

Bijlage 1.5- Kabinetsreactie op rapport Nederlandse Arbeidsinspectie over de doeltreffendheid van de gemeentelijke schuldhulpverlening: “streven naar verbetering”

Inleiding

Hierbij treft u de reactie aan op het recent gepubliceerde rapport van de Nederlandse Arbeidsinspectie over de schuldhulpverlening in Nederland. Het rapport biedt waardevolle inzichten in de uitdagingen waarmee mensen met geldzorgen worden geconfronteerd en benadrukt de noodzaak van effectieve maatregelen. Financiële problemen en schuldenlast kunnen zowel individueel als maatschappelijk grote gevolgen hebben. Het is belangrijk dat de overheid, samen met andere betrokken partijen, adequaat reageert om de meest kwetsbare mensen van onze samenleving te ondersteunen.

Het inspectierapport over de schuldhulpverlening in Nederland benadrukt het belang van gemeentelijke schuldhulpverlening voor mensen met problematische schulden. Het rapport identificeert knelpunten zoals het uitbesteden aan private partijen met beperkte budgetten, hoog niet-gebruik en uitval, en specifieke problemen bij het helpen van ondernemers. Het benadrukt de noodzaak van meer aandacht voor begeleiding, nazorg en effectieve stabilisatiemethoden.

1. Verbetering van toegankelijkheid en efficiëntie

Het kabinet vindt het belangrijk om de toegang tot schuldhulpverlening te verbeteren door te investeren in digitalisering en procesoptimalisatie. Op 16 november jl. heeft u het verbeterplan voor de basisdienstverlening gemeentelijke schuldhulpverlening ontvangen. Het doel is dat meer mensen met schulden eerder en nog betere schuldhulpverlening ontvangen en dat gemeenten in dat kader de dienstverlening gelijk trekken. In de basisdienstverlening is ook de toegankelijkheid van schuldhulpverlening opgenomen. Deze willen we verbeteren door de (zichtbare) drempels tot de schuldhulpverlening weg te nemen. Met de basisdienstverlening wordt bewerkstelligd dat mensen met schulden zich bij gemeenten kunnen melden zonder drempels en papierwerk. In het actieplan, dat voor de zomer aan uw Kamer wordt gepresenteerd, wordt nader uitgewerkt hoe gemeenten dit kunnen bewerkstelligen.

2. Kwaliteitsborging en Professionalisering

Het inspectierapport benadrukt de noodzaak om de kwaliteit van schuldhulpverlening te waarborgen. Door de beleidsvrijheid van gemeenten, en deze op verschillende wijze wordt ingevuld door gemeente, zijn verschillen in kwaliteit van schuldhulpverlening zichtbaar. Met de introductie van de basisdienstverlening van schuldhulpverlening, die als doel nastreeft om de kwaliteitsverschillen tussen gemeenten gelijk te trekken, is de verwachting dat er een verdere verbetering wordt gegenereerd binnen de huidige decentrale kaders.

Er zijn op dit moment geen cijfers beschikbaar over de kwaliteit van gemeentelijke schuldhulpverlening. Sinds 2022 werken de VNG, NVVK, CBS en Divosa in opdracht van het ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid aan het project “Datadelen op armoede en schulden (DDAS)”. Het doel van DDAS is om op een gestandaardiseerde en uniforme wijze gemeentelijke cijfers op te vragen die verband houden met armoede en schulden.

3. Preventie en vroegtijdige interventie

Investeren in voorlichtingscampagnes en financiële educatie, gericht op verschillende doelgroepen zoals jongeren, gezinnen en ouderen, wordt door de Inspectie als noodzakelijk gezien. Het

vroegtijdig signaleren van financiële problemen en het bieden van ondersteuning op maat kan escalatie van schulden voorkomen, zoals benadrukt in het inspectierapport.

Preventie is een belangrijk onderdeel van de Aanpak geldzorgen, armoede en schulden. Geldzorgen staan vaak aan het begin van een reeks problemen: financiële problemen, maar ook problemen op gebieden als opleiding en werk, fysieke en mentale gezondheid, opvoeding en wonen. Door geldzorgen aan te pakken, halen we dus de bron van tal van andere problemen weg. Preventie en vroege signalering en ondersteuning betekenen dat met kleine interventies een groot verschil kan worden gemaakt. Daarom zet het kabinet bijvoorbeeld in op het versterken van financiële educatie voor kinderen en jongeren, in het bijzonder in het mbo, evenals het eerder bereiken van mensen met beginnende geldzorgen. Hiervoor zijn vindplaatsen geïdentificeerd (huisartsen, geboorte- en jeugdzorg, scholen, werkgevers en sleutelfiguren) waar professionals en vrijwilligers worden geëquipeerd om geldzorgen te herkennen en warm door te verwijzen. Er wordt onderzocht wat de randvoorwaarden zijn om fysieke financiële dienstverlening zo laagdrempelig en toegankelijk mogelijk te maken.

Vroegsignalering is een gerichte actie om in contact te komen met mensen met (dreigende) problematische schulden en ze uit eigen beweging hulp aan te bieden. Bij vroegsignalering gaat het om personen die nog niet in beeld zijn bij de gemeente en die mogelijk ook niet weten dat ze hulp kunnen krijgen. Sinds de wettelijke verankering van vroegsignalering per 1 januari 2021 in de Wgs hebben gemeenten de plicht tot het doen van een aanbod tot gesprek op alle signalen die zij ontvangen.¹ Gemeenten mogen zelf bepalen hoe zij het aanbod doen. Zij maken hierbij een overweging op basis van beschikbare capaciteit en een risico inschatting

Uit de monitor vroegsignalering van Divosa en een recent rapport van het Verwey-Jonker Instituut² blijkt dat het proactief contact opzoeken via een combinatie van meerdere vormen van communicatie zoals telefonisch contact en huisbezoeken zorgt voor het hoogste bereik. Om het bereik zo hoog mogelijk te laten zijn, vind ik dat gemeenten zo veel mogelijk in moeten zetten op persoonlijk contact. Daarom heb ik dit jaar 50 miljoen euro beschikbaar gesteld aan gemeenten onder andere om werkprocessen in te richten om mensen met beginnende schulden te helpen. We zetten al langer in op het in een vroeg stadium signaleren van (dreigende) problematische schulden, ook in 2022 (€35 mln) en 2023 (€50 mln) heb ik incidenteel extra middelen beschikbaar gesteld aan gemeenten.

4. Specifieke ondersteuning voor ondernemers

Vanaf 1 januari 2021 is in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) verduidelijkt dat gemeenten ook aan ondernemers die natuurlijk persoon zijn goede schuldhulpverlening moeten bieden. Sinds dat moment zijn door veel gemeenten goede stappen gezet om de schuldhulpverlening aan ondernemers te verbeteren. Ook uit dit onderzoek blijkt weer dat er sprake is van een stijgende lijn. Nagenoeg alle onderzochte gemeenten geven aan dat zij ondernemers met schulden hulp bieden.

Zoals de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA) constateert zijn er nog punten voor verbetering. Om gemeenten beter te informeren over hun rol en de mogelijkheden die zij hebben in de ondersteuning van ondernemers met geldzorgen heb ik subsidie verleend aan de VNG. De VNG heeft twee handreikingen ontwikkeld hoe gemeenten ondernemers kunnen bereiken en vervolgens het beste kunnen ondersteunen. Daarnaast voegt de VNG in de loop van dit jaar een speciaal spoor voor ondernemers aan hun Routekaart Financiële Zorgen toe. Ook heeft de VNG aandacht voor de noodzaak om de verschillende gemeentelijke domeinen die betrokken zijn bij de ondersteuning van ondernemers met financiële zorgen, zoals Bijstand voor zelfstandigen, Economische Zaken, en schuldhulpverlening beter met elkaar in verbinding te brengen. Een geïntegreerde aanpak en betere samenwerking tussen gemeentelijke afdelingen zijn essentieel om de toegang tot en kwaliteit van schuldhulpverlening voor ondernemers te verbeteren. Overkoepelend doel van deze drie onderdelen is om de expertise bij gemeenten over hulp aan ondernemers met schulden te bevorderen.

¹ NvI Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening, p.22.

² Project 'Eerder uit de schulden: wat werkt? Vroeg eropaf-aanpak binnen De gemeente Amsterdam –Wat werkt?

De NLA stelt vast dat gemeenten moeite hebben om ondernemers met financiële problemen te bereiken. Ondernemers wachten vaak (te) lang voordat zij op zoek gaan naar hulp. Om ondernemers die te maken hebben met financiële problemen bewust te maken dat hulp beschikbaar is, heeft in 2021 de campagne 'De eerste stap helpt je verder' gelopen met speciale aandacht voor de doelgroep ondernemers met geldzorgen. Van eind mei tot en met eind juni 2024 zal een deelcampagne van 'Je staat er niet alleen voor' gericht zijn op zzp'ers, kleine ondernemers (maximaal 10 personen personeel) met de oproep om bij geldzorgen tijdig hulp te zoeken en met doorverwijzing naar Geldfit.nl.

Uit het rapport van de NLA volgt dat de voornaamste oorzaak voor schulden bij ondernemers ligt in een gebrekkige zakelijke administratie. Over dit onderwerp is onlangs door de minister van EZK het rapport van de aanjager aanpak problematische schulden bij ondernemers aan uw Kamer verzonden.³

Tot slot wil ik ingaan op de conclusie van de NLA dat voor schulden van ondernemers minder vaak een oplossing wordt gevonden dan voor schulden van particuliere hulpvragers, doordat ondernemers gemiddeld hogere schulden hebben en passende saneringsmogelijkheden voor hen ontbreken. Ook is het niet altijd mogelijk om de financiële situatie van de ondernemer te stabiliseren of wordt de onderneming als niet levensvatbaar beoordeeld. Ik vind het van belang dat ondernemers ook gebruik kunnen maken van goede saneringsmogelijkheden indien wenselijk. Daarom is de NVVK samen met het Waarborgfonds saneringskredieten een pilot gestart die de mogelijkheid onderzoekt van verbreding van het Waarborgfonds saneringskredieten voor ondernemers. SZW heeft tevens door Stimulansz een handreiking Gegevensuitvraag bij de Bbz-aanvraag laten ontwikkelen. In de Kamerbrief van 8 mei 2023⁴ is deze handreiking aangekondigd. De handreiking is op 1 december 2023 gepubliceerd. Hij is bedoeld om gemeenten te faciliteren en om te bevorderen dat gemeenten meer op gelijke manier het Bbz uitvoeren. Hierdoor moet de uitkomst van levensvatbaarheids- en vermogenstoetsen voor ondernemers voorspelbaarder worden.

5. Versterking van kwaliteitssturing en monitoring

Het inspectierapport benadrukt het belang van versterking van kwaliteitssturing en monitoring in de schuldhulpverlening. Het kabinet deelt deze mening. Investerings op dit gebied zijn essentieel om effectiviteit te waarborgen. Gestandaardiseerde gegevensuitwisseling en uniforme kwaliteitsnormen helpen gemeentelijk beleid af te stemmen en te verbeteren. Daarom heeft het ministerie van SZW het project "Datadelen op armoede en schulden (DDAS)" gesubsidieerd. Dit stelt gemeenten in staat om knelpunten tijdig te identificeren en de dienstverlening te verbeteren.

Conclusie

Het kabinet erkent de urgentie om de schuldhulpverlening in Nederland te optimaliseren en daarom neemt het samen met de VNG, NVVK en Divosa concrete maatregelen in het kader van de basisdienstverlening schuldhulpverlening. Daarbij biedt het inspectierapport goede handvatten.

³ Kamerstukken II, 2023/24, 35420 nr. 531

⁴ PM verwijzing