



Veel inwoners bereiken geen oplossing



Hulpvragers vrijwel altijd snel geholpen



Stabilisatiefase is weerbarstig



Meer aandacht voor begeleiding en nazorg



Schuldhulpverlening voor ondernemers verbeterd



De weg naar een schone lei

Inzichten over de gemeentelijke schuldhulpverlening

Problematische schulden hebben een grote impact op het leven van mensen. Voor hulp bij schulden kunnen mensen zich bij hun gemeente melden. De gemeente helpt hen om hun financiële situatie in kaart te brengen, te stabiliseren en naar een oplossing toe te werken. Deze hulp verloopt in de volgende stappen.



Inzichten over de gemeentelijke schuldhulpverlening

De Nederlandse Arbeidsinspectie (hierna: Arbeidsinspectie) deed onderzoek naar de uitvoering van de schuldhulpverlening. Dit leverde vijf inzichten op.

De term 'schone lei' in de titel van dit rapport verwijst in brede zin naar een nieuwe start. Hiermee wordt niet bedoeld op de term 'schone lei' uit de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Het voorliggende onderzoek ziet niet op de Wsnp maar op de minnelijke schuldhulpverlening.



Veel mensen met schulden maken geen gebruik van de schuldhulpverlening. Van de mensen die er wel gebruik van maken valt gaandeweg een deel uit.



Hulpvragers worden vrijwel altijd snel geholpen en zijn positief over de bejegening.




De stabilisatiefase is een weerbarstig proces en duurt vaak lang. Een proactieve houding van hulpverleners is van belang.



Meer aandacht is nodig voor begeleiding en nazorg tijdens en na het traject.



De schuldhulpverlening voor ondernemers is verbeterd, maar vanwege hardnekkige knelpunten nog altijd minder effectief dan voor particuliere hulpvragers.

-  Veel inwoners bereiken geen oplossing
-  Hulpvragers vrijwel altijd snel geholpen
-  Stabilisatiefase is weerbarstig
-  Meer aandacht voor begeleiding en nazorg
-  Schuldhulpverlening voor ondernemers verbeterd



Veel inwoners met schulden bereiken geen oplossing

Lang niet alle inwoners met schulden maken gebruik van de schuldhulpverlening. Velen melden zich niet of pas laat voor hulp, vanwege schaamte, onbekendheid en angst voor controleverlies. Hierdoor lopen hun financiële problemen hoog op en raakt een oplossing verder uit zicht.

Van de inwoners die zich wel melden voor schuldhulpverlening, doorloopt een groot deel niet het gehele traject van intake tot nazorg. Soms is dit niet nodig, bijvoorbeeld omdat een klant met behulp van informatie en advies zelf de problemen kan oplossen. Maar hulpvragers vallen geregeld ook uit omdat zij de regels te beklemmend vinden of het hen niet lukt om hieraan te voldoen. Uitgevallen hulpvragers vragen vaak op een later moment opnieuw om hulp, veelal met verder opgelopen schulden. Voor een doeltreffende schuldhulpverlening is het daarom van belang om het niet-gebruik te verlagen en de uitval uit het traject te verkleinen.





Veel inwoners bereiken geen oplossing



Hulpvragers vrijwel altijd snel geholpen



Stabilisatiefase is weerbarstig



Meer aandacht voor begeleiding en nazorg



Schuldhulpverlening voor ondernemers verbeterd

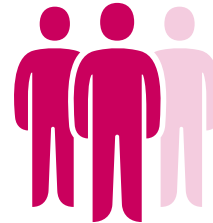


Hulpvragers worden vrijwel altijd snel geholpen en zijn positief over de bejegening

Als hulpvragers eenmaal in de schuldhulpverlening zitten gaat er veel goed. De wettelijke termijn van vier weken tussen aanmelding en intake wordt in verreweg de meeste gevallen gehaald. Vaak hebben hulpvragers al binnen een week na de aanmelding een eerste gesprek met de hulpverlener. Als een intake toch later plaatsvindt, komt dat meestal doordat de hulpvrager het gesprek wil verplaatsen. Na het intakegesprek wordt ook de beschikking doorgaans binnen de wettelijke termijn (8 weken na aanmelding) afgegeven.

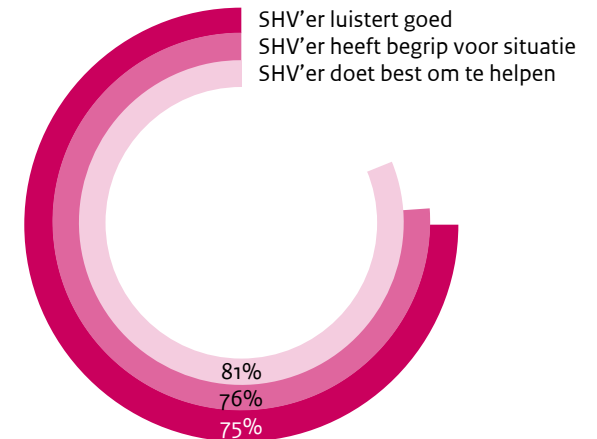
De meeste hulpvragers vinden dat hun schuldhulpverlener hulpvaardig en begripvol is. Ook vindt men hun hulpverlener doorgaans goed bereikbaar.

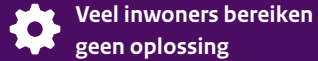
2 uit 3 klanten heeft binnen een week na aanmeldingsgesprek een intakegesprek



* Bron: analyse van 60 klantdossiers

Ervaring klant met schuldhulpverlener (n=504)





Veel inwoners bereiken geen oplossing



Hulpvragers vrijwel altijd snel geholpen



Stabilisatiefase is weerbarstig



Meer aandacht voor begeleiding en nazorg



Schuldhulpverlening voor ondernemers verbeterd



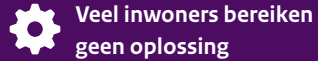
De stabilisatiefase is weerbarstig en kan methodischer worden uitgevoerd

In de stabilisatiefase, die volgt op de intake, moet veel gebeuren. De schuldhulpverlener helpt de hulpvrager om hun inkomsten en uitgaven in beeld en in balans te krijgen. Verder moeten de schulden op een rij worden gezet en de schuldeisers benaderd worden om hun incasso's stop te zetten. Wat in deze fase nodig is verschilt sterk per hulpvrager, en hangt onder andere af van hun zelfredzaamheid en het schuldenpakket. Uitvoerders hebben daarom veel vrijheid in hoe ze dit uitvoeren.

De doorlooptijden van de stabilisatiefase lopen sterk uiteen. De Arbeidsinspectie constateert dat proactieve hulpverlening van groot belang is om de doorlooptijd te beperken. Een proactieve hulpverlener bewaakt de voortgang nauwlettend, signaleert mogelijke knelpunten en komt waar nodig in actie om deze op te lossen. Bijvoorbeeld: de hulpvrager niet alleen vragen om documenten aan te leveren, maar ook checken of dit (tijdig) gebeurt en hen indien nodig herinneren. In de praktijk zag de Arbeidsinspectie dat dit niet altijd goed gaat. Bij minder voortvarende hulpverleners die wachten op actie van de hulpvrager, loopt de doorlooptijd vaak onnodig hoog op. Bij de helft van de onderzochte dossiers duurde het langer dan een jaar voordat een oplossing voor de schulden tot stand kon worden gebracht.

Verder is er weinig bekend over wat effectief is in de stabilisatiefase, en weten gemeenten zelf niet goed hoe ze hun aanpak kunnen verbeteren. De stabilisatiefase kan kortom doeltreffender ingevuld worden. Meer inzicht in effectieve werkwijzen zou daarbij helpen.





Veel inwoners bereiken geen oplossing



Hulpvragers vrijwel altijd snel geholpen



Stabilisatiefase is weerbarstig



Meer aandacht voor begeleiding en nazorg



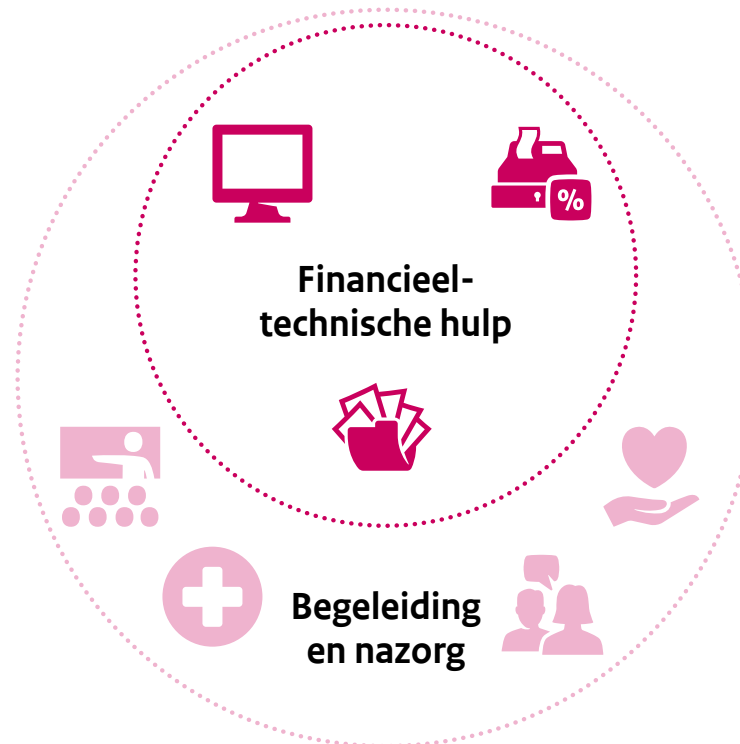
Schuldhulpverlening voor ondernemers verbeterd

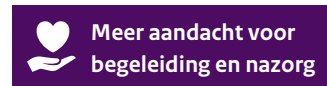
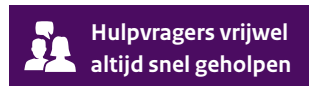
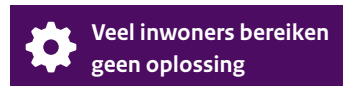


Meer aandacht is nodig voor begeleiding en nazorg tijdens en na het traject

Naast het oplossen van de schulden is het van belang om oog te hebben voor de financiële zelfredzaamheid van de hulpvrager. Gemeenten kunnen tijdens een schulden-traject verschillende vormen van coaching en begeleiding inzetten om de financiële vaardigheden, motivatie en het zelfvertrouwen van hulpvragers te bevorderen. Dit wordt echter nog lang niet overal gedaan.

Ook is het wenselijk dat gemeenten na afronding van een schulden-traject een vinger aan de pols houden om te voorkomen dat nieuwe problemen ontstaan. Bijvoorbeeld door af en toe na te bellen of bepaalde vormen van ondersteuning door te laten lopen. Ook deze nazorg is in veel gemeenten nog beperkt ingevuld. Gemeenten zien hierin een verbeterpunt voor zichzelf.





De schuldhulpverlening voor ondernemers is verbeterd, maar nog altijd minder effectief dan voor particuliere hulpvragers

Sommige ondernemers, zoals degenen met een eenmanszaak, zijn als natuurlijk persoon aansprakelijk voor schulden uit hun onderneming. Zij hebben ook recht op schuldhulpverlening. Tot enkele jaren geleden boden veel gemeenten geen schuldhulpverlening aan ondernemers, maar dit is inmiddels verbeterd; nagenoeg alle gemeenten geven aan dat zij ondernemers met schulden hulp bieden. Driekwart van de gemeenten geeft sinds 2020 meer prioriteit aan de schuldhulpverlening voor ondernemers, bijvoorbeeld door hier meer expertise over aan te trekken (intern of extern) of er meer budget voor vrij te maken.

Tegelijkertijd zijn gemeenten voor ondernemers minder vaak dan voor particulieren in staat om een oplossing voor de schulden te vinden. Dit komt door enkele hardnekkige knelpunten:

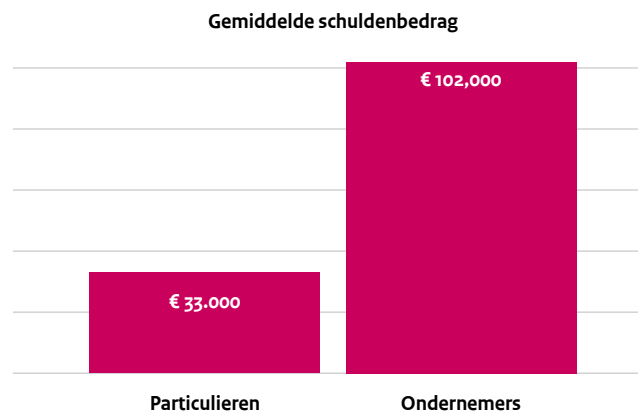
1. De boekhouding is niet op orde

De schulden van ondernemers ontstaan vaak door een gebrekkige zakelijke administratie. De boekhouding is bij aanmelding meestal dan ook niet op orde. Dit maakt het lastiger voor gemeenten om de ondernemers te helpen. 17% van de gemeenten eist dat de boekhouding op orde is op het moment van aanmelding. De toegang kan verbeterd worden door ondernemers altijd hulp te bieden om hun boekhouding op orde te brengen.

2. Het ontbreekt aan goede saneringsinstrumenten

Ondernemers hebben gemiddeld fors hogere schulden dan particuliere hulpverleners. Tegelijkertijd is hun inkomenssituatie minder stabiel en minder overzichtelijk. Dit maakt het lastiger voor gemeenten om saneringskredieten in te zetten om hun schulden op te lossen, omdat ze het financieel risico hoger inschatten. Een krediet op basis van het Besluit Bijstandsverlening Zelfstandigen (Bbz-krediet) kan vanwege specifieke voorwaarden slechts voor een deel van de ondernemers ingezet worden als oplossing van de schulden.

69% van gemeenten ervaart het als knelpunt dat de boekhouding van ondernemers vaak niet op orde is



Bron: Purpose & HVA, 2022

