens de overbruggingsperiode al geholpen kunnen worden, bijvoorbeeld door een sociaal krediet en/of bureaucratievrij budget voor schuldhulpverleners en hierover te rapporteren bij de Schulden- en Armoedebrief 2019.*

Hierbij informeert het college de raad over de afdoening van deze motie:

#### *Versnellingen in proces*

Uw raad verzoekt het college in te zetten op een kortere doorlooptijd van de schuldhulpverlening, bijvoorbeeld door een sociaal krediet en/of bureaucratievrij budget. Met uw raad zijn wij van mening dat mensen met (problematische) schulden zo snel mogelijk moeten worden geholpen. In 2018 werd bij de curatieve schuldhulpverlening een nieuwe werkwijze geïntroduceerd: de “Klantreis.”<sup>1</sup> Hierin staat de klant centraal. In 2019 wordt deze klantreismethodiek verder opgeschaald zodat het de standaardwerkwijze wordt. In de “aanmeldfase” geldt de wettelijk norm dat binnen 4 weken het eerste gesprek plaatsvindt waarin de hulpvraag wordt vastgesteld.<sup>2</sup> Momenteel hebben wij in de “Klantreis” altijd binnen 5 dagen telefonisch contact. In 2019 willen we de hulpvrager binnen 48 uur gaan terugbellen.

In de “overbruggingsperiode” daarna kost het veel tijd en inspanning om de financiën van de hulpvrager inzichtelijk te maken en een akkoord te krijgen van alle schuldeisers. De branchevereniging NVVK hanteert daarom de richtlijn om binnen 120 dagen (= 4 maanden) een schuldregeling tot stand te hebben gebracht. In 2018 was in Den Haag de gemiddelde doorlooptijd vanaf het eerste gesprek tot de start van de schuldregeling 3 maanden. Om het proces van schuldregelen verder te versnellen, introduceerden wij de pilot *Collectieve schuldregeling*.<sup>3</sup> Hiermee wordt de individuele afhandeling van schulddossiers vervangen door een collectieve afhandeling. Per schulddossier zijn er gemiddeld 15 schuldeisers en 4 contactmomenten. Dat betekent dat 60 brieven heen-en-weer gaan tussen de schuldhulpverlener en de schuldeisers. Voor 1.400 dossiers zijn dat in totaal 84.000 brieven per jaar. Dat aantal willen wij terugdringen. Ook spreken wij met schuldeisers af wanneer zij automatisch akkoord kunnen gaan met het saneringsvoorstel. In oktober 2018 accepteerde de NVVK het collectief schuldregelen als innovatieve werkwijze. In 2019 implementeren wij deze vorm van versnelde samenwerking bij de grootste 20 schuldeisers.

Overigens bestaan sociale kredieten en/of bureaucratievrije budgetten al. Die versnellen niet zozeer de doorlooptijd, omdat het ook dan noodzakelijk blijft de financiën inzichtelijk te maken en een akkoord te krijgen van alle schuldeisers. Het maatwerkbudget wordt wél gebruikt om kleine drempels weg nemen in de aanloop naar, of tijdens, de schuldregeling. Bijvoorbeeld om een identiteitsbewijs te vernieuwen.

#### *Al tijdens de overbruggingsperiode ondersteuning*

Hiervoor werd aangegeven dat het veel tijd kost om een schuldregeling te starten. Maar dat betekent niet dat in de tussentijd niks gebeurt. Vanaf het eerste gesprek heeft de hulpvrager één vaste contactpersoon (= klantbegeleider), bij wie hij met al zijn vragen terecht kan. Bovendien wordt al in de “overbruggingsperiode” bijvoorbeeld de administratie geordend. Het huishoudboekje (inkomsten en uitgaven) wordt inzichtelijk gemaakt en in evenwicht gebracht. Alle schulden en schuldeisers worden geïnventariseerd. De afloscapaciteit wordt berekend en de schuldeisers worden om een akkoord gevraagd op het saneringsvoorstel. Ook kan individuele budgetcoaching starten. Verder kan worden gestart met budgetbeheer en het naar de gemeente toehalen van alle inkomensbestanddelen. Tenslotte wordt een passend aanbod bepaald, kan flankerende dienstverlening worden ingeschakeld en het plan van aanpak opgesteld.

<sup>1</sup> Zie Raadsmededeling “[Vervolgonderzoek toegang gemeentelijke schuldhulpverlening](#)” (RIS 301221) voor meer over de “Klantreis.”

<sup>2</sup> Als er sprake is van een bedreigende situatie vindt binnen drie werkdagen het eerste gesprek plaats (art. 4 Wgs).

<sup>3</sup> Zie “[Deltaplan Armoedebestrijding en Schuldhulpverlening](#)” (RIS 297096), pagina 11.

**Gemeente Den Haag**

**Ons kenmerk**  
BSW/2018.70

Deze vormen van ondersteuning kunnen worden ingezet vóórdat de schuldeisers hebben ingestemd met het saneringsvoorstel. De burger wordt zo dus al tijdens de “overbruggingsperiode” geholpen.

Het college beschouwt de motie hiermee als afgedaan.

Het college van burgemeester en wethouders,  
de secretaris, de burgemeester,

Peter Hennephof

Pauline Krikke