

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1018

Vragen van het lid **Kat** (D66) aan de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het bericht «Door schuldhulpverlener kampen Arnhemmers met nieuwe schulden: «Dit moet binnen een week zijn opgelost»»* (ingezonden 23 november 2021).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiersma** (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) (ontvangen 8 december 2021).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht van de Gelderlander «Door schuldhulpverlener kampen Arnhemmers met nieuwe schulden: «Dit moet binnen een week zijn opgelost»» van 7 november 2021?¹

Antwoord 1

Ik ben bekend met het door u aangehaalde bericht en vind dat de schulden, die deze inwoners van Arnhem door fouten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening hebben opgelopen, moeten worden opgelost.

Vraag 2

Zijn er meer gemeenten waar PLANgroep dienstverlening aan verleent waar dezelfde of soortgelijke problemen spelen?

Antwoord 2

Ongeveer zestig gemeenten hebben schuldhulpverlening uitbesteed aan PLANgroep. In deze gemeenten ondervinden de cliënten voor wie PLANgroep het budgetbeheer doet dezelfde of soortgelijke problemen. PLANgroep heeft contact met deze cliënten opgenomen om de problemen op te lossen.

Vraag 3

Aan welke normen zou volgens het Rijk getoetst moeten worden om te bepalen of een marktpartij schuldhulpverlening kwalitatief goed kan aanbieden?

¹ De Gelderlander, 7 november 2021, «Door schuldhulpverlener kampen Arnhemmers met nieuwe schulden: «Dit moet binnen een week zijn opgelost»», (Door schuldhulpverlener kampen Arnhemmers met nieuwe schulden: «Dit moet binnen een week zijn opgelost» | Arnhem | gelderland.nl).

Antwoord 3

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft voor dat gemeenten de nodige maatregelen nemen om de kwaliteit te borgen van de wijze waarop de integrale schuldhulpverlening wordt uitgevoerd (artikel 2, vierde lid). Dit geldt ongeacht of gemeenten zelf schuldhulpverlening aan hun inwoners aanbieden, dit geheel of gedeeltelijk uitbesteden of samen met andere gemeenten de schuldhulp geven. Om te zorgen dat overal in Nederland duidelijk is wat mensen met schulden van de gemeente kunnen verwachten, heeft de VNG bestuurlijke uitgangspunten geformuleerd voor de toegang en de kwaliteit van schuldhulpverlening.² Deze uitgangspunten zijn het vertrekpunt voor het Kwaliteitskader van de NVVK (vereniging financiële hulpverleners), waaraan sinds dit jaar gemeenten en hun uitvoeringsorganisaties worden getoetst.³ In het kader van de Brede Schuldenaanpak heeft het Ministerie van SZW de ontwikkeling en de implementatie van het Kwaliteitskader financieel ondersteund.⁴ Het Kwaliteitskader is de actualisatie van de al veel langer bestaande Gedragscode en Modules Schuldhulpverlening van de NVVK.

Vraag 4

Op welke wijze worden prestatieafspraken gemaakt en gecontroleerd?

Antwoord 4

De NVVK ontwikkelt en onderhoudt het Kwaliteitskader voor schuldhulpverlening. De controle vindt plaats door auditoren, die bij erkende certificerende instellingen werken. Het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad zijn verantwoordelijk voor de kwaliteitsborging.

Vraag 5

Wat vindt u ervan dat gemeenten bij het aanbestedingstraject één partij selecteren voor de uitvoering van budgetbeheer en één partij voor de uitvoering van schuldhulpverlening en daarbij alleen het gunningscriteria hanteren van de economisch meest voordelige aanbieder?

Antwoord 5

Het is aan gemeenten om te kiezen of en zo ja, welke onderdelen van schuldhulpverlening zij uitbesteden. Als gekozen wordt voor uitbesteden, gelden de (Europese) aanbestedingsregels. Deze regels bieden voldoende ruimte om kwaliteit mee te laten wegen in het aanbestedingsproces. Ik vind dat de kwaliteit geborgd moet worden ongeacht de wijze van organisatie.

Vraag 6

Welke kwalitatieve eisen worden er gesteld aan uitvoeringspartijen van schuldhulpverlening en op welke wijze wordt hier toezicht op gehouden?

Antwoord 6

Voor uitvoeringspartijen gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor de gemeenten zelf. De gemeente blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, ook als de uitvoering is uitbesteed. In de casus die aanleiding is voor deze schriftelijke vragen heeft de gemeente dan ook de fouten erkend en zorgt de uitvoeringspartij dat de fouten worden rechtgezet.

Vraag 7

Welke risico's ziet u bij het uitbesteden van diensten zoals schuldhulpverlening aan commerciële partijen, bijvoorbeeld als het gaat om de mogelijkheid van faillissement, een gebrek aan continuïteit van dienstverlening of de druk van marktwerking op de kwaliteit van de uitvoering?

² De bestuurlijke uitgangspunten voor schuldhulpverlening zijn te vinden op de website van de VNG: <https://vng.nl/sites/default/files/2021-09/vng-bestuurlijke-uitgangspunten-toegang-en-kwaliteit-gemeentelijke-schuldhulpverlening-2021.pdf>.

³ Informatie over het Kwaliteitskader voor schuldhulpverlening is te vinden op de website van de NVVK: <https://www.nvbk.nl/thema/nvbk-kwaliteitskader>.

⁴ Kamerstukken II 2019/20, 24 515, nr. 533 en Kamerstukken II 2020/21, 24 515, nr. 600

Antwoord 7

Commerciële schuldbemiddeling is verboden in Nederland. Schuldbemiddeling, het namens de schuldenaar in contact treden met de schuldeisers om de schulden op te lossen, mag alleen gedaan worden door bij wet aangewezen organisaties, zoals gemeenten, gemeentelijke kredietbanken of instellingen, die zich in opdracht van en voor rekening van gemeenten met schuldbemiddeling bezighouden.⁵

Het is de verantwoordelijkheid van gemeenten om de kwaliteit en de continuïteit van de schuldhulpverlening te borgen. Deze verantwoordelijkheid kan afhankelijk van de lokale situatie juist reden zijn voor uitbesteden aan een gespecialiseerde instelling of voor samenwerking met andere gemeenten, omdat deze manieren van uitvoering de kwaliteit en continuïteit ten goede kunnen komen. U kunt hierbij denken aan een kleine gemeente met beperkte uitvoeringscapaciteit of aan de schuldhulpverlening aan zelfstandig ondernemers waar specifieke kennis voor nodig is. De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening schrijft daarnaast voor dat het alleen uitbesteed mag worden aan een organisatie die zich «blijkens haar doelstelling of werkzaamheden richt op schuldhulpverlening».⁶

Vraag 8

Hoe beoordeelt u het risico dat commerciële schuldhulpverleners personen met een complexe schuld minder snel helpen ten opzichte van personen die eenvoudiger te helpen zijn?

Antwoord 8

Schuldhulpverlening is breed toegankelijk voor inwoners met schulden. Ongeacht of schuldhulpverlening is uitbesteed of niet is de complexiteit van de schuldenproblematiek geen reden om iemand hulp te weigeren. Sinds 1 januari 2021 is expliciet opgenomen in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, dat ook bij een afwijzing een gemotiveerde beschikking afgegeven moet worden, zodat een inwoner daartegen in bezwaar kan gaan.⁷

Vraag 9

Wat vindt u ervan dat kwetsbare mensen met financiële problemen afhankelijk zijn van een app om actueel inzicht te hebben in hun financiën en of ze wel of niet genoeg leefgeld hebben?

Antwoord 9

Ik vind dat goed gekeken moet worden naar de individuele persoon met schulden. Apps en andere informatie- en communicatiemiddelen vereenvoudigen en versnellen de hulpverlening, maar mogen niet in de plaats komen van persoonlijk contact als iemand daar behoefte aan heeft.

Vraag 10

Wat kunnen mensen het beste doen zodra ze erachter komen dat de schuldhulpverlener facturen te lang heeft laten liggen, waardoor nieuwe schulden zijn ontstaan? Klopt het dan dat de schuldhulpverlener deze nieuwe schulden moet overnemen?

Antwoord 10

Als cliënten fouten ontdekken van een hulpverlener of om een andere reden niet tevreden zijn over de hulp, kunnen zij het beste contact opnemen met hun hulpverlener. Als dat onvoldoende verbetering oplevert, kunnen cliënten een klacht indienen bij de gemeente. Dat geldt ook als de gemeente de schuldhulpverlening heeft uitbesteed. Als de cliënt financiële schade heeft door een fout van de hulpverlener, ligt het voor de hand dat die schade wordt vergoed.

Vraag 11

Bent u bereid om deze vragen te beantwoorden voor het commissiedebat Armoede- en schuldenbeleid van 15 december 2021?

⁵ Wet op het consumentenkrediet, artikelen 47 en 48.

⁶ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, artikel 3a.

⁷ Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, artikel 4a.

Antwoord 11

Ik ben graag bereid deze vragen te beantwoorden voor het commissiedebat Armoede- en schuldbeleid van 15 december 2021.