

Hoofdboodschap

De gemeentelijke schuldhulpverlening is van groot belang om mensen met (dreigende) problematische schulden perspectief te bieden op een oplossing. Dit onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie biedt inzicht in hoe gemeenten de schuldhulpverlening uitvoeren, en benoemt een aantal belangrijke aandachtspunten.

Veel gemeenten laten de schuldhulpverlening deels of geheel uitvoeren door private partijen. De gemeente blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de uitvoering. Er zijn signalen dat gemeenten bij het aanbesteden van de schuldhulpverlening te beperkte budgetten beschikbaar stellen, en dat de doeltreffendheid van de uitvoering daardoor onder druk komt te staan. Nader onderzoek hiernaar is wenselijk.

Meerdere signalen wijzen erop dat veel mensen met (dreigende) problematische schulden geen gebruik maken van de schuldhulpverlening. Daarnaast vallen inwoners die zich wel melden voor hulp geregeld uit het traject voordat een adequate oplossing is gevonden. Veelal melden zij zich later opnieuw met verder opgelopen schulden. Het niet-gebruik van, en de uitval uit, de schuldhulpverlening vormen de grootste risico's voor de doeltreffendheid.

Wanneer mensen zich wel melden met een hulpverzoek en de geboden hulp accepteren, gaat er veel goed. Zo worden de wettelijke doorlooptijden vrijwel altijd gehaald, ervaren hulpvragers hun hulpverleners als hulpvaardig en worden steeds meer saneringskredieten ingezet. Wel is meer begeleiding en nazorg van hulpvragers nodig, evenals een meer integrale hulpverlening en meer inzicht in wat werkt bij het stabiliseren van de financiële situatie. Over het geheel genomen is de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening voor verbetering vatbaar.

Gemeenten hebben steeds meer aandacht voor de schuldhulpverlening voor ondernemers. De toegang voor ondernemers is in de laatste jaren verbeterd, maar de zichtbaarheid en bekendheid van de schuldhulpverlening onder deze doelgroep vormt een aandachtspunt. Ondernemers die de schuldhulpverlening weten te vinden, kunnen vanwege enkele hardnekkige knelpunten minder vaak geholpen worden om van hun schulden af te komen dan particuliere hulpvragers.

Samenvatting

S.1 Aanleiding en doel van het onderzoek

De Nederlandse Arbeidsinspectie (hierna: Arbeidsinspectie) heeft onderzoek gedaan naar de doeltreffendheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Het doel van dit onderzoek is om zicht te krijgen op de kwaliteitsborging, de inrichting en doeltreffendheid van de uitvoering van de schuldhulpverlening en de kansen en knelpunten daarbij. Voor het onderzoek zijn drie hoofdvragen gehanteerd:

1. Hoe ziet de uitvoering van de schuldhulpverlening in gemeenten eruit, en hoe bewaken gemeenten de kwaliteit hiervan?
2. In hoeverre voeren gemeenten de schuldhulpverlening doeltreffend uit?
3. In hoeverre bereiken en ondersteunen gemeenten ondernemers met problematische schulden?

In lijn met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs), hanteert de Arbeidsinspectie in dit onderzoek een brede definitie van schuldhulpverlening. Het gaat zowel om de trajecten gericht op het definitief oplossen van de problematische schulden (schuldregelen, schuldsanering), als om instrumenten die gericht zijn op de stabilisatie van schulden en om informatie en advies.

Het veldwerk voor dit onderzoek heeft plaatsgevonden tussen november 2022 en juni 2023. Het eventuele effect van de halvering van de duur van de Minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (Msnp) per 1 juli 2023 kon daarom niet meegenomen worden in dit onderzoek ([Kamerstukken II, 2022/23, 24515, nr. 696](#)).

S.2 Aanpak van het onderzoek

Het onderzoek bestaat uit:

- Een literatuuronderzoek
- 16 interviews met branchepartijen, experts, cliëntvertegenwoordiging, individuele gemeenten en private uitvoerders (hierna: 'veldpartijen')
- Een enquête onder gemeenten die 94 gemeenten hebben ingevuld
- Een enquête onder hulpvragers van de schuldhulpverlening, die 618 hulpvragers (596 particulieren en 22 ondernemers) hebben ingevuld
- Interviews met 24 hulpvragers (waaronder 7 ondernemers)
- Een analyse van 63 dossiers waarin het schuldhulptraject van hulpvragers is gedocumenteerd

Verder heeft een klankbordgroep het onderzoeksteam geadviseerd bij het opstellen van onderzoeksinstrumenten en het interpreteren van de (tussentijdse) resultaten. Deze klankbordgroep bestond uit branchepartijen, gemeentelijke professionals en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid.

S.3 Aandachtspunten voor een doeltreffende schuldhulpverlening

Er zijn geen landelijk dekkende cijfers voorhanden waarmee de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening inzichtelijk gemaakt kan worden. Dit onderzoek kijkt daarom in hoeverre de aandachtspunten die bijdragen aan een doeltreffende schuldhulpverlening aanwezig zijn. Deze punten zijn onderscheiden op basis van de lessen uit eerder onderzoek (zie bijlage 3) en de wettelijke vereisten. De acht aandachtspunten zijn hieronder opgesomd en in hoofdstuk 2 uitgewerkt in meerdere subonderdelen.

1. Met vroegsignalering krijgen inwoners hulp aangereikt voordat deze uitmonden in problematische schulden.
2. De schuldhulpverlening is breed toegankelijk.
3. De schuldhulpverlening is integraal.
4. Er wordt rekening gehouden met het doenvermogen van de hulpvrager.
5. Een oplossing komt zo snel mogelijk in zicht.
6. Nazorg wordt geboden.
7. De gemeente heeft de regie en stuurt op kwaliteit.
8. De schuldhulpverlening voor ondernemers is op orde.

De rest van deze samenvatting zet de bevindingen per onderzoeksvraag uiteen. De bevindingen laten zien dat de schuldhulpverlening in Nederland (grotendeels) in lijn is met aandachtspunten 1 en 2, gedeeltelijk met 4, 5, 7 en 8 en in beperkte mate in lijn is met aandachtspunten 3 en 6. Hieruit is de conclusie dat de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening voor verbetering vatbaar is.

S.4 Inrichting, regie en sturing van schuldhulpverlening

De eerste hoofdvraag waar onderliggend onderzoek antwoord op beoogt te geven is: **Hoe ziet de uitvoering van de schuldhulpverlening in gemeenten eruit, en hoe bewaken gemeenten de kwaliteit hiervan?**

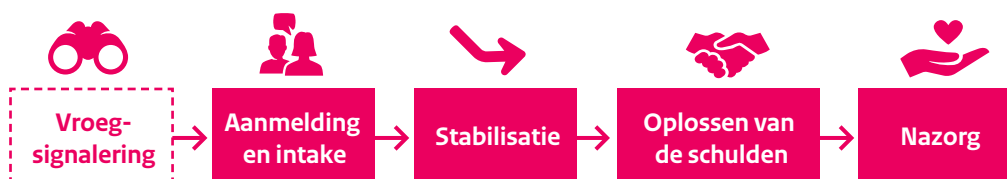
De meeste gemeenten hebben een beleidsplan, maar soms is dit verouderd en geregeld is het incompleet

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) is een kaderwet: deze biedt richtlijnen waarbinnen gemeenten de vrijheid hebben om hun eigen schuldhulpverleningsbeleid te ontwerpen. Gemeenten hebben de plicht om dit vast te leggen in een beleidsplan, dat voor ten hoogste vier jaar wordt vastgesteld en op een aantal onderwerpen ingaat (Wgs art. 2 lid 4).¹ Ongeveer één op de drie door ons geënquêteerde gemeenten beschikt over een actueel beleidsplan dat ingaat op alle wettelijk vereiste onderwerpen. De Arbeidsinspectie concludeert dat op dit vlak verbetering nodig is, zodat voor de uitvoering duidelijk is wat de gemeentelijke visie en doelen zijn en inwoners weten op welke dienstverlening zij een beroep kunnen doen en onder welke voorwaarden.

Gemeenten beleggen onderdelen van de uitvoering bij verschillende partijen

De schuldhulpverlening bestaat op hoofdlijnen uit een aantal processtappen, zoals onderstaand weergegeven. De verschillende stappen kunnen door verschillende partijen worden uitgevoerd. Hulpvragers kunnen ook enkele stappen doorlopen.

Figuur 1 Uitvoeringsproces schuldhulpverlening



Gemeenten maken verschillende keuzes in hoe zij de uitvoering organiseren. Binnen dit onderzoek zijn zeven inrichtingsvarianten onderscheiden waarvan er drie het meest voorkomen. Dit zijn:

- De gehele schuldhulpverlening zelf uitvoeren. Dit doen drie op de tien gemeenten.
- De uitvoering volledig uitbesteden aan een private partij. Dit doen twee op de tien gemeenten.
- De eerste fase (vroegsignalering, aanmelding en eventueel stabilisatie) zelf uitvoeren en de tweede fase (eventueel stabilisatie, schulden regelen en budgetbeheer) uitbesteden aan een private partij. Dit doen twee op de tien gemeenten.

De overige gemeenten hanteren één van de andere vier inrichtingsvarianten, zoals beschreven in paragraaf 3.2 van dit rapport.

¹ Dit betreft (1) de beoogde resultaten, (2) maatregelen voor kwaliteitsborging, (3) samenwerking met schuldeisers, (4) beoogde doorlooptijd tussen hulpverzoek en intake en (5) vormgeving schuldhulpverlening voor gezinnen met minderjarige kinderen.

Kwaliteitsmonitoring krijgt aandacht maar kan beter, vooral in kleine gemeenten

Een belangrijke vraag in dit onderzoek is hoe gemeenten zorgen dat de kwaliteit van de schuldhulpverlening op peil is, zowel wanneer ze die zelf uitvoeren als wanneer ze de uitvoering (deels) bij externe partijen hebben belegd. Gemeenten gebruiken twee vormen van kwaliteitssturing het meest, namelijk periodieke informatie over de uitvoering (80% van de gemeenten) en periodieke informatie over de behaalde resultaten (61% van de gemeenten). Evengoed valt op dat vier op de tien gemeenten geen periodiek inzicht hebben in de behaalde resultaten. Ook het herhaald in kaart brengen van de klanttevredenheid is lang niet overal gebruikelijk, met name in kleine gemeenten. Overigens past bij elke vorm van monitoring de kanttekening dat het moeilijk is om de kwaliteit van de schuldhulpverlening in cijfers te vatten. Zo zijn lange doorlooptijden soms uitlegbaar en kan sturing op korte doorlooptijden leiden tot perverse prikkels, zoals meer selectie aan de poort.

Signalen van negatieve prijsdruk vergen nader onderzoek

Geïnterviewde partijen merken op dat gemeenten in de laatste jaren meer kwaliteitscriteria formuleren bij de uitbesteding van (onderdelen van) de schuldhulpverlening aan private partijen, zoals het bieden van stress-sensitieve dienstverlening. Tegelijkertijd signaleren geïnterviewde experts en private uitvoerders een negatieve prijsdruk omdat de vergoedingen die gemeenten bieden regelmatig te laag zijn om de gevraagde dienstverlening te realiseren. Als gevolg komt de kwaliteit van de ingekochte dienstverlening onder druk te staan. De Arbeidsinspectie maakt zich zorgen over deze signalen en constateert dat nader onderzoek (bijvoorbeeld door stelselverantwoordelijke) nodig is. Dit onderzoek zou inzicht moeten geven in de toereikendheid van de financiering van de schuldhulpverlening, zowel binnen gemeenten als op landelijk niveau door het Rijk.

NVVK-certificering is belangrijkste kwaliteitsleidraad, focust op randvoorwaarden en biedt onvoldoende waarborg voor doeltreffendheid

Hoewel de Wgs gemeenten verplicht om in hun beleidsplan maatregelen voor kwaliteitsborging te formuleren, bevat de wet geen definitie van de term 'kwaliteit'. De verantwoordelijkheid voor de kwaliteitsborging is bij de branche zelf belegd, en wordt ingevuld met de NVVK-certificering. De uitvoerders die lid zijn van de NVVK ondergaan elke drie jaar een audit op basis van het NVVK Kwaliteitskader. Niet alle organisaties die schuldhulpverlening uitvoeren, zijn lid van de NVVK. Meestal voeren NVVK-leden de financieel-technische onderdelen van de schuldhulpverlening uit, zoals het oplossen van de schulden en budgetbeheer. Dit betekent dat de uitvoering van de vroegsignalering, aanmelding en intake en de stabilisatiefase in mindere mate onder het toezien van de NVVK worden uitgevoerd.

Aangezien de Wgs een kaderwet is, is het positief dat er een branchevereniging zoals de NVVK bestaat. Dit helpt om landelijke beleidsontwikkelingen te vertalen naar de uitvoering en stimuleert het denken over kwaliteit. Tegelijkertijd stelt de Arbeidsinspectie vast dat het NVVK-kwaliteitskader vooral toetst op de aanwezigheid van randvoorwaarden om een goede dienstverlening te kunnen leveren, en niet op de daadwerkelijke kwaliteit of doeltreffendheid van de geleverde dienstverlening. Hierbij spelen ook beleidsinhoudelijke en politieke keuzes een rol, evenals de toereikendheid van de financiering van de schuldhulpverlening. Hoeveel personele capaciteit reserveren gemeenten bijvoorbeeld om hulpvragers te helpen bij het verbeteren van hun financiële vaardigheden, of om hulpvragers na afronding van hun traject nazorg te bieden? Het voorliggende rapport laat zien dat gemeenten in dit opzicht uiteenlopende keuzes maken. Het is aannemelijk dat dit invloed heeft op de kwaliteit van de dienstverlening zoals de hulpvrager die ervaart. Daarom acht de Arbeidsinspectie het wenselijk om dergelijke factoren mee te nemen in de kwaliteitsborging voor schuldhulpverlening.² Tot slot worden uitvoerders op dit moment centraal geauditeerd, terwijl sommige private partijen zoals Kredietbank Nederland en Plangroep in vele gemeenten actief zijn. Afhankelijk van hun opdracht en de beschikbare middelen kan de (kwaliteit van de) dienstverlening van deze partijen per gemeente verschillen. Dit maakt het van belang om in de auditering niet alleen oog te hebben voor werkprocessen of kenmerken van de uitvoerders zelf, maar ook voor de gedifferentieerde context waarbinnen zij op gemeenteniveau opereren en de invloed die dit heeft op de geleverde kwaliteit. In het verlengde van bovenstaande bevindingen heeft de minister in november 2023 een verbeterplan

² Hoewel dergelijke factoren zijn beschreven in de NVVK Belofte, worden NVVK-leden hierop niet geauditeerd.

aangekondigd om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te waarborgen via de implementatie van 'basisdienstverlening voor schuldhulpverlening' ([Kamerstukken II, 2022/23, 24515, nr. 730](#)).

5.5 Doeltreffendheid van de uitvoering

De tweede hoofdvraag van dit onderzoek is: **In hoeverre voeren gemeenten de schuldhulpverlening doeltreffend uit?**

Het niet-gebruik is groot

Eerder onderzoek (Regioplan, 2022) wijst erop dat veel mensen met problematische schulden geen gebruik maken van de schuldhulpverlening (dit noemen we 'niet-gebruik'). Ook in het voorliggende onderzoek komen hierover signalen naar voren. Inwoners wachten vaak lang voordat zij zich aanmelden bij de schuldhulpverlening, waardoor hun problematiek verergert. Dit vormt een risico voor de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening, omdat de verder opgelopen schulden moeilijker zijn op te lossen. Gemeenten zijn zich veelal bewust van dit probleem, maar lijken nog geen sluitende oplossing te hebben gevonden.

Uitval uit de schuldhulpverlening is risico voor doeltreffendheid

Wanneer inwoners de stap zetten om zich te melden voor schuldhulpverlening, is de vervolgvraag in hoeverre een adequate oplossing gevonden wordt voor hun schulden. Op macroniveau ziet het verloop van schuldhulpverleningstrajecten eruit als een 'trechter'. Bij elke processtap stopt voor een deel van de hulpvragers het traject. Soms zijn er goede redenen om een traject (tijdelijk) te beëindigen, bijvoorbeeld omdat andere problematiek eerst moet worden opgelost. Regelmatig vallen hulpvragers ook uit om onwenselijke redenen, omdat zij bijvoorbeeld de regels als knellend ervaren of niet in staat zijn om hieraan te voldoen. Het gevolg van deze uitval is dat veel hulpvragers geen adequate oplossing voor hun schulden bereiken. Verder laat het onderzoek zien dat uitgevallen hulpvragers zich vaak later opnieuw melden voor hulp, veelal met verder opgelopen schuldenproblematiek. Het is daarom van belang de uitval uit het traject te verkleinen, om zo de doeltreffendheid van de schuldhulpverlening te vergroten.

Figuur 2 Schuldhulpverlening als trechter



Vroegsignalering: behoefte aan meer samenwerkingspartners en meer capaciteit

Vroegsignalering is de taak van gemeenten om inwoners met betalingsachterstanden op de vaste lasten te benaderen met een hulpaanbod. Deze taak is sinds 2021 wettelijk verankerd in de Wgs. Vrijwel alle bevragede partijen zien meerwaarde in vroegsignalering. Inwoners met (dreigende) financiële problemen zijn eerder in beeld en kunnen in een eerder stadium geholpen worden, doorgaans met lichtere vormen

van ondersteuning. Het vaakst genoemde verbeterpunt vanuit gemeenten is dat zij onvoldoende capaciteit hebben om de vroegsignalen op te volgen. Zij zouden graag meer capaciteit hebben zodat ze vroegsignalen vaker telefonisch of middels een huisbezoek kunnen opvolgen in plaats van met een brief. Eén op de drie gemeenten vindt daarnaast dat de vroegsignalering beter kan door met meer signaalpartners te werken, zodat ze ook andere soorten vroegsignalen ontvangen. Dit kan extra druk op de uitvoering opleveren, die zoals gezegd al met capaciteitsproblemen kampt.

Toegang verloopt vlot maar kan nog laagdrempeliger

Gemeenten zijn verplicht om het intakegesprek af te nemen binnen vier weken na het eerste verzoek om hulp. Uit de enquête onder gemeenten en de geanalyseerde dossiers blijkt dat zij deze wettelijke termijn vrijwel altijd halen. Ook geven zij in de meeste gevallen de beschikking af binnen de wettelijke termijn van acht weken. Wel vinden zowel gemeenten als hulpvragers dat de toegang nog laagdrempeliger kan, bijvoorbeeld door meer 'outreaching' te werken of een laagdrempelig lokaal 'geldloket' op te zetten.

Gemeenten kennen verreweg de meeste aanvragen voor schuldhulpverlening toe. Zij kunnen in hun beleid specificeren aan welke eisen hulpvragers moeten voldoen. Veelgenoemde eisen waarop zij aanvragen kunnen afwijzen zijn eerder gebruik van, of uitval uit, een schuldenraject.

Veel variatie in uitvoering stabilisatiefase, weinig bekend over wat werkt

De stabilisatiefase is in veel mindere mate geprotocolleerd dan de andere stappen van het schuldhulpverleningsproces. Dit laat ruimte voor de schuldhulpverlener om per hulpvrager te kijken wat nodig is om de inkomsten en uitgaven in evenwicht te brengen en schuldenrust te bieden. Zo variëren de mate van zelfredzaamheid, de persoonlijke situatie en de complexiteit van het schuldenpakket sterk tussen hulpvragers. Het is van belang dat schuldhulpverleners vanuit goed vakmanschap in staat zijn om de stabilisatiefase op een effectieve manier uit te voeren. Een solide basis voor dit vakmanschap ontbreekt echter, omdat er weinig bekend is over welke vormen van ondersteuning effectief zijn in de stabilisatiefase. Ook gemeenten zelf hebben weinig concrete ideeën over hoe zij de uitvoering van de stabilisatiefase kunnen verbeteren. In de praktijk bestaan aanzienlijke verschillen tussen schuldhulpverleners in hun aanpak tijdens de stabilisatiefase. Waar de één de voortgang van het proces nauwlettend monitort en hulpvragers waar nodig aan zaken herinnert, laat de ander de verantwoordelijkheid bij de hulpvrager. In het laatste geval lopen doorlooptijden vaak onnodig hoog op. De Arbeidsinspectie concludeert dan ook dat de doeltreffendheid van de uitvoering van de stabilisatiefase verbeterd kan worden en dat meer inzicht in bewezen effectieve werkwijzen daarbij zou helpen.

Steeds meer saneringskredieten als oplossing voor de schulden

Als de situatie stabiel is, gaat de schuldhulpverlener aan de slag met het oplossen van de schulden. Van de vier mogelijke oplossingen zetten gemeenten het saneringskrediet steeds vaker in, zo blijkt uit cijfers van de NVVK en uit de enquête onder gemeenten. Een saneringskrediet is een lening waarmee alle schulden in één keer worden gesaneerd, waarna de hulpvrager het saneringskrediet aflost. Saneringskredieten bieden snel duidelijkheid en perspectief voor alle betrokkenen en zijn effectiever in het oplossen van schulden dan schuldbemiddelingen (Nationale ombudsman, 2020). Desondanks heeft 17% van de geënquêteerde gemeenten geen saneringskredieten verstrekt in de afgelopen vijf jaar. Dit zijn vooral kleine gemeenten.

Een meerderheid van de geënquêteerde gemeenten geeft aan dat zij hulpvragers voor wie geen minnelijke oplossing wordt gevonden (wat betekent dat de schuldeisers vrijwillig meewerken aan een schuldregeling), doorverwijzen naar de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (de Wsnp, met tussenkomst van de rechter), beschermingsbewind of andere vormen van hulp. Uit het dossieronderzoek komt echter een ander beeld naar voren. Wanneer er geen minnelijke oplossing wordt gevonden, bieden gemeenten doorgaans geen alternatieve oplossingen. Mogelijk hebben gemeenten een ander beeld bij wat 'doorverwijzen naar de Wsnp' inhoudt, of is er sprake van sociale wenselijkheid in de beantwoording van de enquêtevraag.

Grote variatie in de mate waarin gemeenten begeleiding inzetten

Nagenoeg alle geënquêteerde gemeenten geven aan dat zij proberen bij te dragen aan de financiële zelfredzaamheid van hulpvragers. Gemeenten verschillen echter in de mate waarin zij hiervoor individuele begeleiding inzetten. Zo biedt 31% van de geënquêteerde gemeenten (bijna) alle hulpvragers

begeleiding, terwijl een even groot deel van de gemeenten slechts aan een minderheid van de hulpvragers begeleiding biedt. Van de geënquêteerde hulpvragers zegt iets meer dan de helft dat zij dankzij de schuldhulp meer zelfvertrouwen hebben, beter weten hoe zij geldproblemen kunnen voorkomen en beter zelfstandig hun geldzaken kunnen regelen. Ongeveer een vijfde van de hulpvragers merkt op deze gebieden geen effecten van de hulp.

Actieve nazorg is niet standaard en gemeenten willen hier meer op inzetten

Nazorg is het blijven ondersteunen van inwoners na een schuldhulpverleningstraject om hun zelfredzaamheid te bevorderen en nieuwe schulden te voorkomen. Gemeenten bieden dit nauwelijks actief aan. In 62% van de gemeenten kunnen hulpvragers na afronding van het traject hun oude schuldhulpverlener bellen en in 36% van de gemeenten neemt de schuldhulpverlener nog één keer telefonisch contact op. Periodiek nabellen van hulpvragers, coaching en budgetbeheer zetten zij weinig in. Gemeenten nemen meestal geen contact meer op met hulpvragers die tijdens het traject zijn uitgevallen. De meeste gemeenten zien wel de meerwaarde van nazorg om nieuwe problemen te voorkomen. Verder wil bijna de helft van de gemeenten de begeleiding en nazorg verbeteren.

Gemeenten vinden integrale hulp belangrijk maar bieden deze in beperkte mate

De Wgs beoogt dat gemeenten de schuldhulpverlening op een integrale manier vormgeven, met aandacht voor eventuele persoonlijke problemen en achterliggende oorzaken. Denk bijvoorbeeld aan problemen op het vlak van gezondheid, verslaving, woning en de gezinssituatie. Het belang van integrale hulpverlening wordt benadrukt door inzichten over de invloed van schaarste en doenvermogen op (financieel) gedrag (Mullainathan & Shafir, 2013) (WRR, 2017). Uit de enquête blijkt dat gemeenten het belang van integrale hulp onderkennen en vinden dat dit in de eigen gemeente goed van de grond komt. Uit het dossieronderzoek blijkt echter dat schuldhulpverleners het meestal aan de hulpvrager zelf overlaten om hulp te zoeken bij persoonlijke problemen in plaats van dat zij hen warm doorverwijzen. Ook de hulpvrager-enquête laat zien dat er niet altijd aandacht is voor eventuele andere problemen. Zo is minder dan de helft van de hulpvragers (44%) het eens met de stelling dat er voldoende aandacht is voor andere problemen in hun leven. De Arbeidsinspectie concludeert daarom dat het integrale karakter van de schuldhulpverlening op veel plaatsen onvoldoende tot stand komt.

Hulpvragers willen meer communicatie over de voortgang

In de enquête onder de hulpvragers van de schuldhulpverlening zijn ook vragen gesteld over de dienstverlening, bijvoorbeeld over de houding, deskundigheid en bereikbaarheid van de schuldhulpverlener. Hieruit blijkt dat de meeste hulpvragers (driekwart) tevreden zijn over de bejegening door de schuldhulpverleners. Driekwart van de hulpvragers beoordeelt de bereikbaarheid als positief.

Een duidelijk verbeterpunt is de informatie en communicatie over de voortgang van het traject. In de enquête zegt bijna één op de vijf hulpvragers dat de communicatie over de voortgang van het traject niet duidelijk is. Hulpvragers noemen dit regelmatig als verbeterpunt. Ook de geïnterviewde veldpartijen geven aan dat hulpvragers vaak slecht op de hoogte zijn of geen goede uitleg krijgen.

Een ander aandachtspunt is de continuïteit in de hulpverlening. Uit de interviews blijkt dat personele wisselingen geregeld tot gebrekkige overdracht en vertraging leiden. In de enquête geeft 22% van de hulpvragers aan dat zij door wisselingen opnieuw hun verhaal moeten vertellen.

5.6 Schuldhulpverlening aan ondernemers

De derde hoofdvraag van dit onderzoek is: **In hoeverre voeren gemeenten de schuldhulpverlening voor ondernemers doeltreffend uit?**

Toegenomen aandacht voor de schuldhulpverlening aan ondernemers

De aandacht voor de schuldhulpverlening aan ondernemers (hierna SHVO) is in de laatste jaren toegenomen. Driekwart van de gemeenten geeft sinds 2020 meer prioriteit aan de SHVO, bijvoorbeeld door hier meer expertise voor aan te trekken (intern of extern) of er meer budget voor vrij te maken. Nagenoeg alle gemeenten geven aan dat zij ondernemers met schulden hulp bieden. Enkele geïnterviewde

veldpartijen zien echter dat sommige gemeenten ondernemers alleen ondersteunen vanuit de Bijstand voor zelfstandigen (Bbz). Hiermee kunnen ondernemers (onder voorwaarden) een bedrijfskrediet ontvangen voor het herfinancieren of saneren van de schulden (Bbz-krediet). Ook biedt het Bbz een tijdelijke aanvulling op het inkomen om in het levensonderhoud te voorzien. Verder zijn er nog altijd gemeenten die aanvragen voor schuldhulpverlening soms afwijzen omdat de hulpvrager een actieve ondernemer is. Wel is dit aandeel sinds 2017 gedaald (van 41% in 2017 naar 15% van de gemeenten in 2023).

De SHVO is vaak uitbesteed; meer expertise is nodig bij de gemeente zelf

De uitvoering van de SHVO vergt specifieke deskundigheid en betreft, met name in kleinere gemeenten, vaak kleine aantallen hulpvragers. Daarom beleggen de meeste gemeenten de SHVO (deels of geheel) extern. Tegelijkertijd is het van belang dat gemeenten ook zelf expertise hebben over ondernemers met schulden. Dit is nog niet overal het geval en gemeenten zien dit als een verbeterpunt. Dit concludeerde ook de Nationale ombudsman in een rapport (Nationale ombudsman, 2022).

Gemeenten hebben moeite om ondernemers te bereiken

Gemeenten en geïnterviewde veldpartijen constateren dat de SHVO ondernemers met financiële problemen onvoldoende bereikt. Het vergroten van de zichtbaarheid en bekendheid van de SHVO wordt in de gemeente-enquête dan ook genoemd als belangrijkste verbeterpunt. Een belemmering bij het bereiken van ondernemers is dat gemeenten alleen grondslagen hebben om signalen over vaste lasten in de privésfeer te gebruiken.

Toegang ondernemers verbeterd, boekhouding blijft knelpunt

In het verleden bleek de toegang tot de schuldhulpverlening voor ondernemers in veel gemeenten problematisch (Nationale ombudsman, 2018) (Schouders Eronder, 2020). Gemeenten weigerden ondernemers met een actieve onderneming, of zij konden alleen een beroep doen op het Bbz. Uit het voorliggende onderzoek komt naar voren dat dit is veranderd. Nagenoeg alle gemeenten bieden schuldhulpverlening aan ondernemers en ruim driekwart van de gemeenten is in de afgelopen jaren meer aandacht gaan besteden aan de SHVO.

Als voornaamste oorzaak voor schulden bij ondernemers wijzen gemeenten naar een gebrekkige zakelijke administratie. Desondanks eist 17% van de gemeenten dat de boekhouding op orde is op het moment van aanmelding, wat bij veel ondernemers niet het geval is. Voor de toegankelijkheid van de SHVO zou het beter zijn als deze gemeenten ondernemers helpen om hun boekhouding op orde te brengen, zoals veel andere gemeenten al doen. Zo verwijst 57% van de gemeenten ondernemers door naar partijen om hen te helpen bij de boekhouding, neemt 40% contact op met de huidige boekhouder van de ondernemer en huurt 37% een boekhouder in op kosten van de gemeente.

Minder vaak oplossing voor schulden ondernemers, saneringsmogelijkheden ontbreken

Voor schulden van ondernemers wordt minder vaak een oplossing gevonden dan voor schulden van particuliere hulpvragers. Ruim twee op de drie gemeenten schat in dat zij voor minimaal 20% van de ondernemers géén oplossing vinden. Ter vergelijking: voor particuliere hulpvragers maakt slechts één op de drie gemeenten deze inschatting. Dat gemeenten voor ondernemers minder vaak een oplossing vinden, komt doordat ondernemers gemiddeld hogere schulden hebben en passende saneringsmogelijkheden voor hen ontbreken. Verder lukt het niet altijd om de financiële situatie van de ondernemer te stabiliseren of wordt de onderneming als niet levensvatbaar beoordeeld.

Ondernemers meestal positief over bejegening, vaak negatief over voortgang traject

Ondernemers is gevraagd wat ze goed vinden aan de hulp en wat beter kan. Vanwege een beperkte responsomvang moeten deze resultaten als indicatief worden beschouwd. Vaak zijn zij positief over de bejegening door de schuldhulpverlener. Ondernemers zijn regelmatig ontevreden over de voortgang van het traject. Meerdere geïnterviewde ondernemers vertellen dat het traject traag verloopt, onder meer door een volle caseload bij de schuldhulpverlener en door wisselingen in contactpersonen.

Concluderend krijgt de SHVO de laatste jaren meer aandacht en is deze breder toegankelijk geworden. Tegelijkertijd maakt een aantal knelpunten in de SHVO dat deze minder doeltreffend is dan de schuldhulpverlening voor particuliere hulpvragers.