

Schuldhelpverlening Amsterdam

Rapportage uitvoeringsmonitor 2001

In opdracht van Procesunit Sociaal Structuurplan
projectnr.: 2063

dr. Ellen Lindeman
drs. Jeroen Slot

O+S, Het Amsterdamse Bureau voor Onderzoek en Statistiek
Weesperstraat 79
1018 VN Amsterdam

Postbus 658
1000 AR Amsterdam

tel: 020 5279 527
e.lindeman@onstat.amsterdam.nl

fax: 020 5279 595
www.onstat.amsterdam.nl

Amsterdam, september 2002

INHOUD

<i>Samenvatting en aanbevelingen</i>	3
1. Inleiding	6
2. Aanmelding en intake van cliënten schuldhulpverleningsbureaus	8
3. Wachtlijst en wachttijden bij de bureaus schuldhulpverlening	11
4. Verloop van cliënten schuldhulpverlening	14
5. Verleende diensten, afgeronde producten en duur van de trajecten	18
6. Kenmerken van cliënten met intake bij bureaus schuldhulpverlening	23
<i>Bijlagen:</i>	27
Bijlage 1: Procesbeschrijving schuldhulpverlening in Amsterdam	28
Bijlage 2: Tabellen naar regiobureaus en stadsdelen	30
Bijlage 3: Verschillen tussen regiobureaus nader bezien	35
Bijlage 4: Externe ontwikkelingen	39

Samenvatting en aanbevelingen

Schuldhelpverlening is een van de thema's van het Sociaal Structuurplan Amsterdam.

De doelstelling van dit thema luidt dat elke Amsterdammer die zich met een signaal over problematische schulden meldt bij een bureau voor schuldhelpverlening kan, als het om bedreigende schulden gaat, rekenen op een eerste actie binnen 24 uur. Daarnaast dient elk dossier binnen 14 dagen in behandeling te zijn genomen en vervolgens binnen 4 maanden afgerond.

Voor elk thema binnen SSP wordt een uitvoeringsmonitor opgesteld, waarmee wordt beoogd de voortgang te volgen van het Plan van Aanpak rond een thema. In deze tweede uitvoeringsmonitor schuldhelpverlening wordt de stand van zaken beschreven over 2001, vaak in vergelijking tot 2000 en 1999.

Aantal meldingen en intakes

In het jaar 2001 zijn ruim 4.200 cliënten aangemeld bij de bureaus, dit is iets meer dan in het jaar daarvoor. Het aandeel nieuwe meldingen (ten opzichte van het totale aantal cliënten in dat betreffende jaar) is echter kleiner dan in het jaar daarvoor (54% tegenover 73% in 2000). Dit komt omdat er in 2001 nog veel cliënten uit 2000 instroomden.

Het aantal cliënten dat een intake kreeg is in 2001 met ruim een kwart ten opzichte van 2000 gestegen tot 3.459. Dit is waarschijnlijk een gevolg van de formatie-uitbreiding bij de bureaus.

Aantal wachtenden voor schuldhelpverlening en wachttijden

Volgens de gegevens van de schuldhelpverleningsbureaus stonden op 1 januari 2002 in totaal 838 cliënten op een wachtlijst.

De gemiddelde wachttijd, dus de periode vanaf dat een cliënt zich aanmeldt tot een (eerste) intakegesprek, is afgenomen van 6 maanden (op januari 2001) naar 5 maanden (op januari 2002). De wachttijd is dus afgenomen, maar nog ver van de doelstelling van 14 dagen ('elk dossier wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen') verwijderd.

De grootste aantallen wachtenden tellen de bureaus Westelijke Tuinsteden en bureau Zuid-oost. De wachttijd is in bureau Geuzenveld/Slotermeer het hoogst.

Volgens gegevens uit REGAS is de gemiddelde wachttijd, van melding tot intake, van diegene die in 2001 zijn uitgestroomd ruim 1,7 maand en daarmee iets hoger dan in 2000 (toen 1,5 maand).

Verloop schuldhelpverlening

Het cliëntenbestand van de schuldhelpverleningsbureaus in 2001 (7.738 cliënten) bestaat voor ruim de helft uit nieuwe meldingen. In 2000 bestond het cliëntenbestand van de schuldhelpverleningsbureaus voor bijna driekwart uit nieuwe meldingen.

In de loop van het jaar 2001 is de helft van de cliënten uitgestroomd, de andere helft van de cliënten heeft aan het eind van het jaar de hulp niet afgesloten en gaat door naar 2002.

Het aandeel cliënten dat uitstroomde (uitstromers) was in 2000 minder dan in 2001 en er ging dan ook een groter aandeel cliënten door naar het volgend jaar.

Ruim driekwart van de uitstromers heeft de hulpverlening zonder een afgerond product afgesloten, in 2000 was dit iets lager.

Het grootste deel van de uitstromers, viel na de intake uit zonder dat er een traject was gestart (48%, in 2000 22%). In 2000 viel het grootste deel van de uitstromers al na de melding af (32%, in 2001 14%).

Twaalf procent van alle cliënten in 2001 heeft dat jaar een hulpverleningstraject met een product afgerond. Dit aandeel is een lichte toename in vergelijking met het jaar daarvoor en qua aantal een sterke toename. De regiobureaus verschillen sterk in dit aandeel.

Wettelijke Trajecten komen, evenals in 2000, het meest voor. Het aantal toegekende schuldsaneringskredieten is meer dan verdubbeld.

De gemiddelde duur van de trajecten is in vergelijking met het jaar 2000 toegenomen (van 6 naar 8 maanden), vooral met betrekking tot Wettelijke Trajecten (van 7,5 naar 11 maanden). Deze duur staat nog veraf van de doelstelling van afronding van trajecten binnen 4 maanden.

Achtergrondkenmerken van cliënten met een intake

Er is een vergelijking gemaakt tussen cliënten die in 1999 een intake kregen (intakers), in 2000 en in 2001.

De meeste cliënten zijn tussen de 30 en 50 jaar. Onder hen zijn iets meer mannen dan vrouwen.

Van degenen van wie bekend is tot welke etnische groep hij/zij behoort, staat 41% als Nederlands geregistreerd. Verder bezoeken veel Surinaamse cliënten (22%) de bureaus. Onder de andere etnische minderheden zijn vooral Marokkanen (11%), Turken (6%) en mensen uit de Nederlandse Antillen (4%). Deze verdeling komt globaal overeen met die in 2000 en in 1999. Een derde deel van de cliënten heeft een bijstandsuitkering, een bijna even groot deel heeft een andere uitkering. Dertig procent heeft inkomsten uit loondienst. Het aandeel cliënten met inkomsten uit loondienst is minder dan in de voorafgaande jaren, terwijl het aandeel met bijstand hoger is.

Bijna de helft heeft een maandinkomen van 1.900 gulden netto of minder. Veertien procent heeft een inkomen van boven de 2.600 gulden. De overige cliënten (40%) hebben een inkomen tussen de 1.900 en 2.600 gulden. Deze inkomensverdeling komt grotendeels overeen met die van de intakers in 1999 en 2000.

Vier van de tien intakers hebben een schuld die lager is dan 5.000 gulden. In de jaren daarvoor kwam een schuld van tussen de 5 en 20 duizend gulden het meeste voor. De schulden voor de cliënten die een intake hebben gehad in 2000 en 1999 zijn hoger dan die in 2001. Het aantal schuldeisers is voor de cliënten in 2001 lager dan in de voorafgaande jaren.

Steeds meer cliënten komen op eigen initiatief bij de bureaus, in 2001 ruim een derde deel. Bijna een kwart van de cliënten is door een (reguliere of specifieke) instelling voor maatschappelijk werk/dienstverlening verwezen.

Aanbevelingen

Op grond van de resultaten van deze monitor zijn een aantal aanbevelingen te geven, zowel op het gebied van cliëntenregistratie (REGAS) als met betrekking tot het proces van hulpverlening zelf:

- Voor een completer beeld bij de schuldhulpverleningsbureaus is een betere, eenduidige definiëring van de gebruikte begrippen in REGAS nodig. Deze begrippen dienen vastgelegd te worden in een codeboek, zodat elk bureau op dezelfde wijze registreert.
- De kwaliteit van de bestanden kan worden verbeterd door voor elke cliënt in een vroeg stadium gegevens over het inkomen en de hoogte van de schuld in REGAS in te voeren. Ook is meer aandacht nodig voor een volledige invulling van de redenen van uitstroom.
- Om meer zicht te krijgen op de vroegtijdige uitstroom van cliënten is een onderzoek onder deze uitstromers wenselijk. Hierbij zal aandacht nodig zijn voor redenen van uitstroom, wachttijd, verkregen hulp, mening over de geboden schuldhulpverlening, recidive, gebruikte eigen oplossingen, verkregen alternatieve hulpverlening e.d..

- De communicatie over cliënten tussen de schuldhulpverleningsbureaus en GKA zou geïntensiveerd moeten worden. Zo kan een beter beeld verkregen worden van de uitstroom van cliënten, met name als gevolg van een toekenning van aangevraagde schuldsaneringen.
- Vanwege het hogere aandeel cliënten dat na de intake uitvalt is het van belang om al bij de aanmelding meer de nadruk te leggen op onder andere informatie, advies en de voorwaarden voor hulpverlening. Hierbij kunnen ook de budgetsprekuren een belangrijke rol spelen. Op deze wijze kan in een vroeg stadium duidelijk worden wie wel en wie niet door de schuldhulpverleningsbureaus geholpen kunnen worden.
- Er blijkt steeds meer instroom te zijn van mensen met lagere schulden en een bijstandsuitkering, mogelijk met een langdurig laag inkomen. Waarschijnlijk is de drempel tot de schuldhulpverleningsbureaus minder hoog geworden. Dit blijkt ook uit het feit dat steeds meer mensen zich op eigen initiatief aanmelden. Deze doelgroep vraagt om een snelle start van de hulpverlening en een preventieve aanpak (bijvoorbeeld in de vorm van budgetsprekuren).
- De nieuwe cliënten in 2001 hebben minder schuldeisers dan de cliënten in de voorgaande jaren. Uit de REGAS-gegevens is niet op te maken of er bepaalde schuldeisers zijn 'afgevallen' of dat cliënten zelf eerder regelingen met schuldeisers treffen. Verder onderzoek hiernaar, bijvoorbeeld onder schuldeisers, is aan te bevelen.
- Ondanks de formatie-uitbreidingen zijn de uitkomsten van de schuldhulpverleningsbureaus niet op alle fronten verbeterd. Er worden wel meer mensen geholpen (meer cliënten, meer intakes, meer producten afgerond) maar het *aandeel* succesvol afgeronde hulpverleningstrajecten is nauwelijks toegenomen (12% van de cliënten in 2001, 10% in 2000). Er is daarom meer aandacht nodig voor de doeltreffendheid van het beleid en een meer efficiënte inzet van capaciteit.
- De doorlooptijden kunnen bekort worden door:
 - betere afstemming van GKA en de schuldhulpverleningsbureaus, en
 - een vastgelegde beperking op de reactietijden van schuldeisers (bijvoorbeeld binnen 30 dagen).

1 Inleiding

De schuldhulpverlening in Amsterdam is een van de geselecteerde thema's van het Sociaal Structuurplan (SSP). In het Werkprogramma SSP is voor dit thema de volgende doelstelling geformuleerd:

Elke Amsterdammer die zich met een signaal over problematische schulden meldt bij een schuldhulpbureau van het AMW kan, als het om bedreigende¹ schulden gaat, rekenen op een eerste actie binnen 24 uur, elk dossier wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen en vervolgens binnen 4 maanden afgerond.

Binnen het Sociaal Structuurplan is voor de uitwerking van elk thema een aantal instrumenten beschikbaar. Een van deze betreft de beleidsmonitor, waarmee wordt beoogd de voortgang te volgen van het Plan van Aanpak rond een thema. In plaats van beleidsmonitor kan overigens ook gesproken worden van een 'uitvoeringsmonitor' omdat met deze monitor de uitwerking van beleidsdoelstellingen door de uitvoeringspraktijk wordt gevolgd. Voor de uitvoeringsmonitor schuldhulpverlening is gekozen voor een tweeledige opzet. Enerzijds worden jaarlijkse monitors uitgebracht, gebaseerd op registratiegegevens over schuldhulpverlening en/of op uitkomsten van interviews bijvoorbeeld met medewerkers en/of cliënten van schuldhulpverlening. Ook besteden we dan aandacht aan landelijke referentiecijfers. Op een aantal andere momenten peilen we in een kortdurend onderzoek de stand van zaken in de schuldhulpverlening. Deze zogeheten 'early warnings' zijn bedoeld om een vinger aan de pols te houden en zo mogelijk op tijd nieuwe ontwikkelingen te kunnen signaleren. Vorig jaar is gerapporteerd over een eerste monitor en een opvolgende 'early warning'. De rapportage die nu voor u ligt bevat de resultaten van de tweede uitvoeringsmonitor. Later dit jaar zal een rapportage over een nieuwe 'early warning' uitkomen.

Vraagstelling

In een brief van Vermeend in mei 2000 aan de Tweede Kamer wordt een gezamenlijke aanpak voorgesteld ter voorkoming en bestrijding van problematische schuldensituaties. Verbeteren van de preventie en van de kwaliteit van de lokale schuldhulpverlening werden speerpunten genoemd. Er wordt gesproken over problematische situaties wanneer mensen meerdere schuldeisers hebben en hun inkomen niet meer in balans weten te houden met de uitgaven. De schuldsituatie kan niet meer opgelost worden zonder hulp van anderen.

Gedurende de jaren negentig is in Nederland de problematiek van huishoudens met schulden (exclusief hypotheeklasten) toegenomen. Het aantal schuldregelingsverzoeken bij gemeentelijke kredietbanken nam toe van circa 20.000 in 1992 tot 38.000 in 1999. Ook het gemiddelde schuldbedrag is de laatste jaren gestegen en bedraagt momenteel 23.000 gulden (in 1999 nog 13.000). Geschat wordt dat landelijk 230.000 huishoudens te maken hebben met een groot risico op problematische schulden.

¹ Van bedreigende schulden is sprake als de schuld een vervulling van eerste levensbehoeften in de weg staat en sprake is van bijvoorbeeld woonuitzetting of afsluiten van energietoevoer.

Voor het zicht op de schuldhulpvraag is in het voorjaar van 2000 een Quick scan gemaakt.² Daarin werd vastgesteld dat de vraag naar schuldhulpverlening geen gelijke tred houdt met de capaciteit van de bestaande bureaus schuldhulpverlening³. De geregistreerde vraag in Amsterdam bij GKA en de bureaus voor schuldhulpverlening is tussen de 5.000-8.000 cliënten maar in dit aantal zijn wachtlijsten en andere schuldhulpverleners, zoals Vliegende Hollander, Jellinek niet meegerekend.

Indien de schuldhulpverleningsbureaus allen dezelfde ontwikkeling doormaken als bureau Oost (welke al enige jaren operationeel is), zou, blijkens eerder vermeld onderzoek, op korte termijn een jaarlijkse aanmelding van iets meer dan 6.000 cliënten verwacht mogen worden. Dit onderzoek vormde aanleiding de formatie van de bureaus schuldhulpverlening uit te breiden en de wachtlijsten te reduceren met behulp van een extern bureau schuldhulpverlening. Deze tweede beleidsmonitor is gericht op deze maatregelen: kunnen we vooruitgang constateren door de formatie-uitbreiding bij de schuldhulpverleningsbureaus? Het onderzoek spitst zich toe op het verloop van de hulpverlening van de bureaus in de afgelopen periode, van 1999 tot en met 2001.

Een groot deel van dit rapport is gebaseerd op de registratiegegevens van de schuldhulpverleningsbureaus. Sinds de invoering van REGAS beschikken de schuldhulpverleningsbureaus over centrale gegevensverwerking van hun productie. Er zitten nog een paar haken en ogen aan dit systeem: niet alle kenmerken van cliënten en niet alle benodigde procesgegevens worden adequaat en up-to-date bijgehouden. Een ander knelpunt vormt het verschil in registratie: er is nog geen optimaal protocol ontwikkeld waarin exacte definities staan van een aantal in te vullen kenmerken.

Het rapport is als volgt opgebouwd: Allereerst worden gegevens gerapporteerd over de aantallen aanmeldingen en gehouden intakegesprekken bij de bureaus. Vervolgens worden het aantal wachtenden en de duur van de wachttijd, van aanmelding tot intake, beschreven (hoofdstuk 3). Het verloop van cliënten in de schuldhulpverlening, in termen van jaarlijkse in- en uitstroom, staat in hoofdstuk 4 centraal. Hoofdstuk 5 beschrijft de verleende diensten en afgeronde producten en de duur van de trajecten (hoofdstuk 5). Tot slot wordt in hoofdstuk 6 een beschrijving gegeven van kenmerken van cliënten die een intake hebben gehad, zoals demografische kenmerken, inkomensgegevens, hoogte schuld en oorzaak schuld. Bij de beschrijving van de gegevens wordt zo veel mogelijk een vergelijking gemaakt tussen het jaar 2000 en 2001.

O+S heeft eerdere versies van dit rapport voorgelegd aan de directeurs van de schuldhulpverleningsbureaus en heeft overleg gevoerd met een voor dit onderzoek samengestelde klankbordgroep. Deze klankbordgroep bestond uit de heer de Vos van de Sociale Dienst, de heer Loomans van schuldhulpverleningsbureau in Zuidoost en de heer Burgmans van het regiobureau in Osdorp (Sezo).

² Bankroet voorkomen. Schuldhulpverlening in Amsterdam; vraag, aanbod en werkwijze. Quick scan schuldhulpverlening in het kader van het Sociaal Structuurplan. Info-unit SSP/O+S. T. Bouchier en J.Slot, april 2000.

³ In bijlage 1 staat een beschrijving van het algemene proces van schuldhulpverlening in Amsterdam.

2 Aanmelding en intake van cliënten schuldhulpverleningsbureaus

In dit onderzoek beschikken we over de geanonimiseerde bestandsgegevens van cliënten van schuldhulpverleningsbureaus (REGAS). Uit dit bestandsoverzicht (van de situatie op 25 april 2002) blijkt dat in totaal van 11.070 cliënten gegevens zijn geregistreerd. Onderstaande tabel geeft het aantal geregistreerde aanmeldingen per jaar weer.

Tabel 2.1 *Aanmeldingen naar jaar (registratie Regas, stand eind april 2002)*

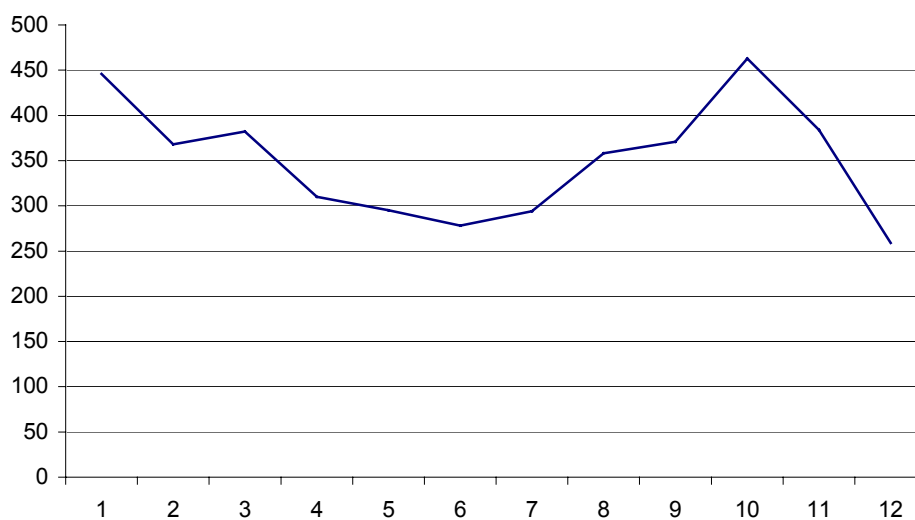
Jaar	Aantal
1998 (en eerder)	138
1999	1.501
2000	4.077 ⁴
2001	4.208
2002	1.141*
Onbekend	5
Totaal	11.070

* situatie eind april 2002.

In 2001 kwamen 4.208 aanmeldingen bij de schuldhulpverleningsbureaus binnen, dit is iets meer dan in het jaar daarvoor. De meeste aanmeldingen kwamen binnen in de maand oktober, maar ook in de maand januari vond een groot aantal nieuwe aanmeldingen plaats (zie figuur 2.1). In de maand december meldde het kleinste aantal cliënten zich aan, en ook in de periode van april tot augustus was het relatief rustig.

Het aantal aanmeldingen bij de schuldhulpverleningsbureaus in Amsterdam komt neer op ruim 10 aanmeldingen per 1000 huishoudens.

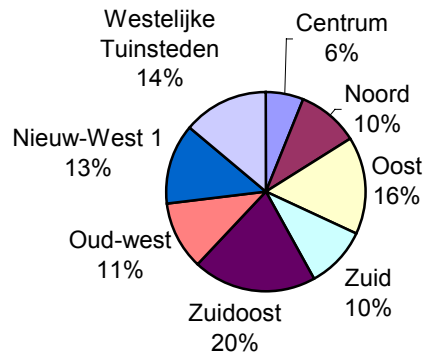
Figuur 2.1 *Aantal aangemelde cliënten per maand in 2001.*



⁴ Het aantal geregistreerde aanmeldingen in 2000 in het huidige bestand wijkt af van het aantal in vorige rapportages, 268 meer aanmeldingen dan in de monitor van 2001 (juni 2001) en 109 meer aanmeldingen dan in de early warning van november 2001. Blijkbaar voeren de bureaus in een later stadium nog cliëntgegevens in.

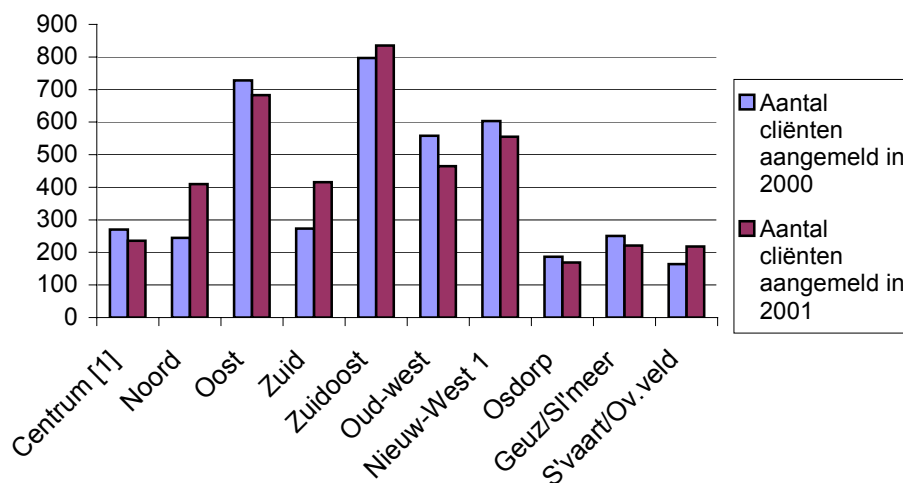
Vooral het regiokantoor Zuidoost kreeg veel nieuwe aanmeldingen binnen in 2001, maar ook de bureaus Oost en Nieuw-West 1 nemen een groot aandeel in (zie figuur 2.2, in de bijlage staan de aantallen per regiokantoor weergegeven).

Figuur 2.2 Aandeel per bureau van totaal aantal aanmeldingen in 2001



In vergelijking met het jaar ervoor is het aantal geregistreerde aanmeldingen in het jaar 2001 licht gestegen (met 3%). Deze stijging geldt echter maar voor vier regiokantoren (Noord, Zuid, Zuid-Oost en Slotervaart/Overtoomse Veld), bij de overige regiokantoren is het aantal licht gedaald (zie figuur 2.3).

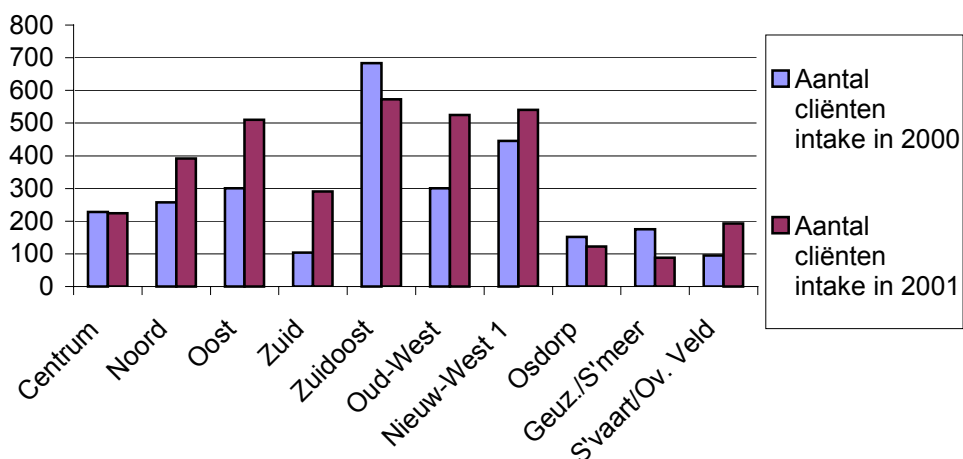
Figuur 2.3 Aantal geregistreerde aanmeldingen per schuldhulpverleningsbureau



Het aantal cliënten dat een intake kreeg is in 2001 met ruim een kwart ten opzichte van 2000 gestegen tot 3.459. Dit is waarschijnlijk een gevolg van de formatie-uitbreiding bij de bureaus. Maar deze toename kan ook het gevolg zijn van een veranderde werkwijze: om zo snel mogelijk na aanmelding een gesprek aan te bieden en dit gesprek als intake te registreren. Het aandeel intakes in Amsterdam komt neer op bijna 9 intakes per 1000 huishoudens.

In de nu volgende figuur is het aantal intakes per bureau over 2000 en 2001 weergegeven. Voor de meeste regio's is een stijging in het aantal intakes te zien. Voor de regio's Centrum, Zuidoost, Osdorp en Geuzenveld/Slotermeer treedt echter een daling in het aantal intakes op.

Figuur 2.4 Aantal geregistreerde intakes per schuldhulpverleningsbureau



Het aandeel intakes ten opzichte van het aantal aanmeldingen bedraagt in 2001 82%, in 2000 bedroeg dit 67% en in 1999 was dit aandeel nog maar 58%. Op grond van deze gegevens is dus een versnelling in hulpverlening te zien. Deze aandelen verschillen sterk tussen de regio-kantoren: Oud-West bijvoorbeeld scoort ver boven het gemiddelde en Geuzenveld-Slotermeer heeft daarentegen juist een klein aandeel intakegesprekken geregistreerd (zie tabel in de bijlage).

3 Wachtlijst en wachttijden bij de bureaus schuldhulpverlening

Er bestaat een wachtlijst voor cliënten die zich hebben aangemeld bij een schuldhulpverleningsbureau maar die nog geen intakegesprek hebben gehad. Het *aantal* cliënten dat op een dergelijke wachtlijst staat wordt door de bureaus zelf maandelijks geregistreerd (zie paragraaf 3.1).

Informatie over de *wachttijden* bij de bureaus schuldhulpverlening is op twee manieren te verkrijgen: enerzijds door de maandelijks registratie van de bureaus zelf over de gemiddelde wachttijd van cliënten op de wachtlijst (zie paragraaf 3.1), anderzijds op basis van het cliëntregistratiesysteem REGAS (zie paragraaf 3.2). In het laatst genoemde geval gaat het om de wachttijd (van aanmelding tot intake) van cliënten die inmiddels de schuldhulpverlening hebben verlaten.

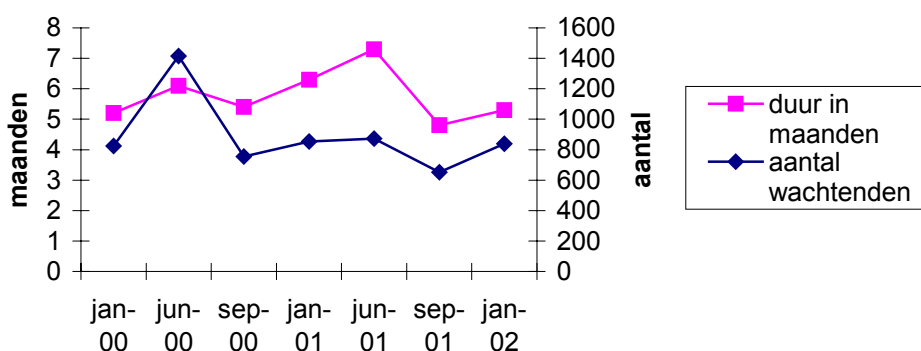
3.1 Wachtenden en wachttijden geteld door de bureaus schuldhulpverlening

De bureaus schuldhulpverlening houden ieder afzonderlijk een wachtlijst bij met de actuele stand van zaken van het aantal wachtenden en hun wachttijd. Figuur 3.1 geeft voor het totaal de stand van zaken weer over twee jaar.

Op 1 januari 2002 stonden in totaal 838 cliënten op een wachtlijst.

De gemiddelde wachttijd, dus de periode vanaf dat een cliënt zich aanmeldt tot een (eerste) intakegesprek, is afgenomen van 6 maanden (op januari 2001) naar 5 maanden (op januari 2001). De wachttijd is dus afgenomen, maar nog ver van de doelstelling van 14 dagen ('elk dossier wordt binnen 14 dagen in behandeling genomen').

Figuur 3.1 Verloop van aantal wachtenden en wachttijden (januari 2000-januari 2002)



In tabel 3.1 is het aantal wachtenden en de gemiddelde wachttijd per bureau weergegeven. De grootste aantallen wachtenden tellen de bureaus Westelijke Tuinsteden en bureau Zuidoost. De wachttijd is in bureau Geuzenveld/Slotermeer het hoogst.

Tabel 3.1 Overzicht aantallen cliënten op de wachtlijst en wachttijden tussen aanmelding en intake (in maanden en v.a. september 2001 in weken)

	Wachttijd in maanden						Wachttijd in weken			
	Januari 2000		September 2000		Januari 2001		September 2001		Januari 2002	
	Aantal	Duur	Aantal	Duur	Aantal	Duur	Aantal	Duur	Aantal	Duur
Bureaus										
Centrum	34	7	34	3	34	5	64	26	50	20
Noord	60	5	13	1	25	1	50	16	5	2
Oost	60	5	180	4	185	4	64	6	165	12
Zuid	111	-	17	2	28	2	46	16	40	19
Zuidoost	123	3	10	1	120	5	148	30	257	24
Oud- W./Westerpark	120	3	190	7	195	7	26	5	51	16
Bos&L./Baarsjes	94	3	237	6	131	12	35	5	47	7
W. Tuinsteden	223	9	73	-	136	6				
Geuzen- veld/Sltrmeer							190	23	210	36
Osdorp							7	7	4	3
Slotervaart/O.Veld							21	4	9	2
Totaal	825	5,2	754	5,4	854	6,3	651	19,7	838	22,3
In maanden								4,8		5,3

Bron: Projectmanagement schuldhulpverlening, Sociale Dienst Amsterdam, mei 2002

In september 2001 heeft het wachtlijstbureau 300 dossiers voor haar rekening genomen, vooral afkomstig van Osdorp, Slotervaart, Geuzenveld en Oud-West.

3.2 Informatie over de duur van de wachttijd volgens het REGAS cliëntenadministratiesysteem

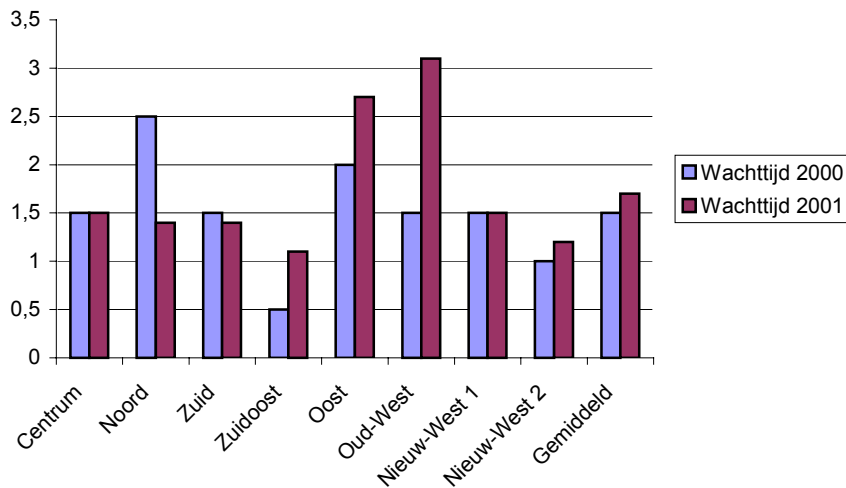
De wachttijd zoals deze op basis van de cliëntregistratie (REGAS) kan worden berekend verschilt sterk met de wachttijd zoals deze door de bureaus wordt bijgehouden. Wanneer naar de cliënten wordt gekeken die de schuldhulpverlening hebben verlaten in 2001, dan blijkt dat de gemiddelde wachttijd voor schuldhulpverlening, dat wil zeggen de tijd van aanmelding tot intake, ruim 1,5 maand (53 dagen). In 2000 was de gemiddelde wachttijd voor de uitstromers iets lager, namelijk krap 1,5 maand (44 dagen).⁵

⁵ Het is de vraag of alle bureaus consequent zijn in de registratie van de datum. Zo heeft bureau Zuidoost aangegeven dat voor een deel van de cliënten in 2000 de datum van invoer is geregistreerd en niet de datum van aanmelding. Evenzeer is het de vraag of de bureaus niet verschillende criteria hanteren voor het plaatsen van cliënten op een wachtlijst, bijvoorbeeld een telefonische aanmelding als aanmelding noteren waar een ander bureau een persoonlijke aanmelding pas als aanmelding registreert.

Wachttijd per regio

Uit het volgende overzicht blijkt dat drie bureaus de langere wachttijd (voor uitstromers) veroorzaken: vooral in Oost, Oud-West en in Zuidoost is de wachttijd opgelopen.⁶ In Noord is de wachttijd afgenomen. De lange wachttijden in de bureaus Oost en Zuidoost zijn waarschijnlijk het gevolg van het grote aantal nieuwe aanmeldingen bij die bureaus.

Figuur 3.2 Wachttijd (van aanmelding tot intake) van uitstromers die een intake hebben gehad (in maanden)



Zoals reeds opgemerkt, blijken de gegevens uit de twee bronnen (paragraaf 3.1 en 3.2) sterk van elkaar te verschillen. Blijkbaar bestaat er geen eenduidige definiëring en registratie van het aantal wachtenden en de wachttijden.

⁶ Ook hier moet rekening worden gehouden met het feit dat bureaus in de loop der jaren kunnen verschillen in registratie (het ene moment invoerdatum noteren, het andere moment aanmelddatum). Ook een verschil in werkwijze bemoeilijkt de interpretatie. Zo heeft Zuidoost als werkwijze gehad dat een telefonische aanmelding als aanmelding wordt geregistreerd terwijl zeer recent pas een aanmelding wordt geregistreerd als de cliënt zich persoonlijk bij het bureau meldt.

4 Verloop van cliënten schuldhulpverlening

Hoe is het verloop van cliënten? (Stroomschema)

In de nu volgende tabel is te zien dat het cliëntenbestand van de schuldhulpverleningsbureaus in 2001 (n=7.738) voor ruim de helft (54%) uit nieuwe aanmeldingen bestaat.

In de loop van het jaar 2001 is de helft van de cliënten uitgestroomd, de andere helft van de cliënten heeft aan het eind van het jaar de hulp niet afgesloten en gaat door naar 2002.

In de bijlage is de instroom en uitstroom over 2001 per regiobureau en per stadsdeel in tabellen weergegeven.

De situatie in 2001 verschilt op een aantal punten met die in 2000. In 2000 bestond het cliëntenbestand van de schuldhulpverleningsbureaus voor een veel groter deel uit nieuwe aanmeldingen. Het aandeel uitstromers was in 2000 minder dan in 2001 en er ging dan ook een groter aandeel cliënten door naar het volgend jaar.

Tabel 4.1 Stroomschema SHV 2000 en 2001 (gegevens REGAS april 2002 en Planpraktijk juni 2002)

	Aantal	SHV-bureaus % van alle cliënten 2000	Aantal cliënten bij Planpraktijk
Cliënten in 2000	5.593	100%	658
Over uit voorafgaande jaren	1.516	27%	-
Aangemeld in 2000	4.077	73%	658
Uitstroom in 2000	2.063	37%	3
Cliënten door naar 2001 (niet afgesloten)	3.530	63%	655
	Aantal	SHV-bureaus % van alle cliënten 2001	Aantal cliënten bij Planpraktijk
Cliënten in 2001	7.738	100%	1291
Over uit voorafgaande jaren	3.530	46%	655
Aangemeld in 2001	4.208	54%	636
Uitstroom in 2001	3.938	51%	815
Cliënten door naar 2002 (niet afgesloten)	3.800	49%	476

Naast de stroom van cliënten bij de schuldhulpverleningsbureaus, zijn er in de periode 2000 tot juni 2002 1.407 cliënten bij Planpraktijk aangemeld (waarvan 658 in 2000, 636 in 2001, zie tabel 4.1). Ruim driekwart van deze cliënten is inmiddels uitgestroomd (totaal 1.077 cliënten: 3 in 2000, 815 in 2001 en 259 in de periode januari t/m 4 juni 2002).⁷

Heraanmeldingen

Hoeveel cliënten hebben zich in 2001 opnieuw aangemeld nadat zij het jaar ervoor uitgestroomd waren?

Uit de REGAS-gegevens blijkt dat 11% van de uitstromers in 2000 weer terug te vinden is in het cliëntenbestand van 2001 (231 cliënten, terug te vinden op basis van het sofinummer). Ruim de helft van hen heeft vervolgens de hulpverlening in dat jaar weer afgesloten (56%) en 44% is doorgestroomd naar het volgend jaar 2002.

Wat zijn de redenen van uitstroom?

Van de uitstromers in 2001 verlaat voor zover bekend 23% de hulpverlening vanwege een definitieve regeling van de schulden door een saneringskrediet bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA), een regeling met de schuldeisers via schuldbemiddeling of via de Wet Sanering Natuurlijke Personen (zie tabel 4.2). In 2000 was dit aandeel uitstromers met een in REGAS geregistreerd afgerond product nog 28%. Deze daling zit voornamelijk in het afgenomen aantal (en aandeel) Wettelijke Trajecten in 2001. Het aantal in gang gezette Wettelijke Trajecten in 2000 is zo hoog omdat toen dit traject voor veel cliënten uit 1999 alsnog is ingezet, na de instelling van de wet in december 1999.

Zesenvijftig procent van de hulpverlening wordt afgebroken en dit percentage is als volgt verdeeld: omdat cliënten niet gemotiveerd zijn of hun afspraken niet nakomen (32%), de hulp wordt beëindigd op initiatief van de hulpverlener (9%), of de cliënt stopt voortijdig met de hulpverlening (15%). Dit voortijdige stoppen van cliënten bestaat er in ongeveer de helft van de gevallen uit dat de cliënt afziet van schuldhulpverlening na informatie. In 2000 was het totale percentage afbrekingen 54%.

Volgens mondelinge toelichting van de projectmanager schuldhulpverlening is de hoge uitval ook landelijk te zien in de schuldhulpverlening. De uitval kan worden veroorzaakt doordat de situatie van de cliënt zich tussentijds wijzigt (opheffing van schulden door hulp van familie, etc.), of doordat de cliënt niet de voorwaarden van schuldhulpverlening aanvaardt. Een ander gegeven is dat een aantal cliënten tussentijds wordt ondergebracht bij Financial Services, Stib of Sociale Dienst.

⁷ Het registratiesysteem van Planpraktijk komt niet overeen met het REGAS-systeem. Hierdoor kunnen geen verdere gegevens over bijvoorbeeld de geleverde producten of trajectduur worden vergeleken. Het is dan ook aan te bevelen om in de toekomst meer overeenstemming tussen beide systemen te bereiken.

Tabel 4.2 *Geregistreeerde reden van uitstroom (aandeel van alle uitstromers in 2000, n=2063 en 2001, n=3938; REGAS-gegevens april 2002)*

	% van uitstromers in 2000	% van uitstromers in 2001
Schuldsaneringskrediet	6	7
Afgesloten schuldbemiddeling	9	7
Verwijzing naar wettelijk traject	13	9
Cliënt niet gemotiveerd/ Komt afspraken niet na	26	32
Overige beëindigingen op initiatief cliënt	16	15
Overige beëindigingen op initiatief hulpverlener	13	9
Verhuizing/woont niet in werkgebied	5	6
Overig (cliënt overleden, cliënt verslaafd)	1	1
Onbekend	11	13

Op welke momenten stromen cliënten uit?

Ruim driekwart van de uitstromers heeft de hulpverlening zonder een afgerond product afgesloten (77%). Dit aandeel is iets hoger dan in 2000 (72%).

Het grootste deel van de uitstromers viel af voordat er een product of dienst was gestart (62%), meestal na de intake zonder dat er een traject was gestart (48%, in 2000 22%). In 2000 viel het grootste deel van de uitstromers al af na de aanmelding (32%, in 2001 14%). De oorzaak van dit verschil is ons onbekend.

Tabel 4.3 *Momenten van uitstroom in 2000 en 2001 (REGAS-gegevens april 2002)*

	2000 % van totale uitstroom (n=2063)		2001 % van totale uit- stroom 2001 (n=3938)	
	Aantal		Aantal	
- Uitval (zonder afgerond product)				
Uitval na aanmelding (geen verdere intake of diensten)	668	32%	544	14%
Uitval na intake (geen producten/diensten)	447	22%	1874	48%
Voortijdig uitval na saneringsaanvraag	51	2%	258	7%
Uitval na start bemiddeling (niet afge maakt)	137	7%	200	5%
Uitval na afsluiting minnelijk traject (zonder product)	181	9%	158	4%
<i>Totale uitval (zonder product)</i>	1484	72%	3.034	77%
- Uitstroom na afronding product	579	28%	904	23%

Het aandeel dat uitstroomt zonder afgerond product versus het aandeel uitval na afronding van een product blijkt sterk per regiokantoor te verschillen (zie tabel B2.3 in de bijlage). De bureaus Zuidoost en Noord hebben in 2001 een hoger dan gemiddeld aandeel dat met een

afgerond product uitstroomt (rond 35% van de uitstromers). Bij de bureaus Osdorp, Slotervaart/Overtoomse veld en Oost stromen juist veel cliënten uit zonder dat zij een product hebben afgerond (89% tot 97% van de uitstromers).

In het nu volgende deel wordt nader ingegaan op de verleende diensten en verstrekte producten van de schuldhulpverleningsbureaus in 2000 en 2001 en de duur van de afgesloten trajecten.⁸

⁸ De brutoformatie op de bureaus schuldhulpverlening bedroeg in 2000 36,5 fte. Januari 2000 was het aantal fte 24 en per 1 januari 2001 waren er 49 fte in dienst. In een rapport van Hypercube Business Innovation in samenwerking met O+S wordt de caseload geschat op 97 per medewerker tegen een gemiddelde productietijd van 7 maanden en een productie van 3.600 cliënten.

5 Verleende diensten, afgeronde producten en duur van de trajecten

Zoals reeds is genoemd, is het aantal intakegesprekken in het jaar 2001 flink gegroeid tot 3.459 intakegesprekken.

Dit betekent dat van alle cliënten in het jaar 2001, 45% een intakegesprek in dat jaar heeft gehad (zie onderstaande tabel; een deel van de cliënten had al in een eerder jaar een intakegesprek gehad). In 2000 gold dat voor 48% van de cliënten. Het aandeel intakes is dus iets gedaald.

In onderstaande tabel staan de aantallen voor de overige verleende diensten in 2001 weergegeven. Het aantal saneringskredietaanvragen is ten opzichte van 2000 gestegen, het aandeel van het aantal cliënten is vrijwel gelijk gebleven. In 2001 zijn echter (zowel qua aantal als procentueel) minder bemiddelingen gestart dan in 2000.

Twaalf procent van alle cliënten in 2001 heeft dat jaar een hulpverleningstraject met een product afgerond. Dit aandeel is een lichte toename in vergelijking met vorig jaar en qua aantal een sterke toename (zie tabel 5.1). Het aandeel cliënten dat een afgerond product heeft ontvangen verschilt sterk tussen de regiobureaus (zie tabel in de bijlage) en varieert van 1% tot 18%.

Wettelijke Trajecten komen, evenals in 2000, het meest voor. Het aantal toegekende schuldsaneringskredieten is meer dan verdubbeld.

Tabel 5.1 *Aantal verleende diensten en afgeronde producten in 2000 en 2001 (aantallen en % van alle cliënten in dat jaar, REGAS-gegevens april 2002⁹)*

	2000 (n=5593)		2001 (n=7738)	
Intakes	2.743	49%	3.459	45%
Wettelijke Trajecten (WSNP)	272	5%	354	5%
Saneringskredietaanvragen	750	13%	908	12%
Schuldsaneringskrediet toegekend	114	2%	278	4%
Bemiddelingen gestart	1.186	21%	765	10%
Schuldbemiddelingen afgesloten	193	3%	272	4%

Geregistreerde saneringskredietaanvragen en verleende saneringskrediet bij GKA

In het jaar 2001 hebben 908 *saneringskredietaanvragen* plaatsgevonden.¹⁰ De helft van deze cliënten (met een aanvraag in 2001) heeft inmiddels de hulpverlening beëindigd, een kwart van hen met als reden een schuldsaneringskrediet (115 uitstromers).

Van alle uitgestroomde cliënten in 2001 hebben 278 cliënten een schuldsaneringskrediet als reden van beëindiging van de hulp geregistreerd staan. De duur van de saneringskredietaanvraag tot de afsluiting is voor deze cliënten gemiddeld bijna 6,5 maand (n=194, uit dit aantal blijkt dat een groot aantal van de toegekende aanvragen niet met een verzoekdatum in REGAS staan geregistreerd). Dit is een toename in vergelijking met vorig jaar, toen was deze gemiddelde duur 5 maanden (n=64, bij 107 als reden uitstroom geregistreerd).

⁹ De gegevens in het huidige bestand over 2000 en 2001 verschillen met die zoals gerapporteerd in eerdere rapporten (met oudere bestanden).

¹⁰ Voor 22% van de cliënten in 2001 is een saneringskredietaanvraag gedaan, waarvan 53% in 2001 en de rest in eerdere jaren.

Tabel 5.3 Duur tot saneringskrediet GKA van uitstromers in 2000¹¹ en 2001

	2000			2001		
	%	Geldig %	Cumulatief %	%	Geldig %	Cumulatief %
tot 1 week	13,1	21,9	21,9	3,2	4,6	4,6
1 - 2 weken	0,9	1,6	23,4	0,7	1,0	5,7
2 - 3 weken	0	0	23,4	1,4	2,1	7,7
3 - 4 weken	0,9	1,6	25,0	0,4	0,5	8,2
1 -2 maanden	4,7	7,8	32,8	4,3	6,2	14,4
2 - 3 maanden	6,5	10,9	43,8	5,4	7,7	22,2
3 - 6 maanden	14,0	23,4	67,2	19,8	28,4	50,5
6 - 9 maanden	12,1	20,3	87,5	16,9	24,2	74,7
9 -12 maanden	5,6	9,4	96,9	10,8	15,5	90,2
> 12 maanden	1,9	3,1	100,0	6,8	9,8	100,0
Totaal bekend	59,8	100,0		69,8	100,0	
Onbekend	40,2			30,2		
Totaal	100,0			100,0		

Bemiddeling

In 2001 zijn er 765 bemiddelingen van start gegaan. Schuldbemiddelingen worden voor 272 cliënten als reden van uitstroom in 2001 geregistreerd. Gemiddeld heeft het traject voor deze cliënten 10 maanden geduurd, dit was in 2000 nog 8 maanden. Een derde deel van deze uitstromers heeft een trajectduur van langer dan 12 maanden (zie tabel 5.4).

Tabel 5.4 Duur van gehele traject¹², voor cliënten met als reden uitstroom schuldbemiddeling

	2000		2001	
	%	Cumulatief %	%	Cumulatief %
Tot 1 week	4,7	4,7	5,1	5,1
1-2 weken	1,8	6,4	1,1	6,3
2 - 3 weken	0,6	7,0	1,1	7,4
3 - 4 weken	1,2	8,2	1,5	8,8
1 -2 maanden	8,2	16,4	3,3	12,1
2 - 3 maanden	6,4	22,8	4,0	16,2
3 - 6 maanden	21,6	44,4	18,8	34,9
6 - 9 maanden	18,1	62,6	16,5	51,5
9 -12 maanden	15,8	78,4	14,7	66,2
> 12 maanden	21,6	100,0	33,8	100,0
Totaal	100,0		100,0	

Wettelijke Trajecten

Volgens gegevens van het projectmanagement schuldhulpverlening (Sociale Dienst Amsterdam) zijn in 2001 573 cliënten voorgedragen in het kader van de Wet Sanering Natuurlijke Personen (WSNP). Een derde deel van deze aanvragen ging niet rechtstreeks via de regiobureaus maar via het Wachtlijstbureau (61 aanvragen), bureau Zuidweg (65, bureau voor ondernemers), Maatwerk (10), Inzet Zuidoost (4), Stadstoezicht (1) en andere instellingen (7,

¹¹ In de nu volgende tabellen over de duur van de verschillende trajecten, zijn de gegevens over 2000 gebaseerd op de monitor van vorig jaar (REGAS-bestand april 2001).

¹² Het gehele traject is gemiddeld opgebouwd uit: aanmelding, intake, Wettelijke Trajecten (WSNP), GKA, schuldbemiddeling.

zie tabel in de bijlage). In 2000 zijn volgens deze gegevens in totaal 484 cliënten voorgedragen voor deze regeling.

Ook landelijk gezien is het aantal aanvragen voor een wettelijk traject toegenomen. Sinds de invoering van de WSNP is ook het aantal aanvragen voor een minnelijke regeling toegenomen. Dit komt omdat het aantal huishoudens met schulden is gestegen en ook omdat de bekendheid met en de capaciteit van de schuldhulpverlening in Nederland is vergroot. De WSNP werkt nog niet volgens de verwachting als ‘stok achter de deur’, dus als laatste instrument wanneer andere regelingen niet zijn te treffen. Veel schuldeisers laten het nog ‘vrij gemakkelijk’ op een wettelijk traject aankomen. (Bron: ‘*De Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen*’, M.de Jongh, R-P. Kop, M. Vossen, Research voor Beleid, februari 2001).

Voor 354 cliënten die in 2001 uitstroonden is een verwijzing naar dit wettelijk traject als reden van afsluiting in REGAS geregistreerd, in 2000 ging het om 240 cliënten.

De duur van de aanmelding tot de afsluiting met een wettelijk traject is voor deze cliënten in 2001 gemiddeld 11,5 maand, in 2000 was dit aanzienlijk lager namelijk 7,5 maand. Veertig procent van deze uitstromers stroomt pas na 12 maanden uit (zie onderstaande tabel).

Tabel 5.5 Duur tot afsluiting met WSNP (uitstromers in 2000 (n=240) en 2001 (n=354))

	2000		2001	
	%	Cumulatief %	%	Cumulatief %
tot 1 week	,4	,4	0,8	0,8
1-2 weken	1,3	1,7	0,3	1,1
2 - 3 weken	0,8	2,5	0,0	1,1
3 - 4 weken	0,8	3,3	0,6	1,7
1 -2 maanden	10,0	13,3	1,7	3,4
2 - 3 maanden	12,5	25,8	1,4	4,8
3 - 6 maanden	24,2	50,0	11,9	16,7
6 - 9 maanden	16,3	66,3	24,6	41,2
9 -12 maanden	17,1	83,3	18,6	59,9
> 12 maanden	16,7	100,0	40,1	100,0
Totaal	100,0		100,0	

Duur trajecten

In het voorafgaande hebben we gezien op welke momenten cliënten de hulpverlening in 2001 uitstromen en hoe lang het betreffende traject dan heeft geduurd. Van alle uitstromers is ook bekend hoelang de gehele periode is van het moment van aanmelding tot het moment van afsluiting (zie nu volgende figuur). Onder deze uitstromers zijn zowel cliënten die de hulp hebben afgerond met een product, als ook voortijdige uitvallers die geen product hebben afgerond.

Een duur van langer dan 12 maanden komt het meeste voor (zie tabel 5.6). De gemiddelde duur is 8 maanden, in 2000 was dit nog 6 maanden.

Tabel 5.6 Duur van traject van alle uitstromers in 2000 en 2001

	2000		2001	
	%	Cumulatief %	%	Cumulatief %
Tot 1 week	5,3	5,3	6,8	6,8
1-2 weken	2,7	8,0	2,1	8,9
2 - 3 weken	3,2	11,2	1,8	10,7
3 - 4 weken	1,9	13,0	2,1	12,8
1 -2 maanden	9,6	22,7	7,4	20,2
2 - 3 maanden	10,0	32,6	6,1	26,3
3 - 6 maanden	20,8	53,4	18,8	45,1
6 - 9 maanden	19,7	73,1	17,3	62,5
9 -12 maanden	15,9	89,0	15,0	77,4
> 12 maanden	11,0	100,0	22,6	100,0
Totaal	100,0		100,0	

In onderstaande tabel is de gemiddelde duur van de verschillende fasen in het traject voor uitstromers in 2000 en 2001 nog eens op een rij gezet.

Het traject van bemiddeling duurt gemiddeld het langst maar ook de aanvragen voor een Wettelijke Traject neemt een bijna even lange periode in beslag. Opgemerkt moet worden dat de duur van bijvoorbeeld een bemiddeling of een aanvraag voor een saneringskrediet ook kan uitlopen doordat er nogal eens een tot twee maanden op een reactie van schuldeisers gewacht moet worden.

Voor alle trajecten zien we een toename van de duur. De gemiddelde duur van de Wettelijke Trajecten is het sterkst gestegen, met 4 maanden.

Tabel 5.7 Gemiddelde duur van traject van alle uitstromers in 2000 en in 2001

	2000		2001	
	Gemiddelde duur in maanden	Aantal (waarvan bekend)	Gemiddelde duur in maanden	Aantal (waarvan bekend)
Trajecten schuldsaneringskrediet (aanvraag GKA tot afsluiting met schuldsaneringkrediet)	5	64	6,5	194
Bemiddelingstrajecten (aanmelding tot afsluiting)	8	171	10	272
Wettelijk Trajecten (aanmelding tot afsluiting)	7,5	204	11,5	354
Alle uitstromers (duur van aanmelding tot afsluiting)	6	1.766	8	3.938

Duur trajecten per regio

Van de cliënten in 2001 die dat jaar de schuldhulpverlening hebben afgesloten, is ook een gemiddelde duur van het traject per regiobureau te geven. In de nu volgende tabel worden ter vergelijking ook de gegevens over 2000 weergegeven.

Vergeleken met het stedelijk gemiddelde duren de trajecten bij de regio's Zuid en Noord relatief kort. De duur in de regio Noord is dan ook ten opzichte van 2000 gedaald.

Trajecten bij de regio's Geuzenveld-Slotermeer en Centrum duren daarentegen juist langer dan gemiddeld. De gemiddelde trajectduur in deze regio's is sterk gestegen in vergelijking met 2000.

Tabel 5.8 Gemiddelde duur van trajecten van uitstromers 2000 en 2001 per regio (in maanden)

Regiobureaus	2000		2001	
	Gemiddelde duur van gehele traject (aanmelding tot afsluiting)	Aantal	Gemiddelde duur van gehele traject (aanmelding tot afsluiting)	Aantal
Centrum	6,5	192	9,5	263
Noord	7,5	209	6	273
Zuid	5	178	5	381
Zuidoost	4	247	7,5	685
Oost	7	207	8	586
Oud-West (Oud-West, Westerpark)	6,5	251	8,5	551
Nieuw-West 1 (Baarsjes, Bos en Lommer)	5,5	249	8	655
Osdorp	6,5	66	6,5	121
Geuzenveld/Slotermeer	9	126	12,5	216
Slotervaart/Overtoomse veld	7,5	41	7,5	207
Totaal	6	1.766	8	3.889

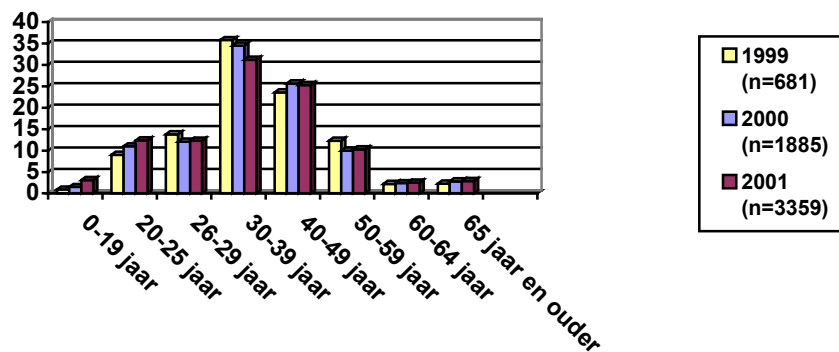
6 Kenmerken van cliënten met intake bureaus schuldhulpverlening

In dit onderzoek vergelijken we de groep cliënten die in het jaar 2001 een intake hebben gehad (n=3453, REGAS-gegevens april 2002)¹³ met de cliënten die in het jaar 2000 respectievelijk 1999 een intake kregen op een aantal achtergrondkenmerken en proceskenmerken. Hierbij gaan we voor de jaren 2000 en 1999 uit van de gegevens die zijn gerapporteerd in de vorige monitor (op basis van het REGAS-bestand april 2001). Bij de nu volgende beschrijvingen wordt kortweg van cliënten gesproken waar het gaat om cliënten met een intake in dat bepaalde jaar.

Leeftijd en geslacht

Van de cliënten waarvan de leeftijd bekend is, zijn de meeste tussen de 30 en 40 jaar (31%) of tussen de 40 en 50 jaar (25%). Dit geldt ook voor de cliënten in 2000 en 1999.

Figuur 6.1 Leeftijdsverdeling cliënten (in %)



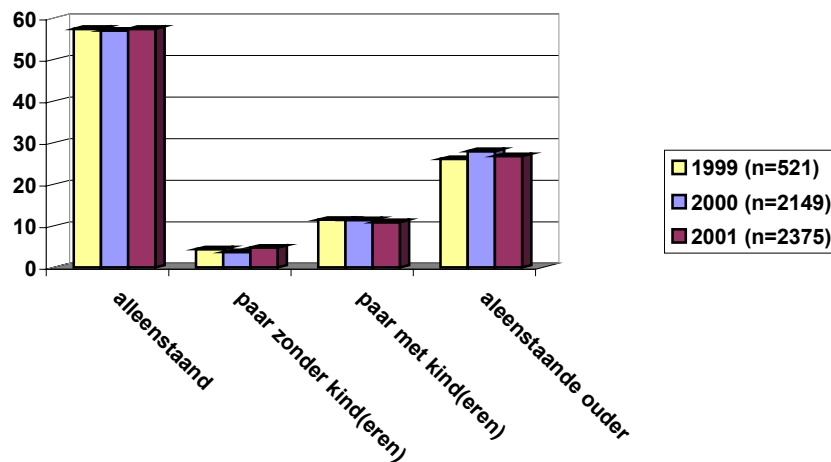
Van de cliënten is 53% man en 47% vrouw. De verdeling man-vrouw komt vrijwel overeen met die in 2000 en in 1999.

Leefsituatie

Voor zover bekend zijn bijna 6 van de 10 cliënten alleenstaand (zie figuur 6.2). De groep van alleenstaande ouders is ook vrij groot (27%). De verhouding tussen de verschillende leefsituaties is over alle drie de jaren ongeveer hetzelfde.

¹³ Het aantal intakes is enigszins een onderschatting, want soms wordt een product/dienst aangeboden zonder dat een intakedatum is geregistreerd.

Figuur 6.2 Leefsituatie cliënten (in %)

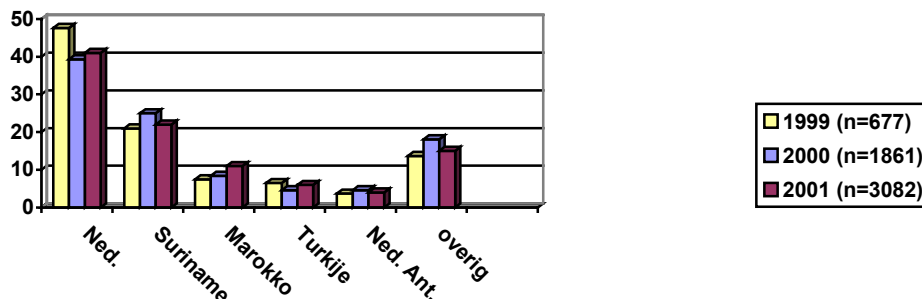


Etnische groep

Van degenen van wie bekend is tot welke etnische groep hij/zij behoort, staat 41% als Nederlands geregistreerd. Verder bezoeken veel Surinaamse cliënten (22%) de bureaus. Onder de andere etnische minderheden zijn vooral Marokkanen (11%), Turken (6%) en mensen uit de Nederlandse Antillen (4%). Deze verdeling komt globaal overeen met die in 2000 en in 1999. In werkelijkheid zou het aantal etnische groepen hoger kunnen zijn, omdat alleen naar het land van herkomst of de etniciteit van de cliënt zelf wordt gevraagd en niet naar dat van zijn ouders. De bureaus hanteren ook niet allemaal dezelfde methode van registratie ten aanzien van etniciteit.

Wanneer de cliëntengroep gespiegeld wordt aan de populatie van Amsterdam valt op dat er een oververtegenwoordiging is van cliënten van Surinaamse afkomst en een ondervertegenwoordiging van Nederlanders. De Amsterdamse populatie van 18 jaar en ouder in 2001 telt 55% Nederlanders, 10% Surinamers, 8% inwoners van Marokkaanse afkomst, 5% Turken, 2% van de Nederlandse Antillen en 22% van overig landen (Bron: Amsterdam in cijfers 2001, O+S, 2002).

Figuur 6.3 Etnische groep van cliënten met een intake (in %)

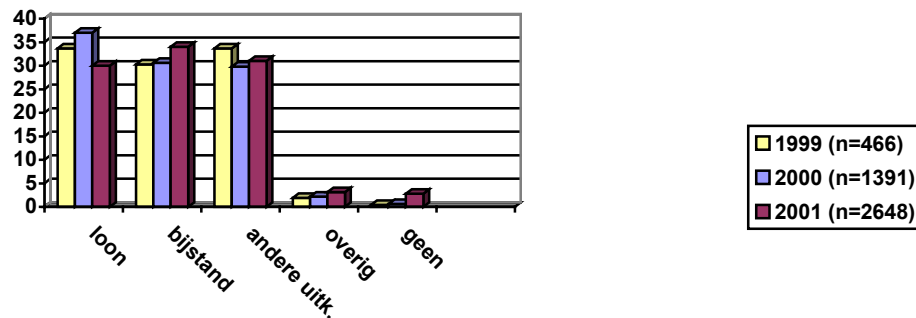


Inkomensbron

Van 23% van de cliënten is niet bekend waar hun inkomen vandaan komt. Van degenen van wie de inkomensbron wel bekend is, heeft 30% inkomsten uit loondienst, 34% een bijstands-

uitkering en 31% een andere uitkering. Drie procent heeft een andere bron van inkomsten en voor 3% van de cliënten staat genoteerd dat ze geen inkomsten hebben. Het aandeel cliënten met inkomsten uit loondienst is minder dan in de voorafgaande jaren, terwijl het aandeel met bijstand hoger is.

Figuur 6.4 Bron van inkomsten van cliënten (in %)



Hoogte inkomsten

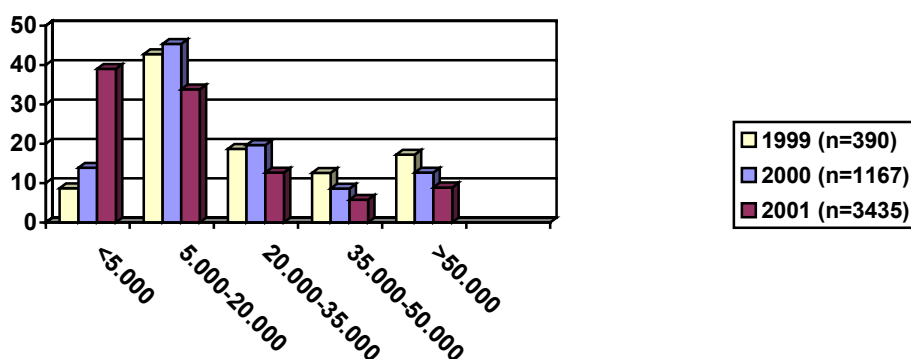
Van de intakers in 2001 van wie het inkomen bekend is (n=1210, 35% bekend), heeft bijna de helft (46%) een maandinkomen van 1.900 gulden netto of minder. Veertien procent heeft een inkomen van boven de 2.600 gulden. De overige cliënten (40%) hebben een inkomen tussen de 1.900 en 2.600 gulden. Voor zover bekend (44% bekend), komt de inkomensverdeling van de intakers van het jaar ervoor hiermee overeen.

Hoogte schulden en aantal schuldeisers

Vier van de tien intakers hebben een schuld die lager is dan 5.000 gulden. In de jaren daarvoor kwam een schuld van tussen de 5 en 20 duizend gulden het meeste voor (45% in 2000, 43% in 1999).

De schulden voor de cliënten die een intake hebben gehad in 2000 en 1999 zijn hoger dan die in 2001 (zie nu volgende figuur).

Figuur 6.5 Hoogte schuldbedrag van cliënten (in %)



Van degenen van wie bekend is dat ze één of meer schuldeisers hebben (n=2634), komt het hebben van 1 schuldeiser het meeste voor (16%). Drie tot 5 schuldeisers komt ook veel voor (samen 31%). Tien procent heeft 10 schuldeisers of meer. Gemiddeld genomen heeft men 5 a 6 schuldeisers.

Het aantal schuldeisers is voor de cliënten in 2001 lager dan in de voorafgaande jaren. In 2000 had ruim een kwart (26%) 10 of meer schuldeisers, in 1999 zelfs 31%.

Oorzaak schulden

Voor zover bekend (15% onbekend) is de oorzaak van de schulden meestal gelegen in overbestedingsschulden (22%) en aanpassing aan een minder gunstig financiële situatie (16%). Elf procent van de cliënten heeft compensatieschulden. Andere schuldoorzaken zijn overlevingsschulden (5%), fraudeschulden (2%), schulden vanwege derden (2%) en overige oorzaken (38%). Deze verdeling van oorzaken komt op de meeste punten overeen met die voor de cliënten in 2000, alleen de categorie overige oorzaken wordt nu meer genoemd.

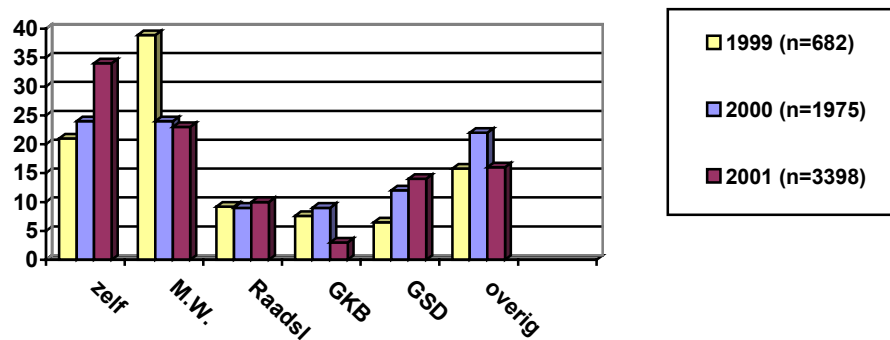
Aanmelding

Ruim een derde van de cliënten (34%) meldt zich aan op eigen initiatief, dit is in vergelijking met 2000 en 1999 toegenomen (zie figuur 6.6).

Bijna een kwart van de cliënten (23%) is door een (reguliere of specifieke) instelling voor maatschappelijk werk/dienstverlening verwezen. Verwijzing door sociale dienst (14%) en via de sociaal raadslieden (10%) komt in ongeveer gelijke mate voor. Drie procent wordt door de gemeentelijke kredietbank verwezen, dit was in 2000 nog 9%. Voor het overige worden uiteenlopende instellingen aangegeven.

Een opvallend verschil is dat de intakers in 1999 veel meer door het maatschappelijk werk waren verwezen.¹⁴

Figuur 6.6 Wijze van aanmelding cliënten (in %)



Aantal contacten

Een eenmalig contact met een schuldhulpverlener komt het meest voor (15%). Maar ook 2 tot 4 contacten komen veel voor (samen 27%). Bijna een derde deel (32%) heeft 10 of meer contacten gehad. Het gemiddelde aantal is 12 keer.

In de voorafgaande jaren was minder vaak het aantal contacten bekend, maar bleek het aantal contacten minder. Van degenen van wie het wel bekend was, had bijvoorbeeld in 2000 30% een eenmalig contact gehad, 41% 2 tot 5 contacten en voor 28% van de cliënten zijn 6 of meer contacten nodig.

¹⁴ Het kan zijn dat de verwijzingen door het AMW in 2000 niet meer als verwijzing geregistreerd zijn, omdat zij als interne doorverwijzing werden gezien. Ook heeft het verschil tussen beide jaren te maken met de overgang van 2^e-lijns naar 1^e-lijnshulp.

BIJLAGEN

BIJLAGE 1

Procesbeschrijving schuldhulpverlening

In Amsterdam wordt schuldhulpverlening aangeboden door instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. De stad is verdeeld in acht regio's waar bureaus voor schuldhulpverlening zijn gevestigd. De schuldhulpbureaus werken samen met de kredietbank Crediam, de sociale dienst en het project "Vliegende Hollander".

De schuldhulpverlening verloopt via een aantal stappen die bepaald worden door de samenwerkingsafspraken met de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam en de regelingen van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen.

Aanmelding en intake

De schuldhulpverlener brengt de financiële situatie in kaart door samen met de cliënt een overzicht van schulden, inkomsten, uitgaven en vermogen op te stellen. Ook wordt er bekeken of voorliggende voorzieningen zoals huursubsidie of bijzondere bijstand mogelijk zijn. Gezamenlijk wordt er besproken of op bepaalde uitgaven nog een besparing mogelijk is.

Schuldsanering

Is het inkomen niet hoog genoeg om de schulden binnen drie jaar af te lossen, dan kan een verzoek voor schuldsanering bij de kredietbank (GKA) worden ingediend. De kredietbank lost dan in één keer het afgesproken deel van de schuld af aan de schuldeisers. De cliënt moet dan voor de hoogte van dit 'saneringskrediet' een lening afsluiten bij deze bank. Deze lening heeft een looptijd van 36 maanden. Er kunnen bepaalde aanvullende eisen worden gesteld aan de verlening van dit 'saneringskrediet', bijvoorbeeld inkomensbeheer en budgetbegeleiding.

Schuldbemiddeling

Als de kredietbank de schulden niet kan saneren dan neemt het schuldhulpbureau weer contact op met de cliënt. De hulpverlener berekent de afloscapaciteit en probeert alsnog een regeling te treffen met de schuldeisers, waarbij gedurende een afgesproken periode (maximaal 36 maanden) een bepaald percentage van de schuld tegen finale kwijting wordt betaald. Het vrij te laten bedrag voor levensonderhoud bedraagt 95% van de bijstandsnorm. Wat na aftrek van dit bedrag resteert van het inkomen wordt ingezet voor een aflossing gedurende drie jaar.

Toelating tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP)

Als een of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met de voorgestelde betalingsregeling, is er geen sprake meer van een minnelijk akkoord. De enige manier om dan nog van de schulden af te komen is een procedure via de rechtbank op grond van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Om hiervoor in aanmerking te komen, moet een verzoekschrift worden ingediend bij de rechtbank.

De rechtbank beoordeelt of er inderdaad geen minnelijk akkoord mogelijk is en toetst de motivatie van de cliënt om van zijn schulden af te komen. Als de rechtbank het verzoek tot toelating honoreert wordt er een bewindvoerder aangesteld die een saneringsplan opstelt. De periode voor aflossing van een deel van de schulden bedraagt in de meeste gevallen drie jaar. Tijdens deze periode mogen beslist geen nieuwe schulden ontstaan. Om dit te controleren wordt er gedurende minimaal 15 maanden een postblokkade ingesteld.

Aanvullende maatregelen.

Voor cliënten die niet in staat zijn om hun inkomen en uitgaven in balans te brengen zijn er mogelijkheden om budgetteringscursussen te volgen.

Een andere mogelijkheid is inkomensbeheer waarbij het inkomen gedurende een bepaalde periode naar een instelling voor inkomensbeheer wordt overgemaakt. Deze instelling zorgt ervoor dat de vaste lasten op tijd worden betaald. De cliënt ontvangt dan per week of per maand een afgesproken bedrag als leefgeld.

BIJLAGE 2

Tabellen naar regiobureaus en stadsdelen

Tabel B2.1 Aantallen aanmeldingen en intakes in 2000 en 2001 per bureau (volgens REGAS april 2002)

Regiobureaus	Aantal cliënten aangemeld in 2000	Aantal cliënten intake in 2000	Aandeel intakes t.o.v. aanmeldingen in 2000	Aantal cliënten aangemeld in 2001	Aantal cliënten intake in 2001	Aandeel intakes t.o.v. aanmeldingen in 2001
Centrum ¹⁵	270	228	84%	236	224	95%
Noord	245	258	105%	410	392	96%
Oost	728	301	41%	683	510	75%
Zuid	273	104	38%	416	291	70%
Zuidoost	797	683	86%	835	573	69%
Oud-West (Oud-West, Westerpark)	558	301	54%	465	525	113%
Nieuw-West 1 (Baarsjes, Bos en Lommer)	603	446	74%	555	541	97%
Osdorp	187	152	81%	169	122	72%
Geuzenveld/Slotermeer	251	175	70%	221	88	40%
Slotervaart/ Overtoomse veld	164	95	58%	218	193	89%
Totaal	4.077	2.743	67%	4.208	3.459	82%

¹⁵ Bij bureau Blankenberg valt in principe de aanmelding samen met de intake.

Tabel B2.2

Stroomgegevens cliënten schuldhulpverleningsbureaus 2001 (aantallen en percentages van totaal aantal cliënten in 2001 per regio)				
Regio	doorstroom van- uit 2000	instroom in 2001	uitstroom in 2001	(niet afgesloten) naar 2002
Centrum	268	236	263	241
	53%	47%	52%	48%
Noord	161	410	273	298
	28%	72%	48%	52%
Oost	665	683	586	762
	49%	51%	44%	56%
Zuid	168	416	381	203
	29%	71%	65%	35%
Zuidoost	563	835	685	713
	40%	60%	49%	51%
Oud west	455	465	551	369
	49%	51%	60%	40%
Nieuw west 1	518	555	655	418
	48%	52%	61%	39%
Osdorp	224	169	121	272
	57%	43%	31%	69%
Geuzenveld/Slotermeer	314	221	216	319
	59%	41%	40%	60%
Slotervaart/Overtoomse Veld	193	218	207	204
	47%	53%	50%	50%
Totaal	3530	4208	3938	3800
	46%	54%	51%	49%

Tabel B2.3 Type uitstroom per regiokantoor in 2000 en 20001 (volgens REGAS april 2002, % van uitstromers)

Regiobureaus	Aandeel uitstromers zonder afgerond product 2000	Aandeel uitstromers na afronding product 2000	Aantal uitstromers zonder afgerond product 2001	Aandeel uitstromers na afronding product 2001
Centrum	83%	17%	79%	21%
Noord	50%	50%	65%	35%
Oost	77%	23%	89%	11%
Zuid	84%	16%	75%	25%
Zuidoost	44%	56%	63%	37% ¹⁶
Oud-West (Oud-West, Westerpark)	72%	28%	81%	19%
Nieuw-West 1 (Baarsjes, Bos en Lommer)	82%	18%	76%	24%
Osdorp	96%	4%	97%	3%
Geuzenveld/Slotermeer	94%	6%	76%	24%
Slotervaart/Overtoomse veld	83%	17%	90%	10%
Totaal	72%	28%	77%	23%

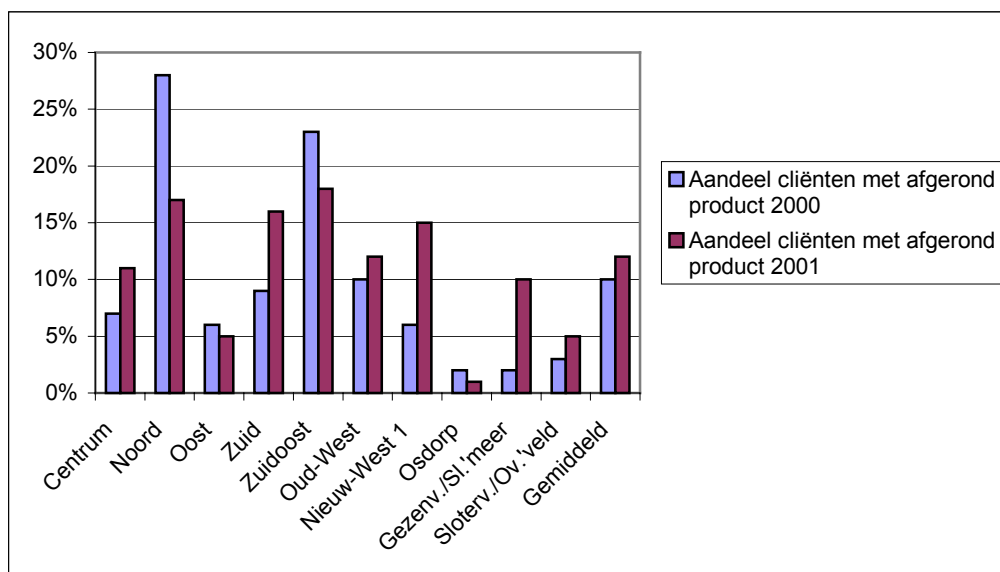
¹⁶ Volgens een woordvoerder van dit bureau is als gevolg van een computerstoornis dit productiecijfer niet betrouwbaar.

Tabel B2.4

Stroomgegevens cliënten schuldhulpverleningsbureaus 2001, per stadsdeel				
Stadsdeel	doorstroom vanuit 2000	instroom in 2001	uitstroom in 2001	(niet afgesloten) naar 2002
A – Binnenstad	273	268	288	253
	50%	50%	53%	47%
C – Westerpark	320	307	385	242
	51%	49%	61%	39%
D - Oud-west	129	155	156	128
	45%	55%	55%	45%
G – Zeeburg	249	137	189	197
	65%	35%	49%	51%
H - Bos en Lommer	262	266	329	199
	50%	50%	62%	38%
J - de Baarsjes	254	289	327	216
	47%	53%	60%	40%
N - Amsterdam-Noord	161	410	273	298
	28%	72%	48%	52%
P - Geuzenveld/Slotermeer	314	221	216	319
	59%	41%	40%	60%
Q – Osdorp	224	168	121	271
	57%	43%	31%	69%
R – Slotervaart/Overtoomseveld	194	218	208	204
	47%	53%	50%	50%
T – Zuidoost	563	836	686	713
	40%	60%	49%	51%
U - Oost/Watergraafsmeer	412	543	397	558
	43%	57%	42%	58%
V - Amsterdam oud-zuid	105	251	229	127
	29%	71%	64%	36%
W - Zuideramstel	64	136	134	66
	32%	68%	67%	33%
Totaal aantal	3.530	4.208	3.938	3.800
Totaal %	46%	54%	51%	49%

Tabel B2.5 Aandeel cliënten dat in een bepaald jaar een afgerond product heeft ontvangen (WSNP, toegekend schuldsaneringskrediet of afgesloten schuldbemiddeling; volgens REGAS april 2002), in tabel en grafiekvorm

Regiobureaus	Aandeel cliënten met afgerond product 2000	Aandeel cliënten met afgerond product 2001
Centrum	7%	11%
Noord	28%	17%
Oost	6%	5%
Zuid	9%	16%
Zuidoost	23%	18%
Oud-West (Oud-West, Westerpark)	10%	12%
Nieuw-West 1 (Baarsjes, Bos en Lommer)	6%	15%
Osdorp	2%	1%
Geuzenveld/Slotermeer	2%	10%
Slotervaart/ Overtoomse veld	3%	5%
Totaal	10%	12%



BIJLAGE 3

Verschillen tussen de schuldhulpverleningsbureaus nader bezien

In de voorafgaande hoofdstukken is de situatie met betrekking tot de schuldhulpverlening in Amsterdam in 2001 beschreven. Hierbij is de situatie voor alle schuldhulpverleningsbureaus te samen geschetst, maar kwamen ook al verschillen tussen de regiobureaus naar voren. In deze bijlage wordt nader ingegaan op de verschillen tussen de schuldhulpverleningsbureaus in instroom, uitstroom, doorlooptijden en verleende diensten en producten. De gegevens zijn afkomstig uit het REGAS-bestand van april 2002.

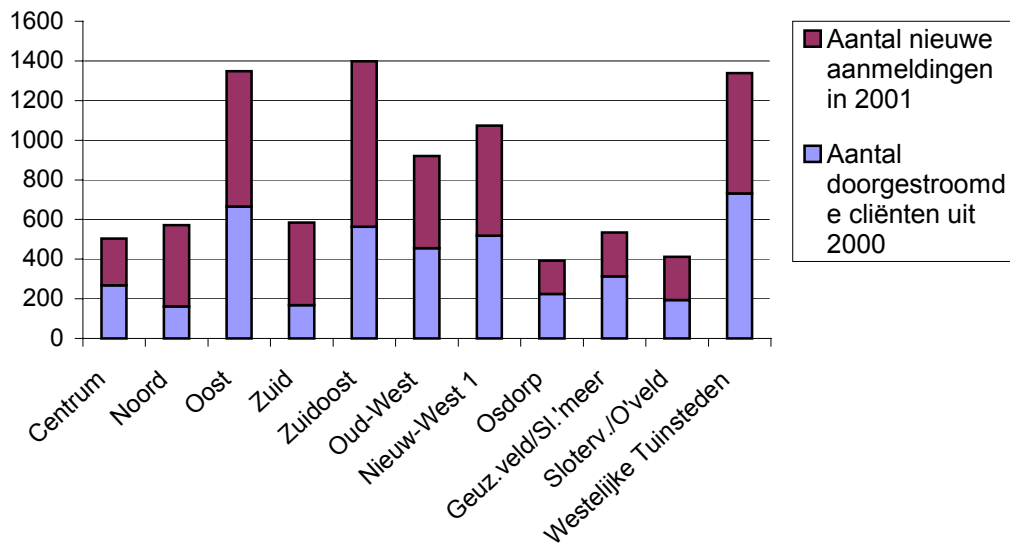
Dit is de eerste keer dat er op niveau van afzonderlijke bureaus gerapporteerd wordt. Bij de beoordeling van de resultaten is het van belang rekening te houden met de opmerkingen zoals gemaakt in de klankbordgroep.¹⁷

In figuur B3.1 is te zien dat het aantal cliënten per schuldhulpverleningsbureau sterk verschilt. Het bureau met de meeste cliënten heeft ruim 3,5 keer zo veel cliënten als het bureau met de minste cliënten. De bureaus Zuidoost en Oost hebben de meeste cliënten in 2001 in hun bestand, de bureaus Osdorp en Geuzenveld/Slotermeer de minste. De laatste twee maken, samen met bureau Slotervaart/overtoomse Veld, onderdeel uit van de regio Nieuw West 2 (Westelijke Tuinsteden). Dit regiobureau behoort samen met de bureaus Zuidoost en Oost tot de bureaus met de meeste cliënten. De verschillen tussen de bureaus zijn logisch gezien de verschillen in omvang qua formatie en inwoners.

Ook het aandeel nieuwe instroom (versus het aandeel cliënten uit vorig jaar) varieert sterk tussen de bureaus: van rond de 40% (Geuzenveld/Slotermeer, Osdorp) tot rond de 70% (Zuid, Noord; zie figuur B3.1).

¹⁷ Volgens leden van de klankbordgroep is het om een aantal redenen (nog) niet mogelijk om op grond van REGAS-cijfers harde conclusies en kloppende vergelijkingen te trekken tussen de verschillende bureaus. Ten eerste omdat REGAS niet op alle bureaus uniform wordt ingevuld. Het aantal uitstromers, de redenen van uitstroming en de geleverde producten (intake, kredietbemiddeling e.d.) zijn volgens hen niet goed onderling te vergelijken. Zeer globale gevolgtrekkingen zijn volgens hen wel mogelijk, zoals het aantal aanmeldingen. Daarnaast zijn de productiecijfers tussen bureaus, volgens leden van de klankbordgroep, niet goed vergelijkbaar als gevolg van verschillen in werkwijze en verschillen in type cliënten tussen de bureaus. In de klankbordgroep is verder opgemerkt dat de productiecijfers over regiobureau Zuidoost over 2001 niet betrouwbaar zijn vanwege een opgetreden computerstoornis.

Figuur B3.1 Aantal cliënten in 2001 per schuldhulpverleningsbureau (doorstroom vanuit 2000 en instroom in 2001)

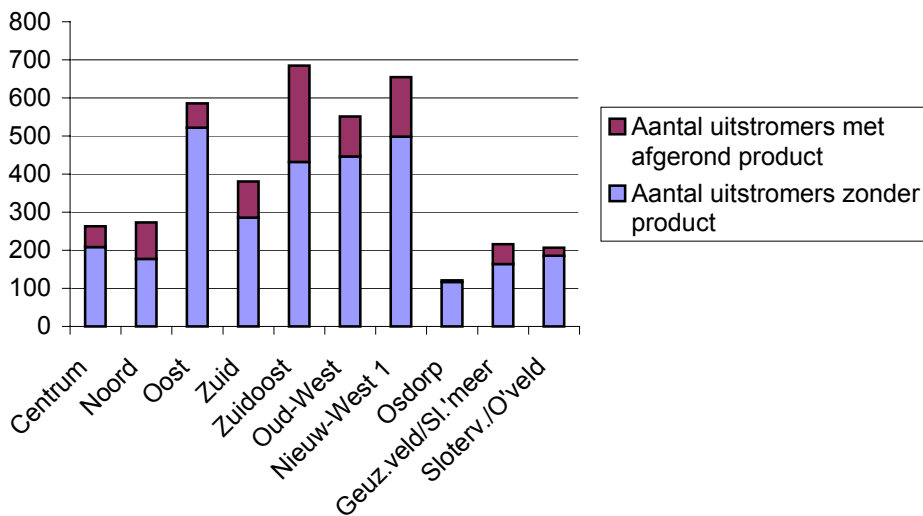


Het aantal en aandeel cliënten dat de schuldhulpverlening volgens de registratie in REGAS heeft verlaten (uitstromers) in 2001 verschilt eveneens sterk per bureau (zie figuur B3.2). Ruim de helft van de cliënten in 2001 is uitgestroomd in dat jaar. Het aandeel uitstromers (van het aantal cliënten) varieert van 31% tot 65%.

Tussen de bureaus blijken ook sterke verschillen te bestaan in het aantal en aandeel uitstromers dat een traject met een schuldsanering, schuldbemiddeling of een wettelijk traject heeft afgerond (zie figuur B3.2). Over alle bureaus te samen heeft 23% van de uitstromers de hulpverlening verlaten na een afgerond product, per bureau varieert dit aandeel van 3% tot 35% en 37%.

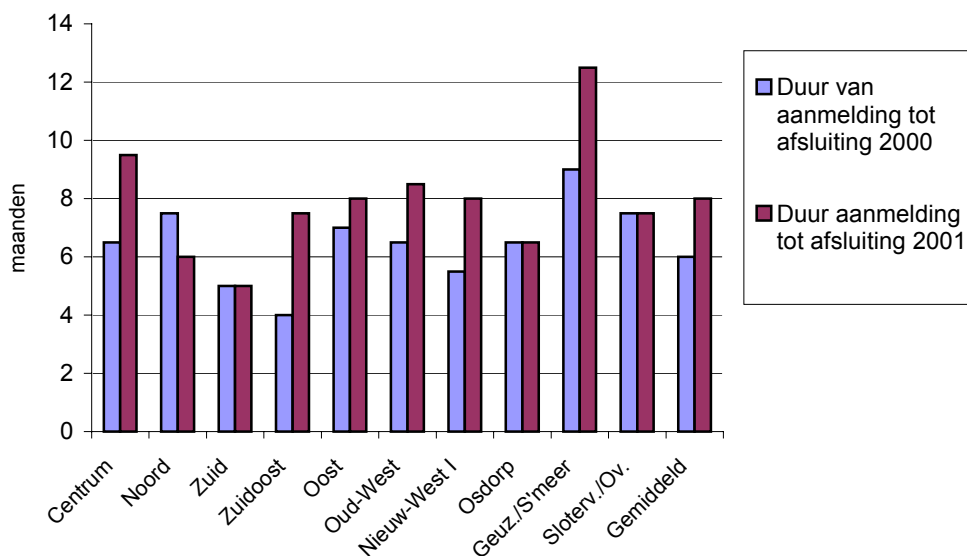
Voor de trajecten die worden afgerond zonder een afgerond product is in principe geen oplossing gevonden voor de schuldenproblematiek. Mogelijk kunnen cliënten nog zelf na enig advies nog een regeling treffen. In andere gevallen wordt inkomensbeheer toegepast waardoor de noodzakelijke levensvoorwaarden (zoals huisvesting, energie en ziektekostenverzekering) zijn gewaarborgd en de schulden niet meer verder oplopen.

Figuur B3.2 Aantal uitstromers in 2001 per schuldhulpverleningsbureau (zonder of met afgerond product)



De tijdsduur tussen aanmelding en afmelding (met of zonder afgerond product) is gemiddeld over alle bureaus 8 maanden. De duur varieert sterk: van 5 maanden tot ruim 12 maanden. De trajectduur is ten opzichte van vorig jaar met 2 maanden toegenomen. Deze toename zien we bij de meerderheid van de bureaus terug. Bij bureau Noord is de gemiddelde doorlooptijd daarentegen afgenomen en bij Zuid, Osdorp en Slotervaart/Overtoomse Veld gelijk gebleven.

Figuur B3.3 Gemiddelde duur van traject voor alle uitstromers per schuldhulpverleningsbureau (in 2000 en 2001)



In hoofdstuk 5 kwam al naar voren dat 12% van alle cliënten in 2001 dat jaar een hulpverleningstraject met een product heeft afgerond en dat dit sterk verschilt per bureau (van 1% tot

18%). In de nu volgende tabel is per bureau te zien hoe vaak een bepaalde dienst is verleend en hoeveel producten er zijn afgerond.

Een groot deel van de in gang gezette Wettelijke Trajecten komt vanuit bureau Zuidoost. Opvallend zijn de hoge aantallen kredietaanvragen bij bureau Nieuw-West 1 (stadsdelen Baarsjes en Bos en Lommer) en bij bureau Noord. Bij de bureaus Oud-West en Zuidoost hebben opvallend veel toekenningen van kredietaanvragen plaatsgevonden.

Tabel B3.4 Aantal verleende diensten en afgeronde producten in 2001 per schuldhulpverleningsbureau

Regiobureaus	Intakes	WSNP	Kredietaanvragen	Toekennin- gen*	Gestarte bemid- delingen	Afgesloten be- middelingen
Centrum	224	15	52	18	65	21
Noord	392	50	193	12	81	35
Oost	510	19	151	63	49	12
Zuid	291	21	63	44	58	16
Zuidoost	573	142	44	104	243	93
Oud-West	525	39	104	221	95	16
Nieuw-West 1	541	32	221	43	77	56
Osdorp	122	1	43	29	34	2
Geuz.v./S.'meer	88	27	29	12	45	12
Sloterv./O.'veld	193	8	8	4	18	9
Totaal	3459	354	908	278	765	272

* Dit is inclusief toekenningen van schuldsaneringskredietaan die in eerdere jaren aangevraagd zijn. Het aandeel toekenningen t.o.v. aanvragen kan dus groter dan 100% zijn.

BIJLAGE 4

Externe ontwikkelingen

In deze bijlage worden ontwikkelingen (in Amsterdam en landelijk) beschreven die met de schuldhulpverlening bij de schuldhulpverleningsbureaus in Amsterdam samenhangen, zoals gegevens over de Kredietbank, gegevens over schuldhulpverlening bij het maatschappelijk werk en ontwikkelingen in inkomensverdelingen.

Tabel B4.1 Aantal WSNP aanvragen

Regio	totaal jaar 2000	totaal jaar 2001
Bos & Lommer	41	38
Centrum	10	23
Noord	69	65
Zuidweg	54	65
Oost	32	26
Oud West	33	42
West. Tuinsteden	41	44
Zuid	4	18
Zuidoost	186	169
Inzet Zuidoost	5	4
Jellinek	1	0
Maatwerk	2	10
Stadstoezicht	2	1
Overige	4	7
Wachtlijstbureau	0	61
Totaal per jaar	484	573
Aantal mannen	263	
Aantal vrouwen	310	
Alleenstaanden	Mannen	146
	Vrouwen	68
Eénoudergezin	Mannen	9
	Vrouwen	148

(bij plm. 20 personen huishoudtype onbekend)

Gegevens GKA

Tabel B4.2 Ingediende aanvragen en verstrekte leningen bij GKA kredietbank Amsterdam

	1996	1997	1998	1999	2000
ingediende aanvragen					
gewone kredietaanvragen	14033	13073	12763	11166	10031
gsd-krediet	7751	7985	7710	5400	4514
schuldregeling	4655	4542	4821	5077	4714
totaal	26439	25600	25294	21643	19259
verstrekte leningen					
gewone kredietverleningen	9166	8246	7746	7046	5040
gsd-krediet	3050	3155	2865	2275	1626
saneringskredieten	1737	1291	1116	1323	1508
totaal	13953	12692	11727	10644	8174
verstrekte leningen in % van de ingediende aanvragen					
gewone kredietverleningen	65	63	61	64	50
gsd-krediet	39	40	37	42	36
saneringskredieten	37	28	23	26	31
totaal	53	50	46	49	42

bron: GKA

Tabel B4.3 Behandelde aanvragen voor een schuldregeling/saneringskredieten GKA Kredietbank 1999 en 2000

Toegewezen	Aantal cliënten 1999	Aantal cliënten 2000
Saneringskrediet	1.323	1.379
Bemiddeling/schuldregeling	640	369
Anders beslist/geen noodzaak	241	136
Totaal	2.204	1.884

Afgewezen	Aantal cliënten 1999	Aantal cliënten 2000
Geringe Inkomens/lasten	1.446	1.486
Verwezen naar andere instellingen	211	152
Risico (onbetrouwbaar)	183	212
Weigeren cijfers te verstrekken	233	195
Positief, er is geen schuldeiser	25	5
Crediteuren niet akkoord	775	780
Totaal	2.873	2.830

Totaal zijn in 1999 5.077 aanvragen behandeld, in 2000 4.714. Over 2001 zijn ons geen cijfers bekend.

Toelichting:

Clënten met geringe inkomens of lasten zijn overwegend cliënten die binnen een minder gun-

stige huursubsidiegrens vallen.

Totaal is in 2000 voor circa 5.208.833 gulden aan saneringskredieten verstrekt, aldus informatie van GKA.

Registratiecijfers van GKA tonen dat 3.394 personen van deze behandelde aanvragen voor een saneringskrediet een uitkering hebben in het kader van een ABW, dat is dus 72%.

Schuldhelpfonds

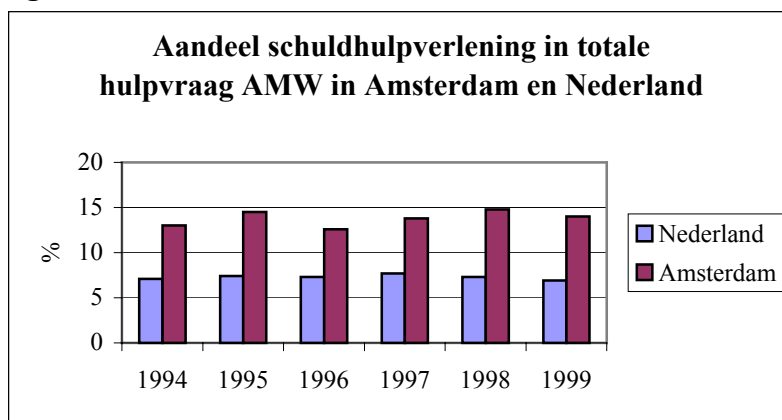
In 2000 heeft GKA 719 personen voorgedragen voor het Schuldhelpfonds. Het gemiddeld bedrag van de giften zou, aldus GKA, 2.429,64 gulden bedragen.

GKA heeft met een aantal bureaus schuldhulpverlening afspraken in de zin van: de bureaus zorgen dat de aanvraag voor GKA compleet is, en GKA onderhandelt met de crediteuren. De bureaus doen dan vooral de begeleiding van de cliënt. GKA heeft geen registratie van aantallen cliënten die via de bureaus binnenkomen.

Overzicht hulpvraag voor schuldhulpverlening bij AMW

Bij het AMW is bestedingsproblematiek de categorie waaronder schuldproblematiek wordt geregistreerd. Amsterdamse cijfers laten zien dat het percentage hulpvragen rond bestedingen vergeleken met het gemiddelde voor Nederland twee keer zo hoog ligt. Er is vergeleken met eerdere jaren zowel voor Nederland als Amsterdam een zeer lichte teruggang in het aantal cliënten dat zich met deze problematiek bij het AMW meldt.

Figuur B4.4



Bron: Stichting Symbiose, Sittard. Betreft manifeste problematiek: bestedingsproblematiek.

Ontwikkelingen bij schuldeisers:
Casus *Feitelijke ontruiming* versus *uitgesproken vonnissen*

Uit betalingsachterstanden bij grote instellingen kan men trends in schuldproblematiek signaleren. Een van de grote schuldeisers waarmee bureaus schuldhulpverlening en kredietbanken een schuldregeling treffen zijn bijvoorbeeld woningcorporaties. Sinds een jaar of vijf wordt (aldus een beleidsmedewerker van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties) bij een huurschuld van twee of drie maanden actie ondernomen. De woningcorporaties registreren sinds 1996 centraal het aantal ontruiming (vonnissen en feitelijke ontruiming). Niet alle woningcorporaties doen nog mee aan deze centrale registratie. In 1999 werden gegevens van 9 van de 14 woningcorporaties ontvangen, in 1997 van 11 van de 14. Huurschulden vormen de belangrijkste reden voor een vonnis. De registratie is nog niet helemaal op peil, zo ontbreekt de registratie in 1998 en zijn de cijfers uit 1996 niet correct. Maar als we 1997 en 1999 met elkaar vergelijken is er een teruggang te zien in het aantal ontruiming. Hoewel het aantal vonnissen stijgt (van 1.774 in 1997 tot 2.188) daalt het percentage feitelijke ontruiming: van 39% in 1997 naar 26% in 1999. Een verklaring hiervoor kan zijn dat een vonnis werkt als stok achter de deur. De toename in het aantal vonnissen zou verklaard kunnen worden door een alerter optreden van de woningcorporaties of misschien ook een problematischer financiële situatie van huurders.

De interventie van de bureaus schuldhulpverlening en van de Vliegende Hollander bij dreigende woninguitzettingen heeft ook als resultaat dat feitelijke ontruiming steeds minder plaatsvinden.

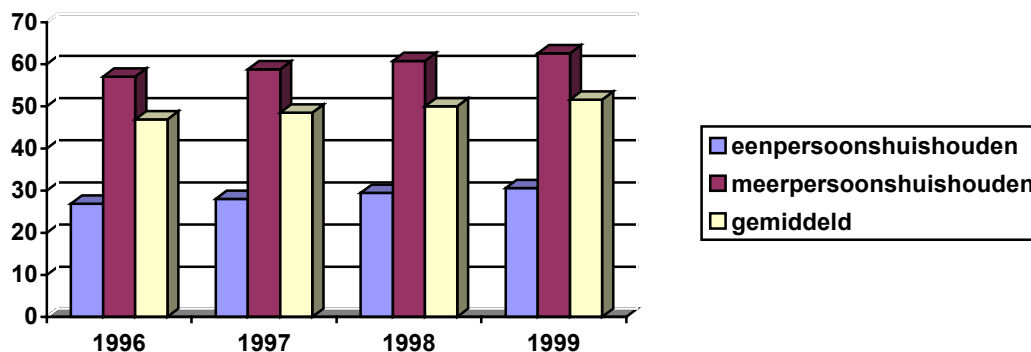
Tabel B4.5 *Overzicht feitelijke ontruiming versus vonnissen*

Jaar	Ontruimingsvonnissen	Feitelijke ontruiming
1997	1.774	692
1999	2.188	560

Ontwikkeling inkomens en schulden in Nederland

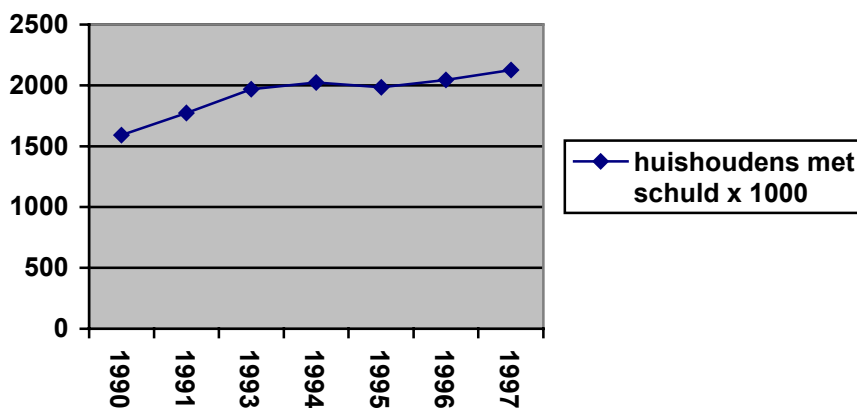
Het gemiddeld besteedbaar inkomen¹⁸ in Nederland is in 1999 bijna 52.000 gulden (per huishouden). Onderstaand grafiek toont de groei in inkomens vanaf 1996 (jaarlijks een gemiddelde stijging van ruim 1000 gulden).

Figuur B4.6 Gemiddeld besteedbaar inkomen in Nederland naar samenstelling van het huishouden x 1000 gulden (Bron: CBS, 1999 voorlopige cijfers)



Onderstaande tabel toont de absolute groei van het aantal huishoudens met schulden.

Tabel B4.7 Gemiddeld aantal huishoudens met schulden in Nederland (Bron: CBS)



¹⁸ Het besteedbaar inkomen is de som van inkomsten uit alle bronnen na aftrek van premies en belastingen

Inkomensverschillen in Amsterdam

Gemiddeld besteedbaar inkomen in 1998: afwijking van gemeentelijk gemiddelde

In de toekomst willen we inkomensgegevens over Amsterdam vergelijken met de geregistreerde vraag naar schuldhulpverlening.

In de participatiemonitor 'De Staat van de Stad Amsterdam' is onderzoek gedaan naar stedelijke variaties van inkomens in Amsterdam.

De buurtcombinaties met het laagste gemiddeld besteedbaar inkomen liggen in 1998 overwegend in de negentiende-eeuwse gordel (Oude Pijp, Indische Buurt, Oud-West, vrijwel geheel Westerpark), maar ook delen van De Baarsjes, Bos en Lommer, Zuidoost en Amsterdam-Noord kennen een laag gemiddeld inkomensniveau.

De ontwikkeling van het gemiddeld besteedbaar inkomen tussen 1994 en 1998 in Amsterdam kent ruimtelijk gezien zowel positieve als negatieve inkomens-tendensen. In dertig gebieden bestaat een combinatie van een bovengemiddeld inkomen anno 1998 met een groeitendens in de periode 1994-'98 ('polarisatie'). Het gaat om de genoemde 'Zuidsector', de Grachtengordel, Nieuwendammerdijk, de dorpse milieus aan de rand van de stad en de gebieden met recente nieuwbouw.

In de meeste gebieden in Amsterdam is overigens sprake van een positieve inkomens-tendens. Een afwijkend patroon is er echter bij de volgende gebieden. Zorgwekkend is het type gebieden dat niet mee weet te doen met de positieve tendens die bestaat in andere gebieden met een laag inkomen. Het betreffen de beide Bijlmerbuurtcombinaties, Osdorp-Oost en Osdorp-Midden, de Diamantbuurt en de Stadionbuurt. Dat gevaar is gering in gebieden die een inkomensniveau ruim boven het gemiddelde hebben maar ook een neerwaartse gang kennen zoals de Vondelbuurt, Buitenveldert-West, de drie zuidelijke buurtcombinaties van Zuidoost, de buurtcombinaties Slotervaart, Lutkemeer/Ookmeer (dit kenschetsen we als 'zorgeloos'). Dit gevaar is groter in gebieden waar het inkomen niet al te hoog is, zoals Overtoomse Veld en Westlandgracht, Banne Buiksloot en Nieuwendam Noord (alertheid).

Tabel B4.8 Ontwikkeling gemiddeld besteedbaar huishoudeninkomen in enkele voorbeeldbuurten en status van de ontwikkeling in 1994-1998

Voorbeeldbuurten	Jaren							status
	1994		1996		1998			
	abs.	rel.	abs.	rel.	abs.	rel.	% hoge ink.	
Jordaan	34.150	88	37.700	90	41.000	94	11	nivellering
Apollobuurt	61.150	158	68.350	163	74.500	170	42	polarisatie
Osdorp-Midden	35.750	93	36.550	87	39.000	89	6	degradatie
Buitenveldert-West	48.550	126	50.200	120	52.300	119	19	zorgeloos
Westlandgracht	43.100	112	44.400	106	45.900	105	13	alertheid
Amsterdam	38.632	100	41.927	100	43.800	100	13	

Figuur B4.9 Besteedbaar inkomen, afwijking van gemeentelijk gemiddelde in 1998 en tendens in 1994-1998

