

SAMENVATTING

Aanleiding

Dit onderzoek is een vervolgonderzoek op het rapport naar de toegang tot de gemeentelijke schuldhulpverlening “Een open deur?” (2018/010). De ombudsman concludeerde daarin dat gemeenten burgers nog niet altijd een laagdrempelige en brede toegang tot schuldhulp bieden en dat de toegang op een aantal punten verbeterd kan worden.

Doel onderzoek

In dit onderzoek gaat de ombudsman na in hoeverre Nederlandse gemeenten bij de toegang tot schuldhulpverlening de vier uitgangspunten die hij formuleerde in het eerdere rapport “Een open deur” in de praktijk brengen. De uitgangspunten borgen het burgerperspectief bij de toegang tot schuldhulpverlening.

De opzet van het onderzoek

Het onderzoek is medio maart 2018 gestart met een enquête onder 298 gemeenten. Er zijn voor 251 gemeenten gegevens ontvangen, een respons van 84%. De informatie uit de vragenlijst is samen met informatie uit het rapport “Een open deur?” als input gebruikt voor een rondetafelbijeenkomst met acht gemeenten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), Divosa en de NVVK. De uitkomsten van deze bijeenkomst zijn meegenomen in dit onderzoek.

Resultaten onderzoek

De deelnemende gemeenten ontvangen een individuele terugkoppeling van de resultaten. Zo maakt de ombudsman duidelijk welke punten – voor zover aan de orde – voor verbetering vatbaar zijn. De ombudsman wil het onderzoek over twee jaar herhalen.

Conclusies

De meeste gemeenten maken een positieve ontwikkeling door. Een groot deel van de geënquêteerde gemeenten is toegankelijk voor nieuwe aanvragers. Zij kunnen binnen enkele weken terecht voor een face-to-face-gesprek. De meeste gemeenten bieden ondersteuning aan de niet-zelfredzame burger in het schuldhulpproces en weigeringsgronden lijken minder vaak en minder strikt te worden toegepast dan vroeger.

Toch heeft de ombudsman nog enkele aandachtspunten. Zo vindt hij dat er nog steeds (te veel) mensen voortijdig uitvallen in het toegangsproces; dat voor zelfstandigen de schuldhulpverlening nog onvoldoende toegankelijk is; en dat burgers nog niet altijd een gemotiveerde beschikking op een aanvraag ontvangen.

Ook vindt de ombudsman het zorgelijk dat bijna de helft van de aan het onderzoek deelnemende gemeenten geen exacte cijfers kan verstrekken.

Oproep aan gemeenten

Gelet op de resultaten van dit onderzoek roept de Nationale ombudsman gemeenten op om:

- Beter te registeren.
- Te kijken naar de oorzaken van en de oplossingen voor de uitval in het toegangsproces.
- Zich proactief en ‘inclusief’ op te stellen om te voorkomen dat burgers voortijdig afhaken.
- De toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandigen op korte termijn te verbeteren.
- Burgers altijd een beschikking met een deugdelijke motivering te verstrekken

Daarnaast geeft de Nationale ombudsman gemeenteraden in overweging zich te laten informeren door hun college van burgemeester en wethouders over de resultaten van de eigen gemeenten en de vraag voor te leggen of en zo ja welke stappen er gezet gaan worden naar aanleiding van dit rapport.