



Memo Algemeen Bestuur

Datum 23 mei 2022
Aan de leden van het Algemeen Bestuur van de GRS
Van A.Buchinhoren, MT-lid Bestaanszekerheid Versterken SDD
Steller L. de Zoete-Wapperom / J. Paffen, Sociale Dienst Drechtsteden
Onderwerp Reactie op rapport Nationale Ombudsman "Zelfstandigen over de drempel"

Op 14 april 2022 is het rapport van de Nationale Ombudsman inzake het onderzoek naar de laagdrempeligheid van de gemeentelijke toegang tot schuldhulpverlening voor zelfstandigen verschenen. In deze memo treft u ter kennisname een reactie aan op de bevindingen en conclusies uit het rapport "*Zelfstandigen over de drempel*" van de Ombudsman en de wijze waarop de ondernemersdienstverlening (het beleid en uitvoering van de Sociale Dienst Drechtsteden) in de Drechtsteden is vormgegeven.

1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen rapport "Zelfstandigen over de drempel"

Samenvatting

Het onderzoek is een vervolg op eerdere onderzoeken naar de toegang van de gemeentelijke schuldhulpverlening¹. De Ombudsman riep middels beide onderzoeken op om de toegang tot schuldhulpverlening aan zelfstandigen te verbeteren. De Ombudsman stelt dat door de coronacrisis zelfstandig ondernemers steeds vaker in de financiële problemen komen. Er is ingeteerd op reserves, leningen aangevraagd om de onderneming in stand te houden en veelal uitstel van betaling aangevraagd bij de Belastingdienst. Het laatstgenoemde uitstel is echter niet voor altijd, vanaf het najaar van 2022 zal er weer moeten worden terugbetaald. De Ombudsman waarschuwt dan ook dat de gemeentelijke schuldhulpverlening de komende jaren een grote toestroom van zelfstandigen met geldproblemen en schulden kan verwachten en wil via het onderzoek nagaan in hoeverre gemeenten zich voldoende hebben voorbereid om een brede en laagdrempelige toegang tot schuldhulpverlening te bieden aan zelfstandigen. De centrale vraag van het onderzoek is dan ook: "In hoeverre bieden gemeenten zelfstandigen laagdrempelig toegang tot schuldhulpverlening?"

Conclusies en aanbevelingen

De Ombudsman concludeert dat veel gemeenten hard werken aan schuldhulpverlening aan zelfstandigen maar dat er ook gemeenten zijn die nog lang niet aan de minimale eisen voldoen om een brede toegang tot schuldhulpverlening te bieden. Door de coronacrisis is de urgentie en het belang van goede schuldhulpverlening duidelijk voor het voetlicht gekomen. Er zijn grote verschillen tussen gemeenten inzake de laagdrempeligheid van de schuldhulpverlening. De drempel ligt veelal hoog waardoor lang niet iedere zelfstandige met schulden de weg naar de gemeentelijke schuldhulpverlening weet te vinden. Tevens laten veel gemeenten schuldhulpverlening aan zelfstandigen door een externe partij uitvoeren, waardoor ook de verdeling van de taken niet overal even helder is. Daarnaast zijn er ook gemeenten die alleen de schulden regelen vanuit het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) waardoor zij niet voldoen aan de minimale wettelijke eisen. De vraag of een zelfstandige uit de schulden komt, hangt daardoor volgens de Ombudsman teveel af van de gemeente waarin hij woont.

Het onderzoek kent een tweetal conclusies:

1. Toegankelijkheid van de schuldhulpverlening verschilt sterk per gemeente.
2. De verdeling van verantwoordelijkheden is niet overal even helder.

¹ Het onderzoek "*Zelfstandigen over de drempel*" is een vervolgonderzoek op het onderzoek "Een open deur?" uit 2017 en ""Een open deur? Het vervolg" uit 2018. Aan eerder genoemde onderzoeken is destijds, namens de lokale gemeenten, vanuit de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) meegewerkt.

Op grond van bovenstaande conclusies doet de Ombudsman dan ook een aantal aanbevelingen. Te beginnen met een algemene aanbeveling waarbij de Ombudsman stelt dat de gemeentelijke schuldhelpverlening toegankelijk moet zijn voor zelfstandigen. De gemeenten blijven verantwoordelijk ook als zij hun taak laten uitvoeren door een externe partij. Om gemeenten te helpen bij verdere verbetering geeft de Ombudsman een aantal inzichten en aanbevelingen. Per aanbeveling is verderop in deze memo een korte reactie gegeven op de uitvoeringspraktijk en/of het beleid in de Drechtsteden ten aanzien van de bevindingen van de Ombudsman. De aanbevelingen zijn:

Toegankelijke dienstverlening: wees duidelijk en open

- ✓ Verklein de verschillen tussen gemeenten;
- ✓ Ken de doelgroep en speel daarop in;
- ✓ Verstrek duidelijke en correcte informatie;
- ✓ Zorg voor één goed vindbaar loket;
- ✓ Wees betrouwbaar met een menselijk gezicht.

Heldere verantwoordelijkheidsverdeling: wees eerlijk en betrouwbaar

- ✓ Investeer in eigen kennis en expertise;
- ✓ Zorg voor een breed aanbod en voorkom dat zelfstandigen afhaken;
- ✓ Neem verantwoordelijkheid, ook bij uitvoering door externe partijen;
- ✓ Ontwikkel een gezamenlijk systeem voor kwaliteitsborging;
- ✓ Sta open voor klachten en bewaak de kwaliteit van de klachtbehandeling.

2. De ondernemersdienstverlening in de Drechtsteden

Opzet ondernemersdienstverlening

Voor de dienstverlening aan zelfstandig ondernemers en is er sinds vele jaren een full service samenwerkingsovereenkomst met het Regionaal Bureau Zelfstandigen (RBZ) van de gemeente Rotterdam. RBZ voert het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz), de Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ) en de Schulddienstverlening voor ondernemers uit in opdracht van de Sociale Dienst Drechtsteden. Belangrijke overwegingen zijn de bundeling van expertise bij RBZ en een effectievere en meer efficiënte hulpverlening.

Om de drempel te verlagen, de dienstverlening aan ondernemers uit te breiden en dichterbij huis te halen is op 1 januari 2021 het Ondernemersloket Drechtsteden geopend, waarbinnen alle ondersteuning voor zelfstandig ondernemers is gebundeld. Het ondernemersloket is een samenwerking van RBZ en de SDD waarbinnen tevens wordt samengewerkt met partners als OverRood, Kickstart Drechtsteden, Qredits en MKB Doorgaan om zodoende brede en optimale dienstverlening aan ondernemers te kunnen bieden. Uitgangspunt voor ondernemers in de Drechtsteden is dat ze via het ondernemersloket alle dienstverlening kunnen vinden. Ook zijn er gesprekken op locatie in de Drechtsteden mogelijk. De hele aanpak in de Drechtsteden geldt momenteel als best practice in Nederland en is ook volop in de aandacht geweest bij het platform van Divosa en SchouderEronder².

Beleid en uitvoering Drechtsteden ten opzichte van aanbevelingen van de Ombudsman

1. Toegankelijke dienstverlening: wees duidelijk en open

De drempel voor ondernemers om hulp te vragen is in de Drechtsteden zo laag mogelijk gemaakt. Uitgangspunt is dat **alle** zelfstandig ondernemers zich kunnen melden voor ondersteuning. Het maakt niet uit welke hulpvraag er is. Afspraken kunnen laagdrempelig worden gemaakt door aanmelding via het ondernemersloket of via het Regionaal Bureau Zelfstandigen. Er zijn geen voorwaarden vooraf en de ondersteuning is gratis. Ook maakt het niet uit waar een ondernemer zich voor het eerst meldt (no wrong door principe). Door de bekendheid van het ondernemersloket en de mensen hierachter, worden ondernemers bijna altijd direct goed doorverwezen.

Binnen alle Drechtsteden is de afspraak dat de ondernemer zich meldt voor, of anders verwezen wordt naar een intakegesprek bij RBZ. Dit gesprek vormt altijd de start voor een ondersteuningstraject. Het loket van het Regionaal bureau Zelfstandigen, is gedurende de gehele werkweek geopend en toegankelijk. Binnen RBZ zijn specifieke consulenten beschikbaar voor de Drechtstedengemeenten.

[2https://www.schoudereronder.nl/publicaties/drechtsteden-combineert-expertise-van-binnen-en-buiten-onder-eigen-regie](https://www.schoudereronder.nl/publicaties/drechtsteden-combineert-expertise-van-binnen-en-buiten-onder-eigen-regie)

Ook hoeven de gesprekken niet meer in Rotterdam te worden gevoerd maar kunnen deze binnen de Drechtsteden of digitaal via videogesprek worden gevoerd. Op basis van het gesprek wordt de hulpvraag van de ondernemer vastgesteld en in een plan van aanpak vastgelegd. In dat plan staat aangegeven welk soort hulpverlening aan de orde is en welke samenwerkingspartner die hulp biedt. De ondersteuning gaat dus van een brede diagnose (gesprek) naar specifieke hulpverlening op maat.

Bijvoorbeeld: op het moment dat een ondernemer stopt en schulden heeft, dan wordt deze overgedragen aan de SDD of indien nodig, eerst nog aan OverRood. OverRood begeleidt en ondersteunt ondernemers bij bijvoorbeeld het repareren van boekhoudingen en het doen van achterstallige aangiften, dit is immers een belangrijke schakel voor verdere hulpverlening. Voor de overdrachten is achter de schermen een multidisciplinair team opgezet waarin de leden elkaar snel weten te vinden in het geval van overdrachten. Zo kan het voorkomen dat iemand stopt als ondernemer, een baan vindt en via de schuldhulpverlening van de SDD verder wordt ondersteund.

Om het ondernemersloket goed onder de aandacht te brengen is veel geïnvesteerd in communicatie. Er is breed en helder gecommuniceerd over het ondernemersloket en de daarbij horende dienstverlening. Tevens is er in de communicatie richting ondernemers, via bijvoorbeeld de correspondentie inzake de Tijdelijke Overbruggingsuitkering Zelfstandig Ondernemers (Tozo), het aanbod van hulp bij financiële problemen of schulden meegenomen. Daarnaast zijn er ook verbindingen gelegd met de sociaal wijkteams en de bedrijfscontactfunctionarissen van de Drechtstedengemeenten. Momenteel wordt een regiobreed evenement voor zelfstandig ondernemers opgezet waarbij de SDD en Kickstart het voortouw nemen.

Ondanks alle goede bedoelingen en investeringen in de dienstverlening voor ondernemers, moet ook onderkend worden dat dit een specifieke doelgroep betreft met hun eigen kenmerken. Deze doelgroep heeft vaak andere wensen en kenmerken dan de werkzoekende/uitkeringsgerechtigden. Veel ondernemers willen weinig of geen hulp. Ondernemers in de problemen komen daardoor vaak pas heel laat in beeld bij RBZ en/of de SDD. Er is vaak sprake van schaamte en het falen als ondernemer. Bovendien blijkt dat ondernemers veelal door leningen bij familie en vrienden proberen weg te blijven bij de overheid. Dat maakt een gerichte aanpak lastig. Door een gerichte benadering van de Tozo doelgroep is er tijdens de Coronacrisis direct contact met ondernemers gelegd. Maar ook in deze groep zijn ondernemers terughoudend om hulp te aanvaarden of te erkennen dat ze een probleem hebben. Ondernemers zoeken meestal ondersteuning buiten de overheid/sociale dienst. Om die drempel te verlagen zijn ook gesprekken met ondernemers op locatie van het Leerpark mogelijk gemaakt.

2. Heldere verantwoordelijkheidsverdeling, wees eerlijk en betrouwbaar.

De afgelopen jaren is er flink geïnvesteerd in het vergroten van de eigen kennis en expertise, dit vertaald zich door naar het opzetten van het ondernemersloket waarbij door de SDD en RBZ nauw wordt samengewerkt maar ook door het zelf uitvoeren van de Tozo tijdens de coronacrisis. Zoals hierboven al aangegeven heeft het ondernemersloket een breed aanbod op het gebied van dienstverlening aan ondernemers. Ondernemers kunnen er terecht voor advies en informatie, om te werken, voor het aanvragen van een uitkering of schuldhulpverlening, omscholing of hulp bij het opzetten van een onderneming³.

In de gesprekken met RBZ krijgen ondernemers ook te horen als hun verdienmodel niet meer winstgevend is of als het beter is om het ondernemerschap (tijdelijk) te stoppen. Vanuit die gesprekken kan dan worden verwezen naar regulier werk of schuldhulpverlening. Jaarlijks wordt de dienstverlening vanuit RBZ geëvalueerd in een evaluatiegesprek met de SDD als opdrachtgever. Hierbij wordt gekeken naar de uitvoering en kwaliteit van de dienstverlening, het aantal ondernemers dat is geholpen en het type diensten. Voor wat betreft klachten, kan een ondernemer via RBZ of via de SDD een klacht indienen middels de reguliere klachtenregeling.

3 <https://www.mijndoc.nl/ondernemersloket/>