

BURGERPERSPECTIEF OP SCHULDHULPVERLENING

Samenvatting van onderzoek naar de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening.

Aanleiding

De schuldhulpverlening ondersteunt mensen bij het vinden van een oplossing voor hun problematische schulden. Op 1 juli 2012 is de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) in werking getreden. Deze wet legt de zorgplicht van gemeenten m.b.t. schuldhulpverlening expliciet vast. Burgers kunnen voortaan aanspraak maken op schuldhulpverlening, als ze voldoen aan de gestelde eisen. De Nationale ombudsman ontvangt regelmatig klachten van burgers met problematische schulden. Zij weten niet hoe het verder moet of waar zij terecht kunnen met hun probleem. Soms komen ze niet in aanmerking voor een schuldregeling en krijgen geen andere vorm van schuldhulp aangeboden.

Deze klachten en de evaluatie van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening door het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, zijn aanleiding voor het onderzoek van de ombudsman. De Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat de ervaringen van burgers (het 'burgerperspectief') worden meegenomen in de evaluatie.

Onderzoeksvraag

Wat mag een burger in redelijkheid van de overheid verwachten als het gaat om gemeentelijke schuldhulpverlening?

Een deskundige:

“Je hebt een hulpverlener nodig om de schuldhulpverlening te kunnen doorlopen”

Hans:

“Ik heb geen ondersteuning gehad. Voor mij – als zelfstandige – zijn daarvoor geen instanties”

Conclusie

Problemen met schuldhulpverlening zijn niet alleen een vervelende ervaring voor de burger. De overheid moet zich realiseren dat ze ook een risico vormen voor een effectieve aanpak van de schuldenproblematiek. De overheid gaat ten onrechte en teveel uit van de zelfredzaamheid van burgers. Dit blijkt een illusie. Onvoldoende redzaamheid is juist vaak één van de redenen waarom burgers in grote financiële problemen terechtkomen. Het kan nooit de bedoeling zijn burgers buiten de boot te laten vallen als zij niet precies in de mal van het schuldhulpsysteem van de overheid passen. Dus: schuldenaren niet buitensluiten maar juist toelaten!

Aandachtspunten voor de overheid

- o Ondersteun en begeleid minder zelfredzame burgers tijdens en na het schuldhulptraject
- o Stel de (hulpvraag van de) schuldenaar centraal: kijk naar maatwerkoplossingen als een reguliere aanpak niet volstaat
- o Bied (voorlopige) hulp bij een dringende situatie ook als de schuldenaar nog niet is toegelaten tot de schuldhulpverlening
- o Zet direct stappen na toelating tot de schuldhulpverlening: korte doorlooptijden verhogen de kans op succesvolle schuldhulp
- o Zorg voor persoonlijke aandacht, regelmatig contact en duidelijkheid zodat iemand weet waar hij voor wat moet zijn
- o Geef iemand bij afwijzing/beëindiging van de schuldhulpverlening een besluit zodat hij gebruik kan maken van rechtsmiddelen

Boodschap aan de overheid

Nationale ombudsman Reinier van Zutphen: “Leer van de ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening. Vind een betere balans tussen hun hulpvraag en de standaard beleidsregels. Sluit geen mensen buiten, maar kijk op welke wijze je de burger met schuldproblemen kunt helpen. Geef gemeenten voldoende wettelijke instrumenten en financiële middelen zodat zij hun taken naar behoren kunnen uitvoeren. Zo kunnen zij de knelpunten voor de burger wegnemen. De ombudsman geeft de staatssecretaris in overweging hierover met gemeenten in gesprek te gaan.”