



Retouradres: Postbus 93122, 2509 AC Den Haag

Minister van Sociale Zaken en Werkgelegenheid  
De heer drs. W. Koolmees  
Postbus 90801  
2509 LV DEN HAAG

Geachte heer Koolmees,

De Nationale ombudsman is op 1 maart 2021 een onderzoek gestart naar de knelpunten die kleine zelfstandigen ondervinden bij de toegang tot schuldhulpverlening. In het kader van dit onderzoek opende hij op diezelfde datum een meldpunt. Veel zzp'ers en andere kleine ondernemers grepen dit meldpunt aan om een signaal af te geven over de coronasteunmaatregelen. Sommigen klagen over onjuiste of onduidelijke informatieverstrekking en over gebrek aan maatwerk. Anderen klagen over verkeerde timing en een gebrek aan coulant bij het terugvorderen van eerder uitgekeerde voorschotten. Veel ondernemers hebben het gevoel dat ze er alleen voor staan en vinden dat de regels en voorwaarden in hun geval krom en onredelijk uitpakken.

Naar aanleiding van deze meldingen over coronasteun hebben we besloten de focus van het onderzoek eerst te richten op de steunmaatregelen en pas daarna verder onderzoek te doen bij gemeenten naar de toegang tot schuldhulpverlening. We hebben op basis van 500 klachten een lijst met voornaamste knelpunten gemaakt en die besproken in individuele en groepsgesprekken met ondernemersorganisaties en beleidsorganisaties. In de notitie die we u hierbij toesturen, analyseren we de knel- en zorgpunten vanuit het meldpunt en vanuit de gesprekken met ondernemersorganisaties. Vervolgens bespreken we in hoeverre het kabinet met het nieuwe steunpakket tegemoet gekomen is aan deze punten. We hebben daarover ook gesproken met beleidsorganisaties en gaan in de notitie in op de dilemma's waar zij tegenaan lopen. Tot slot geven we aan wat vanuit de ombudsman nog de voornaamste zorgen zijn en hoe we daar verder onderzoek naar gaan doen.

De overheid heeft heel veel ondernemers goed geholpen, maar er blijven schrijnende gevallen, die buiten de regels vallen. Gemeenten hebben de ruimte nodig om lokaal maatwerk toe te passen. Dat gaat verder dan alleen een luisterend oor bieden of een individueel geval oplossen. Het gaat om het actief ontwikkelen van een maatwerkaanpak voor de niet-standaardgevallen. Ondernemers mogen van de rijksoverheid en lokale overheden ook verwachten dat zij voor de buitengewone coronaschulden ook extra ruimte voor maatwerk in het invorderingsbeleid ontwikkelen.

De Nationale ombudsman heeft het belang van maatwerk bij invordering eerder uitgewerkt in zijn rapport Invorderen vanuit het burgerperspectief. Als burgers (of kleine zelfstandigen) geen of weinig betalingscapaciteit hebben, behoort de overheid in zijn invorderingsbeleid rekening te houden met de financiële (on)mogelijkheden van de burger en zoveel mogelijk maatwerk te bieden. Voort is het van belang dat gemeenten zich goed voorbereiden op de schuldhulpverlening aan zelfstandige ondernemers. De ombudsman heeft

Pagina 1

**Datum**

6 juli 2021

**Onderwerp**

Onderzoek coronasteunmaatregelen

**Bijlage(n)**

1

**Nationale ombudsman**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

T 070 356 35 63  
post@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl



in eerdere rapporten geconstateerd dat tijdige schuldhulp aan zzp'ers in veel gemeenten nog niet vanzelfsprekend is.

De ombudsman onderzoekt nu wat de gemeenten gedaan hebben met de aanbeveling uit 2018 om de toegang breder en laagdrempeliger te maken. In het digitale minimagazine van juni 2021 van de Nationale ombudsman kunt u meer informatie vinden over zzp'ers en schuldhulpverlening. De interviews, achtergronden en praktijkverhalen laten zien dat nog lang niet alle ondernemers gemakkelijk gemeentelijke schuldhulpverlening krijgen. Daar ligt dus nog een belangrijke opgave voor gemeenten.

In het herstelplan van de rijksoverheid zal het aanpakken en voorkomen van schulden een belangrijke plek innemen. Maar ook ondernemers zonder schulden die de crisis door zijn gekomen door in te teren op hun pensioen of spaargeld hebben tijd nodig om hun reserves weer op te bouwen. De coronacrisis heeft het belang van voldoende buffers pijnlijk duidelijk gemaakt. In het herstelplan verdient daarom ook het belang van buffers de nodige aandacht.

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen