

# EEN OPEN DEUR?

Samenvatting van een onderzoek naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening

## Aanleiding

Ruim anderhalf jaar na publicatie van het rapport “Burgerperspectief op schuldhulpverlening”, een onderzoek naar ervaringen van burgers met gemeentelijke schuldhulpverlening, ontvangt de Nationale ombudsman nog steeds klachten en signalen van burgers over de toegankelijkheid en de kwaliteit van de gemeentelijke schuldhulpverlening. Mensen met problematische schulden laten weten dat zij om verschillende redenen niet worden toegelaten tot de schuldhulpverlening. Zij hebben (schuld)hulp nodig maar die krijgen zij om uiteenlopende redenen niet, waardoor hun schulden zich verder opstapelen. Deze klachten en signalen waren voor de Nationale ombudsman reden om een onderzoek uit eigen beweging in te stellen.

## Opzet van het onderzoek

De Nationale ombudsman wil zicht krijgen op de manier waarop Nederlandse gemeenten de toegang tot de schuldhulpverlening hebben ingericht en in hoeverre zij daarin drempels opwerpen. Hij heeft daartoe een verkennend onderzoek uitgevoerd onder tien Nederlandse gemeenten en een gemeenschappelijke regeling. Daaruit heeft hij uitgangspunten geformuleerd voor het borgen van het burgerperspectief in de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening. In de onderzochte gemeenten zijn beleidsregels en werkinstructies bestudeerd, is met professionals (onder wie beleidsmedewerkers, schuldhulpverleners en wijkteammedewerkers) gesproken en zijn in totaal 730 schuldhulpverleningsdossiers bestudeerd. De onderzoeksbevindingen en uitgangspunten zijn vervolgens in een rondetafelbijeenkomst besproken met wethouders van de betrokken gemeenten. In een vervolgonderzoek zal de Nationale ombudsman alle bij hem aangesloten gemeenten vragen in hoeverre zij deze uitgangspunten in de praktijk toepassen.

### Onderzoeksvraag:

**Wordt de gemeentelijke schuldhulpverlening bij de onderzochte gemeenten zodanig uitgevoerd dat een brede toegang tot de schuldhulpverlening, zoals in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening voorgeschreven, is gegarandeerd?**

## Uitgangspunten voor de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening

De Nationale ombudsman gelooft dat het perspectief van de burger ook in de toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening moet worden geborgd. Het uitgangspunt in de wet is dat gemeenten burgers met problematische schulden een brede toegang tot de schuldhulpverlening moeten bieden.

Dit betekent volgens de ombudsman dat:

- gemeenten mensen ruimhartig moeten toelaten in het schuldhulptraject en dat het toegangsproces laagdrempelig is.
- iedereen die zich aanmeldt voor schuldhulp in de gelegenheid wordt gesteld in een face-to-face-gesprek zijn persoonlijke situatie toe te lichten. Daarbij werpen gemeenten geen (onnodige) drempels op in de vorm van het invullen van formulieren, het verplicht bijwonen van workshops of andere verplichtingen met de kans dat mensen voortijdig afhaken.
- iedere aanmelding individueel en integraal wordt beoordeeld, waarbij de persoonlijke omstandigheden van de schuldhulpvrager worden meegenomen.
- het schriftelijke besluit over het al dan niet toelaten tot de schuldhulpverlening duidelijk is en eventueel mondeling wordt toegelicht.

## Oproep aan gemeenteraden

De Nationale ombudsman roept gemeenteraden op zich te laten informeren door het college van burgemeester en wethouders van hun gemeente over hoe de toegang tot schuldhulpverlening in hun gemeente is geregeld, welke drempels de toegang kunnen belemmeren en wat daarin kan worden verbeterd.

## Vervolg

Na publicatie van dit rapport houdt de Nationale ombudsman een vinger aan de pols door in een vervolgonderzoek aan alle gemeenten waarover hij bevoegd is concrete vragen te stellen over de toegankelijkheid van gemeentelijke schuldhulpverlening. De uitkomsten van dit vervolgonderzoek zullen in de zomer van 2018 worden gepubliceerd.

## Conclusies

Schulden komen niet alleen. Zij gaan vaak gepaard met andere problemen. Wanneer schuldproblemen adequaat worden aangepakt of worden gestabiliseerd ontstaat er rust en perspectief om andere problemen op te lossen. Dit onderzoek laat zien dat gemeenten burgers lang niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening bieden. De ombudsman constateert dan ook dat de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening op een aantal punten zeker verbeterd kan worden. Gemeenten kunnen schuldhulpverlening benutten om mensen uit multi-problematische situaties te krijgen. Het is dan van doorslaggevend belang dat de deur van de schuldhulpverlening wijd open staat en dat bij de beslissing iemand al dan niet toe te laten alle relevante persoonlijke omstandigheden integraal worden meegewogen. Dit vergroot de toegankelijkheid en de effectiviteit van de schuldhulpverlening.

## Aanbevelingen aan gemeenten

De Nationale ombudsman doet gemeenten naar aanleiding van zijn onderzoek de volgende aanbevelingen:

- Ga naar een burger met problematische schulden toe en breng in een face-to-face gesprek in kaart wat diens persoonlijke situatie is.
- Sluit geen doelgroepen op voorhand uit. Verzamel voor het nemen van een beslissing alle relevante informatie, kijk naar de omstandigheden van de schuldhulpvrager en weeg de verschillende belangen tegen elkaar af. Zorg ervoor dat de uitkomst niet onredelijk is.
- Geef op iedere aanvraag een duidelijke, begrijpelijke, goed gemotiveerde beslissing op schrift, zodat burgers weten waar zij aan toe zijn en hun rechtsbescherming is gewaarborgd.