

Nederlandse arbeidsinspectie  
Ministerie van Sociale Zaken en  
Werkgelegenheid  
t.a.v. directeur Toezicht  
Postbus 90801  
2509 LV Den Haag

**Datum**

16 april 2024

**Ons kenmerk**

**Uw kenmerk**

2024-0000068223

**Telefoon**

06-13926954

**Bijlage(n)**

**Onderwerp**

Bestuurlijke reactie De weg naar een schone lei

Geachte mevrouw Korse-Noordbeek,

Hartelijk dank voor het toesturen van het rapport 'De weg naar een schone lei' over het onderzoek dat de Nederlandse Arbeidsinspectie afgelopen jaar heeft gedaan naar de uitvoering van de schuldhulpverlening bij gemeenten. Met deze brief reageren Divosa en VNG graag op de conclusies en reflecties in dit rapport.

We staan met elkaar voor de complexe uitdaging om bestaanszekerheid voor onze inwoners te borgen. Vroeg bij beginnende geldzorgen zijn, schulden klein houden, de manier van incasseren en adequate schuldhulpverlening gericht op een schuldenvrije toekomst waarin inkomenszekerheid geborgd is, kunnen hier een bijdrage aan leveren. In dit kader pleiten we ervoor om dit in het bredere perspectief van bestaanszekerheid te zien. De urgentie van schuldhulpverlening zien we terug in de media- en de vele onderzoeken. Gemeenten en schuldhulpverleners hebben de wens om preventie en schuldhulpverlening door te ontwikkelen en daarin gezamenlijk stappen te zetten. Dit kunnen gemeenten niet alleen, daarvoor hebben we de hele keten nodig.

**Algemeen**

Uit het rapport spreekt in brede zin de behoefte aan meer en actuele cijfers die beter inzicht geven in – en differentiëren tussen – belangrijke indicatoren als doorstroom, uitstroom en uitval. Daarnaast wordt het belang onderstreept van eenduidige definities om de bevindingen goed te kunnen duiden. Dit kunnen we alleen maar onderschrijven. NVVK, CBS, Divosa en VNG zetten zich met het programma DDAS gezamenlijk in om scherpere definities en te maken, zodat de keten en gemeenten (individueel en gezamenlijk) een nog beter beeld krijgen van de uitvoering en

doeltreffendheid van schuldhulpverlening. Zo kunnen we de komende jaren onderbouwd verbeteringen inzetten en evalueren wat de effecten hiervan zijn.

Gemeenten zijn voor de financiering van schuldhulpverlening grotendeels afhankelijk van de middelen die het Rijk beschikbaar stelt. Daar komt bij dat een deel van de middelen incidenteel zijn en het voor gemeenten onzeker is of middelen opnieuw worden toegekend of doorlopen. Het is risicovol om op grond daarvan (structurele) investeringen te doen. Dit komt de doeltreffende en doelmatige inzet van middelen, mogelijk te weinig middelen als schuldhulpverlening wordt uitbesteed en dus de schuldhulpverlening niet ten goede.

### **Grootste risico's voor doeltreffende schuldhulpverlening**

De arbeidsinspectie stelt dat de grootste risico's voor de doeltreffendheid van schuldhulpverlening zijn dat 1) mensen met (dreigende) problematische schulden geen gebruik maken van de schuldhulpverlening en 2) dat mensen die zich wél melden geregeld uit het traject vallen voordat er een adequate oplossing is gevonden.

### ***Niet-gebruik vraagt om integrale aanpak***

Divosa en VNG delen de analyse dat het bereik van de inwoners met problematische schulden verder kan worden versterkt. Veel Nederlanders proberen dagelijks het hoofd te bieden aan een onhoudbare financiële situatie, waar ze niet of nauwelijks uitkomen. Dit heeft diverse gevolgen op vlak van gezondheid, huisvesting, veiligheid, gezin, werk. Inwoners kampen jaren met een schuldsituatie waarin de rol van de overheid en de mogelijke ervaring met hulpverlening de drempel naar de schuldhulp bemoeilijkt. De hele keten is nodig om de drempel te verlagen en het vertrouwen te vergroten. Graag trekken gemeenten hier samen met andere partijen in op.

### ***Basisdienstverlening Schuldhulpverlening om uitval te voorkomen***

Gemeenten hebben een rol te spelen in het voorkomen van uitval op het moment dat inwoners al hebben aangeklopt bij schuldhulpverlening. Ook in onze eigen cijfers zien we dat uitval zich vooral voordoet in de stabilisatiefase. Een fase van overzicht creëren, stabiliteit brengen in inkomen en uitgaven, afspraken, schuldenrust, belangen van inwoner en schuldeiser behartigen. Dit is maatwerk. Vanwege de verschillen in persoon, situatie en context is het voor inwoners niet altijd duidelijk wat er precies gebeurt in deze fase en kan het ook lang duren voordat de situatie stabiel is. Dit zijn helaas momenten dat een traject voortijdig kan worden beëindigd. Deels zijn er factoren in het leven van de inwoner, waar de gemeente geen invloed op heeft. Deels kan uitval in deze fase beperkt worden door gemeenten goed te faciliteren. Dit kan door schuldhulpverleners sneller inzicht in schulden te laten krijgen en sneller tot regelingen met schuldeisers te kunnen komen (tweede akkoord of een verplichte reactietermijn). Hierdoor komt er veel meer tijd vrij om in te zetten in begeleiding van de inwoner. Dit is onder andere de aanleiding geweest voor de Basisdienstverlening Schuldhulpverlening en helpt om vroegtijdige uitval te voorkomen en draagt bij aan een duurzame uitstroom naar een schuldenvrije toekomst.

### **Ondernemers**

Een herkenbaar beeld voor Divosa en VNG dat de Arbeidsinspectie schetst, is dat gemeenten de afgelopen jaren meer aandacht hebben besteed aan de schuldhulpverlening aan ondernemers. De geconstateerde knelpunten rondom expertise, bereik, afronden boekhouding en het ontbreken van een passend instrumentarium is een bevestiging van de conclusies van het onderzoek van de Aanjager Aanpak problematische schulden (2023) en de VNG- verkenning Ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen ([Schuldenproblematiek bij ondernemers voorkómen en](#)

[aanpakken | VNG](#)). VNG en Divosa constateren dat er voor een investerings- en kennisimpuls aanvullende structurele middelen van het Rijk nodig zijn omdat trajecten voor ondernemers gemiddeld complexer, duurder en tijdsintensiever zijn dan trajecten voor niet-ondernemers.

Graag zien we het ondersteuningsinstrumentarium voor ondernemers verder uitgebreid zodat voor een groter percentage ondernemers een oplossing kan worden geboden. Ook bij ondernemers zien we dat het risico op uitval groot is in de stabilisatiefase door het ontbreken van financiële gegevens of een afgeronde boekhouding. Het faciliteren van gemeenten met voldoende middelen en een passend instrumentarium is ook hier nodig om stappen te kunnen zetten.

### **Kosten en capaciteit**

De arbeidsinspectie stelt een vervolgonderzoek voor over de financiering van schuldhulpverlening. We weten momenteel onvoldoende wat schuldhulpverlening kost en hebben dus ook niet duidelijk inzichtelijk welke investering waar nodig is om welke doelen te bereiken. Door beter inzicht in de kosten, kan hier ook beter op worden gestuurd. Divosa en VNG stellen voor om dit mee te nemen in de evaluatie WGS.

Een ander risico dat Divosa en VNG zien is dat op het moment dat er extra taken of dienstverlening bij schuldhulpverlening komen, het onduidelijk is wat deze extra taken vragen aan investering (vooraf) en capaciteit om dit kwalitatief neer te zetten, zonder dat het afbreuk doet aan de kwaliteit van de bestaande dienstverlening. We pleiten daarom om niet meer toe te voegen, maar om juist te kijken waar er wat af kan en wat er geautomatiseerd en slimmer kan zodat de kwaliteit van dienstverlening de mogelijkheid krijgt om te bloeien.

De druk op de uitvoering is groot. Door veel extra taken die gemeenten moeten uitvoeren zonder extra personeel, komt de dienstverlening in de knel. We pleiten daarnaast ook voor een maatschappelijke kosten en baten analyse. Zo wordt inzichtelijk aan welke knoppen kan worden gedraaid en waar de baten van de investering vallen. Hierdoor creëren we ook inzicht en draagvlak voor het investeren in zaken als preventie en het voorkomen van schulden.

### **Kleine gemeenten**

De arbeidsinspectie is tot de conclusie gekomen dat kleine gemeenten minder vaak inzetten op klanttevredenheidsonderzoeken, saneringskredieten, kwaliteitssturing en ondersteuning aan ondernemers. Ook hebben ze minder vaak een actueel beleidsplan. Divosa en VNG geven graag wat kleur aan deze resultaten. Kleine gemeenten hebben een ander karakter, dat is juist hun kracht. Deze verschillen zijn goed te duiden en doen niets af aan de kwaliteit die zij bieden. In kleine gemeenten zien we vaak dat de caseload van het aantal mensen in schuldhulpverlening tussen de 2 en 20 inwoners betreft. De klanttevredenheid en sturing op kwaliteit wordt daardoor vaak praktisch en meer in samenhang met andere beleidsdomeinen ingericht. Dit wordt vervolgens vaak ook niet gegoten in verbeter- of beleidsplannen van specifiek schuldhulpverlening maar vaak binnen uitvoeringsafspraken in het brede sociaal domein gevat. Ook het feit dat er minder saneringskredieten worden verstrekt, betekent vaak niet dat er minder kwaliteit is. Vaak zorgt het vaker voorkomende persoonlijke contact in kleine gemeenten met inwoners en schuldeisers dat een saneringsbemiddeling meer voor de hand liggend is. De kleine gemeenten kennen vaak hun inwoners goed en kunnen veel integraler werken. Dit komt de kwaliteit ten goede. De keerzijde van kleine gemeenten kan zijn dat men elkaar onderling zo goed kent dat de drempel hoger kan zijn om hulp te vragen door bijvoorbeeld ondernemers.

### Tot slot

Divosa en VNG pleiten ervoor om de samenhang op te zoeken en de gemeentelijke schuldhulpverlening niet eenzijdig, apart en singulair te bekijken. Schuldhulpverlening is enerzijds onderdeel van een bredere dienstverlening die gemeenten aanbieden en anderzijds onderdeel van het bredere ketenperspectief van bestaanszekerheid. Hoe beter bestaanszekerheid is ingeregeld, hoe minder schuldhulpverlening nodig is. Schuldhulpverlening is het vangnet op het moment dat al het andere niet heeft geleid tot een schuldenvrije toekomst of zelfs heeft bijgedragen aan de schuldsituatie. Dit kent zijn startpunt bij het garanderen van voldoende, voorspelbaar en zeker inkomen zodat mensen een buffer hebben en mee kunnen blijven doen.

Met vriendelijke groeten,

Erik Dannenberg



Divosa



Leonard Geluk

VNG

