

**BEVRAGING VAN WACHTLIJSTEN EN WACHTTIJDEN IN BUDGET- EN  
SCHULDHULPVERLENING  
RAPPORT 31/03/2017**

1. Inleiding.

Om een beeld te krijgen van de omvang van het aantal personen / gezinnen in budget- en / of schuldhulpverlening en collectieve schuldenregeling bij de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen, startten die instellingen vanaf 2007 met een jaarlijkse basisregistratie. Hierin wordt het aantal personen / gezinnen in budget- en / of schuldhulpverlening en collectieve schuldenregeling opgenomen. De gevraagde gegevens gaan steeds over een volledig kalenderjaar.

Over de periode 2008 – 2011 werd, samen met die basisregistratie, voor de voornoemde hulpverleningsvormen eveneens gepeild naar het aantal personen /gezinnen op een wachtlijst. Ook werd navraag gedaan naar de gemiddelde wachttijd en de redenen waarom niet met wachtlijsten gewerkt wordt. Die bevraging peilt naar de stand van zaken op 31 december van het registratiejaar.

In overleg met de Vlaamse Administratie werd beslist om de bevraging van wachtlijsten en wachttijden niet meer in de basisregistratie op te nemen.

Peiling naar wachtlijsten en wachttijden past niet direct in de basisregistratie en maakt beter voorwerp uit van **apart onderzoek**.

2. Probleemstelling.

Het volledige beslissingsproces en bijhorende strategie om een hulpvrager / cliënt op een wachtlijst te plaatsen, is sterk instellingsgebonden. Immers, elke erkende instelling voor schuldbemiddeling heeft een eigen bedrijfscultuur, een eigen politiek en gaat anders om met hulpvragen die niet onmiddellijk beantwoord kunnen worden. Waarschijnlijk zijn er in de praktijk daarom evenveel strategieën als instellingen voor schuldbemiddeling.

Dit maakt de vergelijking van de omgang met wachtenden tussen verschillende organisaties erg moeilijk. Elke erkende instelling voor schuldbemiddeling hanteert uiteindelijk een eigen manier om met hulpvragers om te gaan: onmiddellijk verder helpen of nadien, via een wachtlijst, enzovoort.

3. Terzake.

Gelet op voorgaande werd door het Vlaams Centrum Schuldenlast enkele jaren geleden gestart met studiewerk omtrent deze kwestie. Tevens werd overleg gepleegd met afgevaardigden vanuit het werkveld om wachtlijsten en wachttijden concreet in kaart te brengen.

Allereerst werd in overleg met de werkgroep onderzoek en registratie een definitie van wachten opgemaakt. Die volgt hieronder:

Onder '**wachten**' wordt verstaan:

*Van 'wachten' is sprake indien uw instelling de nood aan budget- en/of schuldhulpverlening bij een aanvrager / gezin vaststelt, maar betrokkene die hulpverlening niet binnen een redelijke en aanvaardbare tijdsperiode aangeboden krijgt. Indien tussentijds geen schade aan de*

*aanvrager / gezin wordt berokkend als gevolg van het wachten, mag u ervan uitgaan dat de hulpverlening binnen een dergelijke redelijke en aanvaardbare tijdsspanne werd aangeboden waardoor er geen sprake is van 'wachten'. 'Schade' dient in brede zin te worden begrepen: de vorm van die schade (of die materieel, financieel, moreel,... van aard is) maakt niet uit.*

Indien een aanvrager / gezin moet wachten op budget- en/of schuldhulpverlening maar ondertussen wel de acute problemen worden aangepakt (dringende tussenkomsten), dient dit voldoende geduid te worden.

#### 4. Pilootproject.

Alvorens van start te gaan met de uitvoering van het definitieve onderzoek naar wachtenden werd in de periode november 2015 – maart 2016 een pilootproject opgezet. Zo een pilootproject wordt uitgevoerd met een kleine steekproef en brengt al gauw eventuele onvolmaaktheden van het onderzoeksdesign aan het licht. Kleine wijzigingen aan dat design kunnen veelal dan nog worden doorgevoerd.

In dat pilootproject werden 36 erkende instellingen voor schuldbemiddeling geselecteerd. De OCMW's van 6 centrumsteden (waaronder de grootsteden Antwerpen en Gent en bijkomend Oostende, Hasselt, Leuven, Sint-Niklaas), van wat kleinere steden en plattelandsgemeenten werden geselecteerd net als 5 CAW's en 1 intergemeentelijke instelling voor schuldbemiddeling (OCMW-verenigingen) werden in het pilootproject weerhouden.

Aan elke geselecteerde instelling werd gevraagd of zij al dan niet met wachtlijsten werkt, alsook naar de reden(en) ervan.

De bevraging verliep telefonisch. Hierdoor kan onmiddellijk worden ingespeeld op de gegeven antwoorden en kan gebeurlijk om verduidelijking worden verzocht. Daarenboven is dit een goede manier van werken om verschillen tussen praktijken goed in kaart te brengen.

Als vervolg op het pilootproject startte het Vlaams Centrum Schuldenlast vanaf oktober 2016 het definitieve onderzoek naar wachtlijsten en wachttijden bij de erkende instellingen voor schuldbemiddeling.

#### 5. Onderzoekscenario.

Niet alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling werden bevraagd. Op basis van een steekproef werd een selectie gemaakt.

Die steekproeftrekking hanteert de gebiedsindeling, die het ruimtelijk structuurplan Vlaanderen gebruikt voor haar gebiedsindelingen, als basis. De gebiedsindeling geeft voor elke stad of gemeente in Vlaanderen de graad van verstedelijking weer. Hierdoor wordt elke gemeente / stad in één van de volgende klassen ondergebracht:

- centrumstad;
- grootstedelijke rand;
- grootstad;
- kleinstedelijk provinciaal gebied;
- overgangsgebied;
- platteland;
- regionaal stedelijke rand;

- stedelijk gebied rond Brussel;
- structuurondersteunende steden.

Anno 2016 zijn in Vlaanderen 322 instellingen voor schuldbemiddeling erkend, waarvan 306 OCMW's, 5 OCMW verenigingen en 11 CAW's.

Voor de berekening van de steekproefgrootte wordt de steekproefcalculator<sup>1</sup> gebruikt. Rekening houdend met een betrouwbaarheidsinterval van 95%, een foutenmarge van 5% en een populatie met een grootte van 322 elementen (het aantal erkende instellingen voor schuldbemiddeling) bedraagt de steekproefgrootte 176 (in de praktijk werden 179 instellingen bevraagd).

In de steekproef worden weerhouden:

- Alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling van de (het) (65 in totaal):
  - centrumsteden (11);
  - steden in de grootstedelijke rand (19);
  - grootsteden (2);
  - regionaal stedelijke rand (20);
  - stedelijk gebied rond Brussel (13).
- 11 CAW's (alle CAW's werden geselecteerd)
- OCMW – verenigingen (3 uit een totaal van 5).
- Uit de 243 resterende erkende instellingen voor schuldbemiddeling worden 100 instellingen geselecteerd. Hiervoor wordt een lijst gemaakt van die 243 resterende instellingen in dalende volgorde van hun aantallen dossiers budget- en schuldhelpverlening. Uit die lijst wordt een steekproef uitgetrokken met een steekproefgrootte van 100 elementen met vast steekproefinterval.

Omdat de werkingsgebieden van de CAW's en de OCMW-verenigingen meerdere gemeenten omvatten, worden gebiedsindelingen niet op hen toegepast. Alle CAW's werden bevraagd.

De bevindingen van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling, die reeds aan het pilootproject deelnamen, werden opgenomen in het definitieve rapport.

Het stroomdiagram, opgenomen in bijlage bij dit rapport, duidt een mogelijk traject dat een cliënt / gezin aflegt tussen het eerste contact met de erkende instelling voor hulpverlening en het ogenblik van opstart van de hulpverlening. Overgang van de ene naar de volgende stap kan wachttijden impliceren.

Voor elke geselecteerde instelling wordt het stroomdiagram overlopen waarbij bij elke stap gepeild wordt naar wachtljsten en gebeurlijk wachttijden.

Die verschillende stappen komen zeker niet bij alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling voor. Het is voor de hand liggend dat kleinere instellingen heel wat van die stappen kunnen overslaan.

Wachtljsten en de wachttijden werden op jaarbasis in kaart gebracht.

Dit onderzoek liep over de periode oktober 2016 – februari 2017. De bevraging verliep telefonisch.

---

<sup>1</sup> <http://www.journalinks.be/steekproef/>

Het volledige onderzoeksprotocol is als bijlage bij dit rapport gevoegd.

## 6. Wachlijsten.

Tabellen 1 tot en met 3 geven het aantal erkende instellingen weer die respectievelijk met en zonder wachtlijst werken. Tabel 1 bevat de gegevens van alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling, tabel 2 en 3 splitst die gegevens op naargelang OCMW en CAW<sup>2</sup>.

Alle erkende instellingen geven aan dat, indien personen / gezinnen op hulpverlening dienen te wachten, zij op een wachtlijst worden geregistreerd.

Alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling	
Werken met wachtlijsten	49 (27,37%)
Werken niet met wachtlijsten	130 (72,63%)
Totaal	179 (100%)

*Tabel 1: Aantal instellingen met / zonder wachtlijsten – alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling .*

OCMW	
Werken met wachtlijsten	40 (24,24%)
Werken niet met wachtlijsten	125 (75,76%)
Totaal	165 (100%)

*Tabel 2: Aantal instellingen met / zonder wachtlijsten – enkel OCMW.*

CAW	
Werken met wachtlijsten	9 (81,82%)
Werken niet met wachtlijsten	2 (18,18%)
Totaal	11 (100%)

*Tabel 3: Aantal instellingen met / zonder wachtlijsten – enkel CAW.*

Net meer dan één vierde (27,37%) van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling werkt met wachtlijsten. Voor de OCMW's is dat iets minder (24,24%). CAW's daarentegen hebben beduidend meer met wachtlijsten te maken: 9 van de 11 CAW's, zijnde 81,28%.

Gebaseerd op het bevolkingsaantal hebben vooral de erkende instellingen voor schuldbemiddeling (OCMW's) van grotere steden of gemeenten af te rekenen met wachtlijsten. Dit valt af te leiden uit het gemiddelde van het bevolkingscijfer en haar mediaan, weergegeven in tabellen 4 en 5. Die twee parameters liggen beduidend hoger bij die OCMW's, die met wachtlijsten werken. Immers, zowel het gemiddelde als mediaan zijn significant verschillend tussen de OCMW's die wachtlijsten hanteren en diegenen die dan niet doen.

Alle bevraagde OCMW – verenigingen geven aan om niet met wachtlijsten te werken. Hun gegevens zijn niet opgenomen in tabellen 1 tot en met 5.

---

<sup>2</sup> Met 'alle' erkende instellingen voor schuldbemiddeling worden diegene bedoeld, die in de steekproef van dit onderzoek zijn opgenomen.

Instellingen <u>met</u> wachtlijsten - bevolkingscijfer	
Gemiddelde	42 350
Mediaan	23 920

*Tabel 4: Enkele parameters - instellingen met wachtlijsten.*

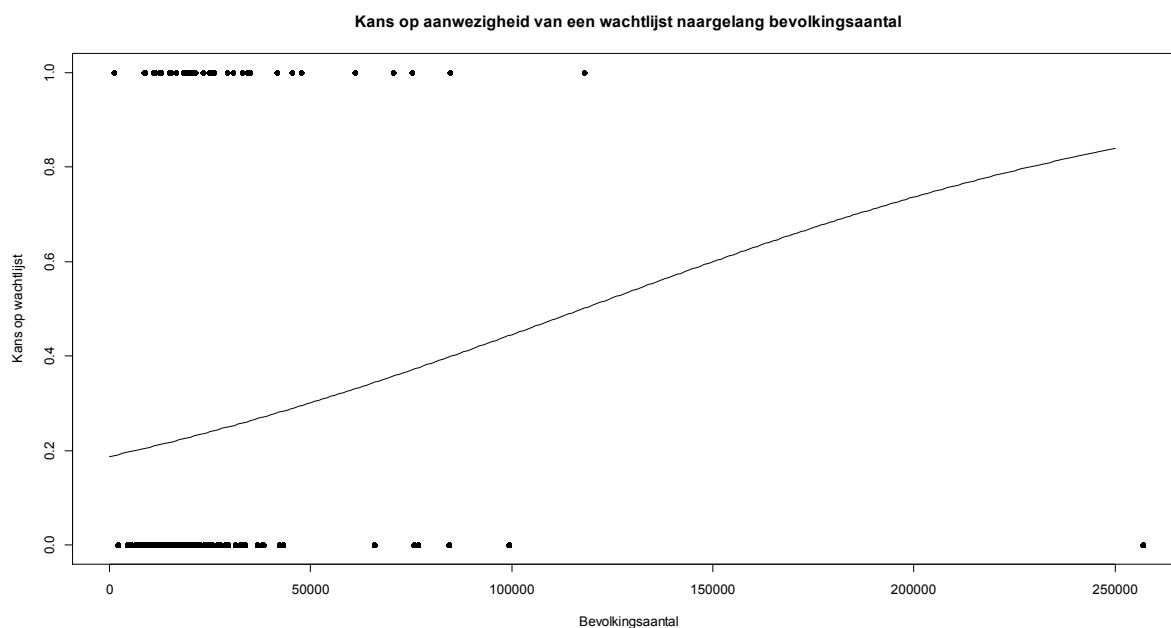
Instellingen <u>zonder</u> wachtlijsten - bevolkingscijfer	
Gemiddelde	20 710
Mediaan	14 210

*Tabel 5: Enkele parameters - instellingen zonder wachtlijsten.*

Aansluitend hierbij geeft grafiek 1 bijzonder nuttige informatie: de kans op aanwezigheid van een wachtlijst bij een erkende instelling voor schuldbemiddeling naargelang het bevolkingsaantal wordt grafisch weergegeven.

Die kansverdeling is weergegeven op de verticale as en neemt een waarde tussen 0 en 1 aan. De horizontale as geeft het bevolkingsaantal weer en is omwille van visuele duidelijkheid beperkt tot 250.000 inwoners.

De stippen in de grafiek zijn de geobserveerde gegevens en duiden op ofwel geen wachtlijst (0) ofwel wel een wachtlijst (1). De kromme in de grafiek is de voorspelde kans op een wachtlijst, naargelang het bevolkingsaantal<sup>3</sup>.



*Grafiek 1: Kans op aanwezigheid van een wachtlijst naargelang het bevolkingsaantal.*

<sup>3</sup> Die "kromme" werd geschat op basis van een logistische regressie met bevolkingsaantal als onafhankelijke variabele en wachtlijst als afhankelijke variabele. Dit eenvoudig regressiemodel heeft een goede "Goodness – of – fit". Het effect van het bevolkingsaantal op de voorspelde kans op aanwezigheid van een wachtlijst is "borderline significant".

## 7. Wachttijden.

Wachttijsten impliceren onvermijdelijk wachttijden. Enkele beschrijvende parameters betreffende die wachttijden zijn opgenomen in tabellen 6 tot en met 8.

Wachttijden (in dagen) - alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling	
Gemiddelde	92
Mediaan	60

*Tabel 6: Wachttijden (in dagen): enkele parameters - alle instellingen*

Wachttijden (in dagen) – enkel OCMW	
Gemiddelde	95
Mediaan	60

*Tabel 7: Wachttijden (in dagen): enkele parameters – enkel OCMW*

Wachttijden (in dagen) – enkel CAW	
Gemiddelde	80
Mediaan	75

*Tabel 8: Wachttijden (in dagen): enkele parameters – enkel CAW*

De gemiddelde wachttijd alvorens de cliënt / het gezin structureel beroep kan doen op gepaste hulp- en / of dienstverlening bedraagt 92 dagen – de mediaan van die wachttijd 60 dagen (2 maanden). Die bevinding geldt voor alle geselecteerde erkende instellingen voor schuldbemiddeling. Terloops vermeld: de wachttijd bedraagt minimum 30 en maximum 360 dagen.

Opgesplitst per type erkende instelling voor schuldbemiddeling bedragen die gemiddelden 95 dagen voor OCMW's en 80 dagen voor CAW's.

De mediaan is 60 dagen voor OCMW's en 75 voor de CAW's. De mediaan is veel robuuster in vergelijking met het gemiddelde en suggereert sterk dat de duur van de wachttijd bij CAW's beduidend hoger ligt dan bij OCMW's.

## 8. Redenen waarom wél met wachtlijsten wordt gewerkt.

De peiling naar wachtlijsten en wachttijden be vraagt meteen de reden(en) waarom al dan niet wachtlijsten worden gehanteerd. Die redenen zijn samenvattend in tabel 9 opgenomen en meldt expliciet het aantal antwoorden die met "Ja" werden beantwoord. De andere antwoordmogelijkheid "Nee" en missende waarden zijn niet in tabel 9 weerhouden.

Redenen waarom wél met wachtlijsten wordt gewerkt	
Ontoereikende personeelsbezetting	77,55%
Toename van de vraag naar budget- en / schuldhelpverlening	67,35%
Toename van de complexiteit van de schuldenproblemen	79,95%
Wijziging van het profiel van de cliënt	75,51%

*Tabel 9: Redenen waarom wél met wachtlijsten wordt gewerkt.*

Bijna alle redenen waarom wel met wachtlijsten wordt gewerkt zijn onmiskenbaar in grote getale aanwezig. In meer dan drie kwart van de antwoorden zijn de toename van de complexiteit van de schuldenproblemen, een ontoereikende personeelsbezetting en een wijziging van het profiel van het cliënteel verantwoordelijk. Een toename van de vraag naar budget- en / of schuldhelpverlening sluit met 67,35% het geheel af.

Vernoemenswaard is de duiding van complexere dossiers: die worden in net geen 80% aangehaald als belangrijke reden om wachtlijsten aan te leggen. Complexere dossiers betekent dat naast schuld- en / of budgethelpverlening de hulpverlener meer dan vroeger met andere problematieken dient rekening te houden – bijvoorbeeld toename van nieuw samengestelde gezinnen en echtscheidingen, minder onderhandelingsruimte met schuldeisers, meer kleinere schulden,... - om maar enkele te noemen. Die complexiteit wordt door het werkveld geduid als “multi-problemegezinnen”.

Toename van bepaalde bevolkingsgroepen, zoals bijvoorbeeld jongeren, ouderen, zelfstandigen, verslaafden of personen met een psychiatrisch beeld zijn typerend voor een wijziging van het profiel van het cliënteel.

Andere mogelijke redenen waarom met wachtlijsten wordt gewerkt werden niet weerhouden, ofschoon hier expliciet werd naar gepeild.

Veelal worden redenen waarom met wachtlijsten wordt gewerkt gecombineerd opgegeven. Die combinaties worden weergegeven in tabel 10.

Redenen waarom wél met wachtlijsten wordt gewerkt – aantal combinaties	
Geen combinatie	6,12%
Combinatie van twee redenen	20,41%
Combinatie van drie redenen	40,82%
Combinatie van vier redenen	32,65%

*Tabel 10: Aantal combinaties van redenen waarom wél met wachtlijsten wordt gewerkt.*

Slechts 6,12% van de respondenten geeft één reden op waarom met wachtlijsten gewerkt wordt, 20,41% geven exact twee redenen op, enzovoort.

Opmerkelijke vaststelling is dat meer dan 70% minstens 3 redenen opgeeft waarom met wachtlijsten wordt gewerkt.

Veelal gaan de toename van de complexiteit van de schuldenproblemen en de wijziging van het profiel van cliënteel hand in hand.

Ook een ontoereikende personeelsbezetting met een toename van de vraag naar budget en/of schuldhelpverlening en toename van de complexiteit van de schuldenproblemen en/ of een wijziging van het profiel is een combinatie die genoteerd wordt.

9. Redenen waarom niet met wachtlijsten wordt gewerkt.

De redenen waarom niet met wachtlijsten wordt gewerkt, zijn opgenomen in tabel 12.

Redenen waarom met niet wachtlijsten wordt gewerkt	
Wachtlijst geeft teveel administratief werk	0,00%
Bestuur / directie laten geen wachtenden toe	27,69%
Tijdig aanbod dienstverlening	84,62%
Onmiddellijke doorverwijzing	13,85%
Schuldhelpverlening is onderdeel van integrale begeleiding	3,85%
Aantal aanvragen is cyclisch	10,77%
Geen registratiesysteem voorhanden	0,0%
Geen zicht op wachtenden	0,0%

*Tabel 11: Redenen waarom niet met wachtlijsten wordt gewerkt.*

Wachtlijsten zijn niet noodzakelijk omdat de hulpverlening tijdig kan worden aangeboden: dit meldt alleszins 84,62% van de bevroagde instellingen.

Meer dan één kwart (27,69%) van de bevroagde instellingen tolereren geen wachtlijsten door hun personeel of bestuur.

Schuldhelpverlening als onderdeel van integrale begeleiding wordt door 3,85% van het aantal respondenten gemeld. Steevast zijn dit CAW's.

Onmiddellijke doorverwijzingen gebeuren in 13,85%, veelal naar advocaten voor de opstelling van een verzoekschrift collectieve schuldenregeling.

Aanvragen die cyclisch zijn worden in 10,77% gemeld. Het betreft hier voornamelijk effecten van vakantieperiodes of een (tijdelijke) afwezigheid van personeel.

Combinaties van redenen waarom niet met wachtlijsten wordt gewerkt, komen vrij weinig voor.



## 10. Verdere discussie.

De resultaten zoals in dit rapport vermeld zijn die van een volledig onderzoek naar wachtlijsten en wachttijden, gebaseerd op een steekproef van 179 erkende instellingen voor schuldbemiddeling .

Geen wachtenden zonder wachtlijst. Wachtlijsten worden aangelegd van zodra een cliënt / een gezin op hulp dient te wachten (naar gelang de norm die de instelling hiervoor hanteert).

Vooraleerst staat vast dat instellingen trachten om “kost wat kost” wachtlijsten te vermijden. Zij beseffen goed dat cliënteel dat te lang op hulpverlening dient te wachten veelal niet terugkomt, en, meer nog, wachtlijsten verergeren alleen maar de ernst van de toestand van de cliënt / het gezin. Alleen indien niet anders mogelijk, wordt overgegaan tot de aanleg van een wachtlijst. De omgang met wachtlijsten hangt trouwens af van de norm die de erkende instelling hiervoor hanteert. Die hangt op haar beurt af van de soevereiniteit en visie op beleid van elke instelling aangezien die de meest passende vorm van hulpverlening aanbiedt.

Een aantal erkende instellingen voor schuldbemiddeling bevinden zich in een “grijze zone”. Zij werden in het verleden genoodzaakt om wachtlijsten aan te leggen en voelen een aanhoudende hoge werkdruk, die mogelijks en veelal opnieuw zal leiden tot aanleg van een wachtlijst. Die aanhoudende toegenomen werkdruk wordt trouwens door alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling aangehaald.

Veelal vragen de erkende instellingen voor schuldbemiddeling bijkomende adviezen en / of consulteren zij additionele / gespecialiseerde hulpverleners. Consultaties verder dan een tweede echelon gebeuren niet. Feitelijk betekent dit dat die instellingen over een gespecialiseerde dienst schuldhulpverlening beschikken. Of nog, budget- en schuldhulpverlening worden als specialisme opgenomen door één of meerdere personeelsleden van die instelling. Het bestaan van zo een aparte dienst budget- en schuldhulpverlening geeft veelal aanleiding tot wachtlijsten. Zeker bij de CAW's is dit merkbaar, gelet op hun integrale en gelijktijdig gefaseerde aanpak van de hulpverlening. Veel hangt af van de organisatie en de werking van een aparte dienst schuldbemiddeling. Wordt die ingeschakeld als “Back -Office” ten dienste van de eerste lijn, die de hulpverlening opneemt, kunnen wachtlijsten vermeden worden.

Steevast voorzien alle besturen in een “eerste hulp” scenario, waarbij de meest urgente problemen onmiddellijk worden aangepakt. Nadien worden de overige kwesties in kaart gebracht. Dit neemt tijd in beslag waardoor het aanbod van geïntegreerde en structurele hulp op zich laat wachten (al naargelang wachtlijsten gehanteerd worden). Na opstart van budget- en / of schuldhulpverlening leiden bijkomende inzichten soms tot een andere vorm van hulpverlening als oorspronkelijk gedacht en wordt het parcours verlaten. Schuldbemiddeling wordt a priori opgestart – op budgethulpverlening dient gaandeweg langer gewacht te worden

De resultaten van dit onderzoeken suggereren dat de kwestie “wachtlijsten” en “wachttijden” onmiskenbaar meer voorkomt bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling van middelgrote en grote steden. Getuige hiervan is de relatie tussen wachtlijsten en het bevolkingsaantal van de erkende instelling voor schuldbemiddeling. Die vaststelling geldt ook voor de CAW's. Zij hebben steevast, op enkele uitzonderingen na, allen met wachtlijsten af te rekenen.

Om het hoofd te bieden aan wachtlijsten, hanteren de erkende instellingen voor schuldbemiddeling verschillende mogelijke oplossingsscenario's. Veelal zijn elementen zoals motivatie en bereidheid van cliënteel doorslaggevende parameters. Proefperiodes van bijvoorbeeld drie tot zes maanden worden ingevoerd, er wordt gewerkt met draaiboeken en / of protocollen om de hulpverlening systematisch en verantwoord te kaderen, nadien af te bouwen

om zo de autonomie van de cliënt /het gezin te verhogen. Er wordt actief op zoek gegaan naar andere methodologieën, veelal gecombineerd met een schatting van de haalbaarheid van de hulpverlening. Enkele besturen geven aan dat de hulpverlening ingebed wordt in een proces, dat de kwaliteit van de aangeboden hulpverlening voortdurend toetst. Aansluitend hierbij dient de uitwerking van een dossierlastmeting sterk overwogen te worden. Die kan als objectieve richtlijn worden gebruikt en de werking van de erkende instelling voor schuldbemiddeling verder optimaliseren, eerder dan als controlerend instrument.

Sommige besturen werken met een voortraject voor hun cliënteel. Gedurende de aanvang van het hulpverleningstraject wordt de tijd genomen om de problematiek van het cliënteel in kaart te brengen en om de samenwerking met cliënt te evalueren. Structurele hulpverlening gaat dan na die periode van start, met impact op wachttijd.

De erkende instellingen melden massaal een fikse toename van de complexiteit van de problemen bij hun cliënteel (meer multiproblemen gezinnen), cliënteel met verslavingsproblemen en psychische problemen. Bijkomend wordt de toename van de verjonging van het cliënteel als opmerkelijk ervaren. Ook tweeverdieners en / of alleenstaanden zijn groepen die gaandeweg meer dan vroeger de weg naar de erkende instelling voor schuldbemiddeling vinden.

De bevraging verliep louter telefonisch. Deze manier van werken is tijdsintensief maar verhelderend. Onduidelijkheden kunnen immers onmiddellijk worden uitgeklaard. Elke instelling, die werd gecontacteerd toonde zonder meer haar bereidwillige medewerking. Meer nog, deze bevraging werd zonder meer door alle respondenten ten zeerste op prijs gesteld;

Peiling naar wachtlijsten en wachttijden is erg complex, zeker indien verklaringen hiervoor worden gezocht. Ongeacht de wijze waarmee elke erkende instelling voor schuldbemiddeling met wachtlijsten omgaat, spelen elementen zoals complexiteit van problematiek van de aanvrager of de visie van de individuele hulpverlener, om maar enkele te noemen, onvermijdelijk een rol.

Deze bevraging peilde niet expliciet naar het aantal wachtenden. Dit wordt best mee genomen bij een volgende bevraging, los van andere factoren die mogelijks het risico om in budget- en / of schuldhulpverlening te geraken.

## **BIJLAGE: ONDERZOEKSOPZET EN ONDERZOEKSNOTA**

### **BEVRAGING VAN WACHTENDEN, WACHTLIJSTEN EN WACHTTIJDEN BIJ GEZINEN / CLIENTEN BINNEN BUDGET - EN SCHULDHULPVERLENING.**

In opdracht van de Vlaamse Overheid zal het Vlaams Centrum Schuldenlast peilen naar wachtenden (gezinnen / cliënten) voor budget- en / of schuldhulpverlening bij erkende instellingen voor schuldbemiddeling.

In het bijzonder zullen wachtljsten en wachttijden voor budget- en / of schuldhulpverlening in kaart worden gebracht.

Voor dit onderzoek wordt eerst een pilotproject opgezet. Binnen dit project werd uw erkende instelling voor schuldbemiddeling via steekproef geselecteerd.

Onder 'wachtljst' wordt verstaan:

*Van een 'wachtljst' is sprake indien de hulpverlener de nood aan hulpverlening (budgethulpverlening, schuldhulpverlening) bij een aanvrager / gezin vaststelt maar betrokkene op die hulpverlening moet wachten. De aanvrager / gezin kan niet binnen een redelijke en aanvaardbare tijdspanne worden verder geholpen en wordt daarom op een wachtljst geplaatst. De tijdspanne tussen de detectie van de vereiste vorm van hulpverlening en de opstart ervan is redelijk en aanvaardbaar. Hieronder wordt verstaan indien tussentijds geen schade aan de aanvrager / gezin kan worden berokkend als gevolg van het te lange wachten. Schade dient in brede zin te worden begrepen – de vorm van die schade (of die materiele, financiële, moreel,... van aard is) maakt niet uit.*

Het stroomschema op de volgende pagina beschrijft een mogelijk traject dat een cliënt / gezin aflegt tussen het eerste contact met uw erkende instelling voor hulpverlening en de uiteindelijke opstart van die hulp (budget- en / of schuldhulpverlening).

De verschillende stappen binnen dat traject kunnen per instelling verschillend zijn en komen zeker niet bij alle erkende instellingen voor schuldbemiddeling voor.

Zo is het voor de hand liggend dat bijvoorbeeld kleinere instellingen heel wat stappen kunnen overslaan. Niet alle instellingen plaatsen wachtenden op een wachtljst. Dit dient voldoende geduid te worden.

Vanaf de tweede helft van november 2015 zal u telefonisch gecontacteerd worden om samen met u deze bevraging in te vullen. Dit laat ons toe om verschillende praktijken beter in kaart te brengen. Indien de hulpverlening pas wordt opgestart nadat eerst acute problemen zijn aangepakt, verzoeken wij u om dit te duiden.

Wachttijden en wachtljsten worden in principe op jaarbasis in kaart gebracht.

Indien u met wachtljsten werkt, zal naar de reden(en) hiervan worden gevraagd. Mogelijke redenen zijn:

- Ontoereikende personeelsbezetting;
- Toename van de vraag naar budget- en / schuldhulpverlening;
- Toename van de complexiteit van de problemen;
- Wijziging van het profiel van de cliënt (bijvoorbeeld toename van de psychiatrische problematieken...);

- Andere.

Indien u niet met wachtlijsten werkt, zal naar de reden(en) hiervan worden gevraagd. Mogelijke redenen zijn:

- Het werken met wachtlijsten geeft teveel administratief werk;
- Het bestuur of de directie laat dit principieel niet toe;
- Geen noodzaak om met wachtlijsten te werken (de dienstverlening kan tijdig worden aangeboden of er wordt onmiddellijk doorverwezen): naar wie wijst u dan door, wie wordt doorverwezen en hanteert u doorverwijzingscriteria;
- Schuldhulpverlening wordt enkel aangeboden als onderdeel van de integrale begeleiding. Hoe wordt in jullie instelling integrale hulpverlening gedefinieerd
- Cyclisch op jaarbasis;
- Geen registratiesysteem voor wachttijden / wachtlijsten voorhanden;
- Aparte dienst schuldbemiddeling en sociale dienst heeft tot gevolg dat er geen zicht is op wachtenden;
- Andere.

