



## **Position Paper Nationale ombudsman voor het rondetafelgesprek 'Sneller uit de schulden' van de vaste Kamercommissie SZW op 17 mei 2023**

### **Inleiding**

De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten van burgers met problematische schulden. De afgelopen jaren heb ik meerdere onderzoeken gepubliceerd op het gebied van schuldhulpverlening.<sup>1</sup>

Inmiddels ligt er een initiatiefnota 'Sneller uit de schulden'. Over deze nota, dat het burgerperspectief meer voorop stelt, ben ik enthousiast. Doordat er één traject komt krijgen burgers met schulden sneller duidelijkheid en doordat er één regisseur is, weten burgers beter waar ze terecht kunnen voor vragen.

In dit position paper ga ik in op vijf aspecten die ik van belang acht bij het verbeteren van schuldhulpverlening:

1. Zorg voor breed toegankelijke schuldhulpverlening.
2. Wees duidelijk over de minimale vereisten van schuldhulpverlening.
3. Benader burgers met geldzorgen proactief.
4. Bied deskundige en betrouwbare hulp, met een menselijk gezicht.
5. Borg de nazorg.

### **1. Zorg voor breed toegankelijke schuldhulpverlening**

Uit onderzoek van BKR blijkt dat van de mensen met een betalingsachterstand minder dan 10% een schuldregeling of gemeentelijk krediet heeft. Het is volgens de BKR nog onduidelijk hoe de overige 90% de eindjes aan elkaar knoopt.<sup>2</sup> We weten niet goed waarom deze mensen niet voor hulp bij de gemeente aankloppen. Maar het is wel waarschijnlijk dat er een grote groep burgers is die baat zou kunnen hebben bij schuldhulpverlening, maar deze hulp op dit moment niet ontvangt.

Ik vind dat burgers met problematische schulden van de overheid mogen verwachten dat de drempels voor toelating tot schuldhulpverlening niet dusdanig hoog zijn, dat slechts een klein deel dat hulp nodig heeft ook daadwerkelijk hulp vraagt van de gemeente. We moeten dus echt aan de slag om het nu nog kleine bereik van schuldhulpverlening te vergroten en de drempels van de toegang tot schuldhulpverlening te verlagen.

### **2. Wees duidelijk over de minimale vereisten van schuldhulpverlening**

Op dit moment maakt het, door beleidsvrijheid erg uit in welke gemeente je woont voor de vraag hoe toegankelijk de schuldhulpverlening is.<sup>3</sup> Deze grote lokale verschillen zorgen voor verwarring en zijn niet uit te leggen aan de burger. Het ontbreekt aan een helder kader wat een burger in redelijkheid mag verwachten van gemeenten als het gaat om schuldhulpverlening.

Met het voorstel 'Sneller uit de schulden' komt alle regie bij de gemeenten te liggen. Zij hebben al veel taken op hun bordje. Juist daarom is het belangrijk dat de ondergrens van wat een burger minimaal mag verwachten aan schuldhulpverlening voor iedereen helder is én wordt bewaakt. De ombudsman verwacht dat de minister voor Armoedebeleid gemeenten aanspreekt als zij niet aan de minimale vereisten voldoen.

<sup>1</sup> Nationale ombudsman, *In het krijt bij de overheid*, rapport nr. 2013/003, 17 januari 2013, [Burgerperspectief op schuldhulpverlening: Een onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening](#), rapport nr. 2016/050, 11 mei 2016, [Een open deur? Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening](#), rapport nr. 2018/010, 19 januari 2018, [Een open deur? Het vervolg](#), rapport nr. 2018/070, 13 september 2018, [Invorderen vanuit het burgerperspectief](#), rapport nr. 2019/005, 9 februari 2019.

<sup>2</sup> BKR [nieuwsbericht](#) van 14 maart 2023 over de *BKR Monitor 2022*.

<sup>3</sup> Nationale ombudsman, [Zelfstandigen over de drempel: Onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening](#), rapport nr. 2022/075, 14 april 2022.

### 3. Benader burgers met geldzorgen proactief

Mensen met geldproblemen vragen lang niet altijd zelf om hulp. Dat blijkt uit bovengenoemde BKR monitor maar ook uit ons eigen onderzoek.<sup>4</sup> Juist degenen die de hulp zeer goed kunnen gebruiken, zijn vaak ook degenen die de hoogste drempel ervaren voor een gemeenteloket. Daarom is mijn advies: benader burgers met geldzorgen proactief. Stuur ze niet alleen een standaardbrief met een hulpaanbod, maar zorg (ook) voor een persoonlijk gesprek. Daarbij is het belangrijk dat de gemeente zich realiseert dat mensen met problematische schulden veel stress en schaamte ervaren. Velen lopen al langer rond met financiële problemen, hebben er geen grip meer op en zien geen uitweg meer. Er moet rekening worden gehouden met deze kwetsbaarheden bij de benadering van deze burgers door stress-sensitief te werken. Om het bereik te vergroten is het verder belangrijk om ervaringsdeskundigen en intermediairs, die in nauw contact staan met de doelgroep, in te zetten om burgers proactief te benaderen.

Op dit moment onderzoek ik de uitvoeringspraktijk van vroegsignalering door gemeenten.<sup>5</sup> Dit onderzoek rond ik eind van dit jaar af met een rapport. Uit de gesprekken die ik tot nu toe heb gevoerd blijkt dat vroegsignalering een mooi instrument is om enerzijds schulden klein te houden en anderzijds het bereik van schuldhulpverlening te vergroten. Vroegsignalering kan – als de burger daarmee wordt bereikt – bovendien een positieve bijdrage leveren aan het herstellen van het vertrouwen in de overheid op de langere termijn. Het wantrouwen staat nu vaak in de weg bij het accepteren van hulp bij geldproblemen.

Om problematische schulden te voorkomen is er echter meer nodig dan alleen vroegsignalering. Niet alle burgers met schulden worden namelijk met vroegsignalering bereikt, ondanks de inspanningen van de gemeenten. Regelmatig blijft de brief en het telefoontje met het hulpaanbod onbeantwoord en blijft de voordeur gesloten bij het huisbezoek. Dat kan allerlei redenen hebben, zoals de eerder genoemde stress en schaamte. Daarnaast zijn er ook burgers die wél worden bereikt met vroegsignalering, maar die geen hulp van de gemeente willen. En dat komt niet alleen omdat het huidige schuldhulpaanbod op dit moment niet (voor iedereen) aantrekkelijk is, omdat het zo lang duurt en complex is. Voor sommige groepen burgers werkt vroegsignalering dus (nog) niet.

We moeten daarom ook breder kijken naar de diepere oorzaken van financiële problemen om te komen tot echte preventie. En vooral naar het aandeel dat de overheid daar zelf in heeft. Als voorzieningen niet worden benut, omdat aanvraagprocedures te ingewikkeld zijn<sup>6</sup>, het sociaal minimum niet toereikend is<sup>7</sup> en het incassobeleid niet behoorlijk<sup>8</sup>, blijven we onnodig pleisters plakken.

### 4. Bied deskundige en betrouwbare hulp, met een menselijk gezicht

Het gemeentelijke schuldhulpverleningstraject is op dit moment ondoorzichtig en het traject naar een schone lei een hindernisbaan met vele hordes. Mede doordat gemeenten vaak een deel van de schuldhulpverlening laten uitvoeren door externe partijen, is het woud van aanspreekpunten en loketten voor de burger soms onoverzichtelijk. Een burger maar óók een professional die burgers ondersteunt kan snel de weg kwijtraken. Zonder goede begeleiding is het welhaast onmogelijk om een traject succesvol af te ronden.

Professionele ondersteuning tijdens en na afloop van de schuldhulpverleningstrajecten is lang niet overal goed geborgd.<sup>9</sup> Nog steeds wordt er een grote mate van zelfredzaamheid verwacht die de meeste burgers niet bezitten. Zo worden burgers niet standaard begeleid tijdens de Wsnp-zitting,

<sup>4</sup> Nationale ombudsman, [Met te weinig genoegen nemen](#), rapport nr. 2022/11, 16 juni 2022.

<sup>5</sup> Nieuwsbericht Nationale ombudsman, [Start onderzoek: hoe werken gemeenten aan vroegtijdig voorkomen van schulden?](#), 23 februari 2023.

<sup>6</sup> Nationale ombudsman, [Met te weinig genoegen nemen](#), rapport nr. 2022/11, 16 juni 2022.

<sup>7</sup> Nationale ombudsman, [Sociale minima in de knel](#), rapport nr. 2022/167.

<sup>8</sup> Nationale ombudsman, [Invorderen vanuit het burgerperspectief](#), rapport nr. 2019/005, 9 februari 2019.

<sup>9</sup> Nationale ombudsman, [Zelfstandigen over de drempel: Onderzoek naar de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening](#), rapport nr. 2022/075, 14 april 2022; [Hindernisbaan zonder finish: Een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen](#), rapport nr. 2020/010, 11 juni 2020; [Een open deur? Onderzoek naar de toegankelijkheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening](#), rapport nr. 2018/010, 19 januari 2018.

terwijl dit vaak wel nodig is. Burgers ervaren slechte bereikbaarheid van schuldhulpverleners van de gemeente. Daardoor neemt de al aanwezige stress verder toe en daalt het vertrouwen in de dienstverlening. Vaak worden burgers van het kastje naar de muur gestuurd, soms ook als gevolg van een gebrek aan kennis of deskundigheid bij gemeentelijke schuldhulpverleners. Het hangt zoals nu vaak af van de gemeente waar de schuldenaar woont, in hoeverre hij of zij goede begeleiding krijgt (zie ook punt 2).

De burger wil een deskundige en betrouwbare overheid met een menselijk gezicht. Daar voorzien gemeenten in als zij – zoals de initiatienota voorstelt – één regisseur hebben waar de burger met schulden met al zijn of haar vragen en problemen terecht kan. Volgens de initiatiefnota is het niet de intentie om de volledige uitvoering in de handen van de gemeenten te leggen: zij mogen delen van de schuldhulpverlening alsnog uitbesteden. Zeker bij (gedeeltelijke) uitvoering van taken door een externe partij kan de burger snel de weg kwijtraken in overheidsland. Gemeenten blijven volgens de visie van de Nationale ombudsman altijd aanspreekbaar op de taken die zij laten uitvoeren door derde partijen. Zij moeten actief en goed toezicht houden op de taken die in hun opdracht door de derde partij worden uitgevoerd. Als de burger niet terecht kan bij de derde partij, bijvoorbeeld voor een klacht, dan moet deze nog altijd ook bij de gemeente terecht kunnen.

## **5. Borg de nazorg**

Het moet eenvoudiger en simpeler, maar het huidige systeem zit ons daarbij in de weg. Maar met het verbeteren van het proces zorgen we niet automatisch voor meer financiële zelfredzaamheid bij burgers met financiële problemen. Al houden we met een vereenvoudigd stelsel hopelijk wél meer tijd over voor begeleiding.

Het is belangrijk dat deze begeleiding niet alleen tijdens het schuldhulpverleningstraject wordt geboden maar ook nadat het traject (tussentijds) is beëindigd. Het komt immers voor dat burgers na afronding van het traject weer in de financiële problemen komen. De gemeente moet daarom in het kader van nazorg proactief vinger aan de pols houden en toegankelijk blijven voor vragen. Uit mijn onderzoek blijkt dat het per gemeente wisselend is of er na het traject daadwerkelijk hulp en ondersteuning wordt geboden.<sup>10</sup> Alleen als de nazorg overal goed geborgd is kunnen we ervoor zorgen dat burgers duurzaam uit de schulden komen.

### **Tot slot**

Gelukkig groeit het besef dat iedereen financiële problemen kan krijgen. Burgers met problematische schulden zijn hierdoor onvoldoende in staat te participeren in de samenleving. Ik vind dit niet aanvaardbaar vanuit sociaal oogpunt. Het is daarnaast economisch niet verantwoord als burgers niet goed mee kunnen doen. De tijd is nu rijp voor een stelsel zonder hindernisbanen en 'vergeldingsdrang', waarin het burgerperspectief voldoende is geborgd én waarbij het voor de kwaliteit van de schuldhulp niet meer uitmaakt waar je woont.

---

<sup>10</sup> Nationale ombudsman, [\*Hindernisbaan zonder finish: Een onderzoek naar knelpunten in de toegang tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen\*](#), rapport nr. 2020/010, 11 juni 2020.