

‘De overheid moet weer gaan zorgen voor haar burgers’

NATIONALE OMBUDSMAN REINIER VAN ZUTPHEN

Laagdrempelig, breed toegankelijk, geen voorwaarden vooraf. En altijd een face-to-face-gesprek. Begin dit jaar formuleerde de Nationale ombudsman de uitgangspunten voor een goede gemeentelijke schuldhulpverlening. Acht maanden later maakt Reinier van Zutphen de balans op. Hoe doen gemeenten het? ‘Het beeld is wisselend.’ »



■ TEKST DORINE VAN KESTEREN BEELD MERLIJN DOOMERNIK

Ja, het concept van de participatiesamenleving is al vaker ter discussie gesteld. Door de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, door het SCP, door zijn eigen organisatie en door talloze andere adviesraden en hoogleraren. Maar nee, dat maakt het niet minder urgent. Juist niet. Nationale ombudsman Reinier van Zutphen blijft zich opwinden over de 'illusie van zelfredzaamheid'. "Een paar miljoen Nederlanders wordt structureel overschat. Ouderen, laaggeletterden, inburgeraars, statushouders en mensen met een licht verstandelijke beperking zijn alleen zelfredzaam als zij een handje worden geholpen. Maar ook mensen die het vandaag wel redden, lopen een risico als zij morgen een ingrijpend *life event* meemaken. De overheid moet dus weer gaan zorgen voor haar burgers. We verstrekken toch ook een scootmobiel of traplift om fysieke beperkingen op te heffen? Waarom is het ineens anders als het probleem tussen de oren zit?"

Deur geweest Dezelfde maatschappijvisie klinkt luid en duidelijk door als oud-rechter Van Zutphen zich uitlaat over de gemeentelijke schuldhulpverlening. Begin dit jaar schreef de Nationale ombudsman een verkenning over dit onderwerp; onlangs verscheen het uitgebreidere rapport waarin 251 gemeenten zijn doorgelicht (zie kader). Volgens Van Zutphen is het grote probleem dat het lang niet overal gemakkelijk is om schuldhulpverlening te krijgen. Zelfstandigen en mensen die in echtscheiding liggen, worden vaak bij voorbaat de deur gewezen. En gemeenten stellen ook regelmatig vooraf allerlei eisen, bijvoorbeeld aan de financiële documentatie.

Is er sinds januari iets verbeterd? "In de verkenning hebben wij de uitgangspunten voor een goede gemeentelijke schuldhulpverlening geformuleerd: ruimhartige toelating, laagdrempelig, altijd een face-to-face-gesprek en geen voorwaarden vooraf. In sommige gemeenten gaat het goed, blijkt nu, in andere niet. Het beeld is wisselend. Er zijn nog steeds gemeenten die mensen vooraf vragen om allerlei formulieren in te vullen en kopieën van financiële stukken mee te nemen waar de nietjes uit zijn. Terwijl ik vind: de gemeente moet er vanaf het eerste moment bovenop zitten. Voer een goed, persoonlijk gesprek en kijk waar je kunt helpen. En maak duidelijk wat er in jouw gemeente onder schuldhulpverlening wordt verstaan. Want ook dat is heel divers. Hier krijgen de mensen drie jaar lang iemand naast zich die helpt om de boel weer op orde te krijgen, daar is het een eenmalig gesprek met als *bottomline*: doe maar een keertje een budgetcursus, dan kom je er wel uit."

Reinier van Zutphen (1960) studeerde rechten aan de Erasmus Universiteit Rotterdam. Na zijn opleiding tot rechterlijk ambtenaar werkte hij als rechter in het civiel recht, bestuursrecht en strafrecht bij diverse rechtbanken in Nederland en op Curaçao. Van Zutphen was daarnaast onder andere voorzitter van de Nederlandse Vereniging voor Rechtspraak. In 2012 werd hij president van het College van Beroep voor het Bedrijfsleven. Eind maart 2015 begon hij als Nationale ombudsman, voor een termijn van zes jaar. De Nationale ombudsman en zijn 170 medewerkers behandelen klachten van burgers over de overheid.

Geen gemeente zal het hiermee oneens zijn. "Voor ons nieuwste rapport hebben we aan alle gemeenten gevraagd hoeveel mensen zich aanmelden voor schuldhulpverlening en hoeveel van hen er daadwerkelijk op gesprek komen. Het is opvallend dat de helft van de gemeenten daarover geen exacte aantallen kan aanleveren. Dus dan kunnen ze wel zeggen dat hun schuldhulpverlening breed toegankelijk is, maar het uitvalpercentage kennen ze niet. En ze weten ook niet waarom die mensen uitvallen en wat ze kunnen doen om dat te voorkomen. Ook cijfers over aan wie welk aanbod wordt gedaan, de effecten daarvan en de wacht- en doorlooptijden ontbreken vaak. Dat is jammer, want cijfers geven inzicht en dat is een voorwaarde om de schuldhulp te verbeteren.

Het gaat ook om de toon. In de brieven staat soms vetgedrukt: als u die en die informatie niet meeneemt, kan het gesprek niet plaatsvinden. In de praktijk wordt de soep niet zo heet gegeten, maar dat weten die mensen niet. Die blijven dus maar weg als ze de vereiste informatie niet hebben. En als wij bij gemeenten doorvragen over de categorische uitsluiting van zelfstandigen, zeggen ze: als er echt iets aan de hand is, willen we best praten met die mensen. Maar ook dat weten die zelfstandigen met schulden niet. De formele communicatielijn is: u bent niet welkom."

Blijf-van-mijn-lijf-huis Van Zutphen schudt de voorbeelden van hoe het niet moet uit zijn mouw. Mensen die in een echtscheiding verwickeld zijn en van de schuldhulpverlening te horen krijgen: kom maar terug als je vermogens- en inkomenspositie helder is. Een echtscheidingsprocedure duurt zomaar anderhalf jaar, en ondertussen stapelen de schulden zich op. Vrouwen in een blijf-van-mijn-lijf-huis die een kopie van hun paspoort en hun complete financiële administratie moeten overleggen – documenten die bij hun ex liggen, in een huis dat ze hals over kop hebben verlaten.

Het is toch ook niet eenvoudig om dat soort zaken op te lossen? Kregelig: "Klopt. Maar laten we eens beginnen met wat begrip! Gemeenten moeten nadenken over wat er op dát moment met mensen aan de hand is en wat zij wel of niet kunnen. Mentaal, fysiek of >>

'Laten we eens beginnen met wat begrip; kijk wat er écht aan de hand is'



‘Een open deur – het vervolg’

Op 13 september verscheen het rapport ‘Een open deur – het vervolg’, waarin de Nationale ombudsman de schuldhulp in 251 Nederlandse gemeenten doorlicht. Over de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening is de ombudsman ‘redelijk positief’. Gemeenten lijken de weigeringsgronden iets minder strikt toe te passen dan voorheen en iets vaker een individuele afweging te maken. Tegelijkertijd zijn er belangrijke punten van zorg: maar liefst 30 procent van de aanmelders valt uit tijdens het toegangsproces, voor zelfstandigen is de schuldhulp nog steeds te weinig toegankelijk en mensen krijgen lang niet altijd een gemotiveerde beschikking op hun aanvraag. Daarnaast valt het de ombudsman op dat weinig gemeenten beschikken over exacte cijfers. 48 procent van de deelnemers moest het uitvalpercentage schatten, 66 procent kon alleen een schatting geven van het aantal aanvragen dat op basis van een weigeringsgrond

wordt afgewezen en 70 procent moest schatten hoeveel aanvragers na een weigering toch worden toegelaten met een beroep op de coulanteregeling. De Nationale ombudsman roept gemeenten op om een betere registratie bij te houden (‘meten is weten’) om de oorzaken van uitval te kunnen bestrijden, zich proactief op te stellen als blijkt dat mensen afhaken en alle beschikkingen deugdelijk te motiveren. Bij een afwijzing moet de gemeente aanvragers uitleggen waaróm ze niet worden toegelaten en bij een toewijzing wat de dienstverlening precies inhoudt. Verder roept de ombudsman gemeenteraden op om de resultaten van de schuldhulp in hun gemeente scherp te volgen. Alle gemeenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek, krijgen een individuele terugkoppeling van de Nationale ombudsman.

‘Regels staan maatwerk niet in de weg; waarom kunnen ambtenaren dat niet?’

» simpelweg praktisch – denk weer aan die vrouwen in de vrouwenopvang. Uiteindelijk zijn gemeentebestuurders verantwoordelijk voor hun burgers. Zij moeten de medewerkers van de schuldhulpverlening dus niet afrekenen op het aantal vinkjes, maar op het aantal mensen dat ze hebben geholpen. Geef je medewerkers de ruimte, zeg tegen hen: pak de telefoon, ga eens langs, kijk wat er écht aan de hand is. En dan gaat het niet alleen om mensen in de bijstand, maar ook om werkende armen en mensen zonder vast verblijfadres die buiten alle voorzieningen vallen. Denk aan de tienduizend zwerfjongeren in Nederland met een gemiddelde schuld van een paar duizend euro.”

Mogen ambtenaren daarbij afwijken van de regels? “Als rechter heb ik dertig jaar lang maatwerk geleverd – met al die wetboeken in mijn kast. Het Burgerlijk Wetboek is het Burgerlijk Wetboek en dat heb ik altijd toegepast, maar wel toegesneden op de specifieke casus. Kortom: regels staan maatwerk niet in de weg. Waarom kunnen ambtenaren op een gemeentehuis dat niet?”

Wat vindt u van de nieuwste voorstellen van de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid? “Die gaan de goede kant op. Maar Tamara van Ark is te terughoudend als ze zegt: ‘Het komt nogal eens voor dat schulden niet alleen komen.’ Bij de mensen die zijn aangewezen op schuldhulpverlening, komen schulden nóóit alleen. De mensen bij wie schulden wel alleen komen, redden zich wel. Ik heb ook weleens even een schuld. Het is dus zaak dat de schuldhulpverlening kijkt naar het totaalplaatje van werk, wonen, gezin en gezondheid om de financiële problemen op te lossen. Tegelijk moeten de sociale wijkteams alert zijn op schulden. De teamleden zijn daar echter niet altijd voor opgeleid, dus die moeten snappen wanneer het nodig is om er een specialist bij te halen.”

Volgens Divosa laat het kabinet een kans schieten om het ontstaan van schulden te voorkomen. “Daar ben ik het mee eens. Laten we hopen dat de wet over de vereenvoudiging van de beslagvrije voet inderdaad op 1 januari 2019 in werking treedt. In het preadvies van de beroepsorganisatie van gerechtsdeurwaarders staat dat straks één deurwaarder bepaalt wat de beslagvrije voet is en dat de rest van de schuldeisers zich daaraan moet houden. Dat lijkt me goed. Want nu doet de ene schuldeiser dit en de andere dat, waardoor talloze mensen de facto onder de beslagvrije voet terechtkomen en geen eten meer kunnen kopen. Verder moeten we nadenken over de positie van de overheid als schuldeiser. De overheid werkt helaas actief mee aan het

ontstaan van schulden. Bijvoorbeeld door dramatische verhogingen. Wij hebben hiervoor nu het CJIB op de korrel. Van Ark stelt dan dat mensen daar nu in termijnen kunnen betalen. Maar wat heb je daar aan als die verhogingen gewoon doorgaan?”

Divosa wil ook het toeslagensysteem versimpelen. Anders blijft het dweilen met de kraan open. “Verstandig. Hoe moeilijker mensen het financieel hebben, hoe meer additionele inkomstenbronnen ze hebben. Sommige mensen wel zéventien! Die zijn de ene helft van de week aan het aanvragen en de andere helft van de week aan het verantwoorden. En als ze een foutje maken, zijn ze de pineut.”

Frustrerend De Nationale ombudsman is een instituut van naam en faam, maar uiteindelijk zijn de adviezen niet-bindend. Van Zutphen vindt dat niet frustrerend. “Men trekt zich wel degelijk iets van ons aan. Tastbare resultaten op het terrein van schulden? In 2014 kwam het 140.000 keer per jaar voor dat mensen die hun verkeers- of strafboetes niet konden betalen, werden gegijzeld. Na ons rapport ‘Gegijzeld door het systeem’ nog maar een paar honderd keer. Dat komt doordat er slimmer wordt geïnd, het CJIB een afdeling voor schrijven- de gevallen heeft opgericht en officieren van justitie en kantonrech-

ters kritischer zijn geworden. Of kijk naar de intentieverklaring die de Manifestgroep – met onder andere CAK, DUO, SVB, Belastingdienst, UWV en CJIB – onlangs heeft getekend om problematische schulden terug te dringen. Daarin zie ik veel terug van wat wij hebben gezegd.”

Wat raakt u in deze problematiek? “Bij de Nationale ombudsman trekken we er de laatste tijd vaker op uit, om te weten wat er speelt buiten Den Haag. Voor je het weet zijn we hier ook alleen maar rapporten aan het schrijven, dat willen we absoluut niet. Als ik dan schuldhulpmaatjes of vrijwilligers van de Voedselbank of het Leger des Heils ontmoet, word ik geraakt door hun vermogen om écht contact te hebben met de mensen die ze helpen. Schuldhulpverlening staat of valt met persoonlijk contact. Alleen als er vertrouwen is, komen mensen eruit. Ik word ook geraakt door mensen die buiten het systeem om durven gaan. Gemeentebestuurders die gewoon bij iemand aanbellen als ze signalen krijgen dat het niet goed gaat. Of neem die gijzelingen waarover ik het net had. Toen dat nog vaak voorkwam, zeiden sommige politieagenten: wij gaan geen alleenstaande moeders met twee kinderen uit huis halen omdat er toevallig een beslissing van de kantonrechter ligt. Gelukkig zijn die mensen er ook in Nederland – en daar moeten we verdomd trots op zijn.” *

VERDIEPINGSCURSUS SCHULDHULPVERLENING

MODULE 2
9 oktober

Erváár LVB (Licht Verstandelijke Beperking)

MODULE 3
30 oktober

Schuldhulpverlening aan (ex-)zelfstandigen

MODULE 4
6 november

Vrij te laten bedrag (Vtlb) berekenen

MODULE 5
2 oktober

De overheid als schuldeiser

MODULE 6
16 oktober

Stress-sensitieve schulddienstverlening

MODULE 7
27 november

Motiverende gespreksvoering binnen de schuldhulpverlening

MODULE 8
4 december

Dwangmiddelen in het minnelijke traject

MODULE 10
13 november

De nieuwe Wet vereenvoudiging beslagvrije voet

Opzet najaar: 8 modules (dinsdagmiddag) samen of los te volgen
NB: module 1 en 9 hebben al plaatsgevonden

Locatie: Hotel Breukelen (module 5 in Mercure Amersfoort)

Accreditatie: BPBI, Kiwa-NEN, NBPB, Registerplein, VeWeVe en Wsnp

Docenten: Alle cursussen worden gegeven door gerenommeerde docenten waaronder mr. Illya Bilderbeek, drs. Jacomijn Kuipers, dr. Nadja Jungmann, dr. Tamara Madern en mr. André Moerman

Noteer ook alvast in uw agenda:

Donderdag 13 december 2018

**21^e Jaarconferentie
Aanpak van Problematische Schulden (APS)**

Meer informatie en aanmelden:
www.kerckebosch.nl

 **kerckebosch**
UITGEVERIJ | STUDIECENTRUM