



Afwegingskader vormgeving ondersteuning ondernemers met financiële zorgen

Zelf doen, uitbesteden of samenwerken?



Verbinden Schuldendomein



Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Nassaulaan 12
2514 JS Den Haag

Mei 2024

Inhoud

1.	Inleiding.....	3
1.1.	Gemeenten en ondernemers.....	3
1.2.	Het belang van ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen.....	3
1.3.	Wettelijk kader.....	3
1.4.	Gemeentelijke invulling.....	3
1.5.	Leeswijzer.....	4
1.6.	Wat houdt het project Ondernemers uit de Financiële Zorgen in?.....	4
1.7.	Hoe houden we contact?.....	5
2.	Vormgeving ondersteuning aan ondernemers.....	6
2.1.	Waarvoor kunnen ondernemers bij gemeenten terecht?.....	6
2.2.	Zelf uitvoeren, uitbesteden of samenwerken?.....	6
3.	Hoe maakt u een weloverwogen keuze?.....	8
3.1.	Breng uw lokale situatie in kaart.....	8
3.2.	Beoordeel aanwezigheid specialistische kennis.....	9
3.3.	Bepaal de grootte van de doelgroep.....	10
3.4.	Verzamel informatie over schuldhulpverlening aan ondernemers.....	11
3.5.	Issues en tips.....	12
4.	Beleids- en implementatieplan.....	13

1. Inleiding

1.1. Gemeenten en ondernemers

Een goed ondernemersklimaat en een gezonde lokale economie zijn belangrijk voor gemeenten. Ondernemers dragen bij aan een vitale gemeente: ze doen investeringen, zorgen voor werkgelegenheid en initiëren innovatie en creativiteit. Op hun beurt vervullen gemeenten een belangrijke rol als eerste overheid voor ondernemers. Gemeenten nemen die rol serieus: zij doen veel voor ondernemers, zijn op verschillende manieren actief en doen het graag heel goed, zo blijkt uit het VNG-onderzoek [Landschap van Ondernemersdienstverlening](#) van december 2022.

1.2. Het belang van ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen

Net als andere inwoners kunnen ook ondernemers te maken krijgen met financiële zorgen of met problematische schulden (hierna te noemen: ondernemers met financiële zorgen). De VNG en gemeenten vinden het belangrijk dat deze ondernemers tijdig, passend en kosteloos geholpen worden. Tijdige ondersteuning voorkomt (toename van) schulden en het failliet gaan van ondernemingen. Ook beperkt het de hieruit voortvloeiende maatschappelijke kosten en de druk op de schuldhulpverlening en aanpalende hulp- en dienstverlening. Daarnaast draagt passende ondersteuning bij aan een gezond ondernemersklimaat in gemeenten en aan een goede relatie tussen ondernemers en hun gemeenten.

1.3. Wettelijk kader

Schuldhulpverlening aan ondernemers is niet alleen belangrijk, maar ook wettelijk verplicht. Alle natuurlijke personen, waaronder ondernemers, hebben recht op schuldhulpverlening van gemeenten. Dit is op 1 januari 2021 verduidelijkt in de gewijzigde Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs). Samen met het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening (Bgs) vormt de Wgs het wettelijk kader voor schuldhulpverlening aan ondernemers. Vanuit de Wgs hebben gemeenten een regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden bij hun inwoners en dus ook bij ondernemers als natuurlijke personen.

1.4. Gemeentelijke invulling

Gemeenten hebben de vrijheid om hun ondersteuning aan ondernemers zelf verder vorm te geven, zo lang het past binnen de wettelijke kaders. Zo kunnen zij beter inspelen op het lokale ondernemersklimaat en verbinding leggen met lokale initiatieven. Met deze vrijheid kunnen gemeenten ondersteuning op maat aanbieden, waarbij de ondernemer centraal staat. Het uitgangspunt van de VNG is dat de basis aan lokale voorzieningen op orde moet zijn en dat iedere ondernemer recht heeft op (schuld)hulp: een passende aanpak en (schuld)regeling, afgestemd op zijn situatie en mogelijkheden. Naast het passend ondersteunen is ook het contact tussen

ondernemers en gemeenten een uitdaging die aandacht vraagt. Kunnen ondernemers gemeenten voldoende bereiken, en weten gemeenten ondernemers te vinden?

bereiken van ondernemers door gemeenten en het vinden van gemeenten door ondernemers

1.5. Leeswijzer

Deze handreiking heeft als doel gemeenten te informeren over de verschillende uitvoeringsvarianten van schuldhulpverlening aan ondernemers. De handreiking biedt een afwegingskader voor het vormgeven en organiseren van de schuldhulpverlening aan ondernemers. De verschillende uitvoeringsvarianten zijn op hoofdlijnen in te delen in: zelf doen, uitbesteden aan één of meer marktpartij(en) of samenwerken met andere gemeente(n). In deze handreiking benoemen we de verschillende stappen die u als gemeente kunt doorlopen bij het maken van een keuze. Heeft u een keuze kunnen maken? In hoofdstuk 4 treft u een voorbeeld van een implementatieplan aan.

1.6. Wat houdt het project Ondernemers uit de Financiële Zorgen in?

Met het project Ondernemers uit de Financiële Zorgen ondersteunt de VNG gemeenten bij hun dienstverlening aan ondernemers met geldzorgen en/of schulden. Op onze webpagina [Ondernemers uit de Financiële Zorgen](#) vindt u praktische producten die u helpen bij het inrichten, uitvoeren en versterken van de ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen. U vindt hier onder andere een Handreiking, een Werkwijzer Ondernemers en Schulden en praktijkvoorbeelden van andere gemeenten. Het aanbod van ondersteuningsproducten wordt regelmatig geactualiseerd en uitgebreid.

Het project Ondernemers uit de Financiële Zorgen is onderdeel van het bredere programma Verbinden Schuldendomein.

Het programma Verbinden Schuldendomein

De hoofdambitie van de Vereniging Nederlandse Gemeenten is bestaanszekerheid te realiseren voor alle inwoners. Dit is de basis om armoede en schulden te voorkomen en duurzame oplossingen te bieden aan inwoners die financiële problemen ervaren.

Het programma Verbinden Schuldendomein omvat verschillende deelprojecten, zoals de wetten in het schuldendomein, preventie van schulden - financiële educatie en life-events-, versterking van de informele infrastructuur en ondersteuning voor specifieke doelgroepen zoals jongeren en ondernemers met financiële zorgen. Hiervoor bieden we gemeenten handvatten en ondersteuning. Zodat zij bewezen effectieve interventies kunnen implementeren en zorgen voor duurzame oplossingen.

Een integrale aanpak met de routekaart Financiële Zorgen

Inwoners van ons land die te maken hebben met financiële zorgen moeten ervan uit kunnen gaan

dat zij de best passende vorm van dienstverlening en ondersteuning ontvangen. Om de gezamenlijke opgave zo efficiënt en effectief mogelijk uit te voeren, kiezen we voor een integrale aanpak met als basis: De routekaart Financiële Zorgen. Met de routekaart bieden we overzicht en gemeenschappelijke taal aan gemeenten en ketenpartners. De routekaart is dynamisch: nieuwe ontwikkelingen, praktijkvoorbeelden en geleerde lessen worden toegevoegd, gedeeld en overdraagbaar gemaakt. Zo bouwen we samen integraal verder aan optimale dienstverlening voor inwoners in het schuldendomein.

1.7. Hoe houden we contact?

Het programma Verbinden Schulden informeert gemeenten via een periodieke nieuwsbrief over de ontwikkelingen in het schuldendomein. Wilt u de nieuwsbrief ontvangen? Meld u dan aan via [aanmelden Nieuwsbrief Schulden](#).

Specifiek voor het thema Ondernemers uit de Financiële Zorgen onderhoudt de VNG contact met één contactpersoon per gemeente, ISD of belastingsamenwerking. Zo kan de VNG gemeenten rechtstreeks informeren en de juiste ondersteuning bieden. Aanmelden kan via dit formulier: [aanmelden contactpersoon Ondernemers uit de Financiële Zorgen](#).

Het programma Verbinden Schuldendomein is van maandag t/m vrijdag voor gemeenten bereikbaar voor vragen en opmerkingen. De procesbegeleiders zijn te bereiken via schulden@vng.nl of tel. 070 373 8232 (van 9.00 uur tot 17.00 uur).

2. Vormgeving ondersteuning aan ondernemers

2.1. Waarvoor kunnen ondernemers bij gemeenten terecht?

De gemeente is dé overheidsinstantie die ondernemers met financiële zorgen ondersteunt. Gemeenten hebben een regierol in het voorkomen en aanpakken van schulden bij hun inwoners, dus ook de inwoners die ondernemer zijn. Zij ondersteunen ondernemers om schulden te voorkomen of op te lossen en helpen hen op weg met kennis en vaardigheden om de kans te verkleinen dat er (opnieuw) schulden ontstaan.

Vanuit de Wgs hebben alle natuurlijke personen, dus ook ondernemers, recht op:

- een eerste gesprek;
- ondersteuning bij het treffen van een minnelijke schuldregeling (Msnp);
- ondersteuning bij de aanvraag van een wettelijke schuldsanering (Wsnp).

Diverse gemeenten bieden – zelf en/of in samenwerking met ketenpartners - ook aanvullende dienstverlening aan ondernemers, zoals: (budget)coaching, heroriëntatie, hulp bij de boekhouding, budgetbeheer of beschermingsbewind.

De [Handreiking Ondernemers uit de Financiële Zorgen](#) beschrijft het wettelijk kader voor de gemeentelijke ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen en biedt handvaten om ondernemers te bereiken en passend te ondersteunen.

Als een gemeente ondernemers alleen ondersteuning biedt via het Besluit bijstandsverlening zelfstandigen (Bbz) dan is de schuldhulpverlening aan ondernemers niet voldoende geregeld. Het Bbz is maar één van de mogelijkheden om schulden op te lossen. Het is slechts een instrument, maar geen schuldhulpverlening.

2.2. Zelf uitvoeren, uitbesteden of samenwerken?

Gemeenten hebben de vrijheid om hun ondersteuning aan ondernemers binnen de wettelijke kaders zelf vorm te geven. Sommige gemeenten verzorgen alles zelf, zowel het eerste gesprek als de besluitvorming en de uitvoering van de schuldhulpverlening aan ondernemers. Anderen hebben de ondersteuning geheel of gedeeltelijk uitbesteed aan een gemandateerde organisatie of ondergebracht in een regionaal samenwerkingsverband.

In de basis kunnen gemeenten kiezen tussen drie verschillende uitvoeringsvarianten voor de schuldhulpverlening aan ondernemers:

- zelf uitvoeren;
- (deels) uitbesteden aan één of meer marktpartij(en) of
- samenwerken met andere gemeente(n).

Het uitbesteden kan via reguliere aanbesteding of via de aanbestedingsprocedure voor Sociale en andere specifieke diensten (SAS-procedure). Binnen deze vereenvoudigde aanbestedingsprocedure is er meer ruimte om een aanbestedingsprocedure naar eigen inzicht vorm te geven dan bij reguliere aanbestedingsprocedures het geval is. Op basis daarvan kunnen gemeenten een geschikte partij selecteren die de schuldhulpverlening uitvoert.

In de gewijzigde Wgs is onder andere Art. 3a toegevoegd. In dit artikel wordt geregeld dat de uitvoering - en besluitvorming in het kader - van de schuldhulpverlening kan worden verricht door gemandateerde organisaties of instellingen.

Om de besluitvorming en/of uitvoering aan een externe organisatie over te laten, moet het college B&W die organisatie wel mandateren. Deze organisatie krijgt dan de bevoegdheid om namens het college besluiten te nemen over de toegang tot schuldhulpverlening en de ondersteuning die de ondernemer ontvangt. Meer informatie hierover vindt u in onze [Leidraad uitbestede diensten](#).

Welke keuze gemeenten ook maken, het college blijft altijd verantwoordelijk voor de toegang tot en uitvoering van schuldhulpverlening, de borging van de kwaliteit en het behandelen van klachten en bezwaar. Dit is ongeacht uitbesteding en/of mandatering. De VNG publiceert eerder de [Handreiking Grip op schuldhulpverlening](#) die gemeenten helpt om deze verantwoordelijkheid vorm te geven.

Een samenwerking met andere gemeenten kan diverse vormen aannemen. Een kleine gemeente kan de uitvoering van schuldhulpverlening aan ondernemers laten uitvoeren door een grote gemeente of meerdere gemeenten kunnen samenwerken in een regionaal samenwerkingsverband.

3. Hoe maakt u een weloverwogen keuze?

Een keuze maken over de vormgeving en organisatie van schuldhulpverlening aan ondernemers vereist een grondige analyse. Hoe ziet uw lokale situatie eruit, zoals de bedrijfsvoering en het politieke beleid? Welke specialistische kennis is al aanwezig en wat is de omvang van de doelgroep? Wat is al bekend over schuldhulpverlening aan ondernemers binnen uw organisatie, hoe is deze nu ingericht en wat zijn uw wensen? Door alle informatie, ervaringen en wensen te combineren maakt u een weloverwogen keuze voor wat past bij de behoeften en mogelijkheden van uw gemeente.

Onderstaande tekening en de bijbehorende toelichting in dit hoofdstuk kunnen u helpen om een keuze te maken.



3.1. Breng uw lokale situatie in kaart

Uw lokale situatie speelt een rol bij de keuze voor een specifieke uitvoeringsvariant. Wat is de gemeentelijke visie op de bedrijfsvoering? Wordt er lokaal al samengewerkt met andere gemeenten? Ook kan over de keuze om zelf uit te voeren, uit te besteden of samen te werken al een gemeentelijk standpunt zijn ingenomen, welke beslissend kan zijn voor de uitvoeringsvariant.

Ook politieke factoren (de 'kleur' van het college en de raad) zijn vaak medebepalend voor de keuze tussen zelf doen en uitbesteden. De politiek kan vraagtekens plaatsen bij het uitbesteden van gemeentelijke diensten aan de markt: "De markt heeft binnen het sociaal domein niets te zoeken", of juist omgekeerd: "De markt kan deze taak veel beter en efficiënter uitvoeren dan de overheid".

Verder kan ook de visie op dienstverlening van uw gemeente een rol spelen. Kunnen ondernemers zelf het kanaal kiezen dat zij willen? Online waar het kan en met persoonlijk contact waar het vanuit de logica en mogelijkheden vanuit de ondernemer nodig is? Bij sommige gemeenten zal daarbij de fysieke afstand tot een marktpartij een rol spelen. Als er geen mogelijkheden zijn tot het houden van gesprekken door de marktpartij bij de gemeente zelf, hoe ver moet de ondernemer dan reizen voor een persoonlijk gesprek?

Voorbeeld:

Vanwege haar visie op de dienstverlening aan haar inwoners koos een gemeente ervoor om schuldhulpverlening aan ondernemers zelf uit te voeren. De gemeente wil graag persoonlijk in gesprek met elke inwoner, op het stadskantoor of op de locatie van de ondernemer. Deze aanpak paste niet binnen de visie van de marktpartij.

3.2. Beoordeel aanwezigheid specialistische kennis

Schuldhulpverlening aan ondernemers vereist gespecialiseerde juridische, bedrijfseconomische en financiële kennis. Bij het maken van een keuze, speelt bij veel gemeenten de aan- of afwezigheid van deze gespecialiseerde kennis een belangrijke rol. Een veelgenoemde reden om schuldhulpverlening aan ondernemers niet zelf te doen is om de taak daar te beleggen waar de kennis al is. Om de schuldhulpverlening aan ondernemers zelf uit te voeren door een afdeling met maar één of twee gespecialiseerde schuldhulpverleners is kwetsbaar. Het kan leiden tot gebrek aan continuïteit, deskundigheid en kennisdeling. Een marktpartij kan een constanter niveau van deskundigheid bieden, waardoor continuïteit beter gewaarborgd is, zelfs bij personeelsveranderingen.

Om de uitvoering toch zelf te doen, zorgen sommige gemeenten ervoor dat al hun schuldhulpverleners de nodige specialistische kennis over ondernemers hebben, zodat flexibel ingespeeld kan worden op een toenemende vraag naar ondersteuning en de continuïteit is gewaarborgd.

Het vinden en behouden van gekwalificeerde schuldhulpverleners met specialistische kennis en vaardigheden is echter een uitdaging in de huidige krappe arbeidsmarkt.

Voorbeeld:

Een gemeente in het midden van het land heeft bewust de keuze gemaakt om schuldhulpverlening aan ondernemers eerst enkele jaren uit te besteden en te leren van de ervaringen van de marktpartij door intensief overleg. Na deze periode wil de gemeente de schuldhulpverlening aan ondernemers zelf gaan uitvoeren.

Door te kiezen voor een samenwerking met andere gemeenten neemt de capaciteit toe, zowel qua aantal hulpvragen van ondernemers als qua menskracht. Dit versterkt de continuïteit van de schuldhulpverlening en de kennis en vaardigheden van schuldhulpverleners.

3.3. Bepaal de grootte van de doelgroep

De grootte van de doelgroep speelt ook een rol bij de keuze voor een passende uitvoeringsvariant. Voor gemeenten is het niet eenvoudig om vooraf te beoordelen hoeveel ondernemers een beroep gaan doen op schuldhulpverlening. Hoe brengt u deze doelgroep goed in beeld? Er zijn bronnen met nuttige informatie zoals:

- het dataplatform Waarstaatjegemeente en
- actuele cijfers van de Kamer van Koophandel (KVK).

Bekijk de lokale cijfers van uw gemeente in een overzichtelijk dataplatform op [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl). Het dashboard Economie geeft een beeld van de actuele situatie van de lokale economie en werkgelegenheid. Ook geeft het een beeld van het aantal faillissementen van bedrijven en instellingen per regio. De KVK biedt via haar [KVK Regiotool](https://www.kvk.nl/regiotool) onder andere data over het aantal gestopte ondernemingen in uw gemeente. Houd er bij deze cijfers rekening mee dat niet elke onderneming in uw gemeente gerund wordt door een inwoner van uw gemeente. Verder kunnen ook cijfers van uw eigen gemeente over de ontwikkeling van het aantal inwoners dat een beroep doet op het Bbz, een indicatie geven over hoeveel ondernemers ondersteuning nodig hebben bij financiële zorgen.

Is de grootte van de doelgroep moeilijk te voorspellen dan kan dit voor gemeenten een reden zijn om te kiezen voor uitbesteden aan één of meer marktpartij(en). Deze heeft vaak de capaciteit in personeel en middelen in huis om zich gemakkelijker aan te passen aan de wisselende vraag naar schuldhulpverlening.

De algemene verwachting is dat het aantal ondernemers met financiële zorgen de komende jaren toeneemt. Tegelijkertijd is het onzeker of ondernemers met financiële zorgen ook daadwerkelijk ondersteuning gaan vragen bij gemeenten. Dat zal mede afhangen van de manier waarop gemeenten de ondersteuning aan ondernemers hebben georganiseerd, evenals de mate van toegankelijkheid en de inspanningen die gemeenten leveren om ondernemers te bereiken.

3.4. Verzamel informatie over schuldhulpverlening aan ondernemers

Schuldhulpverlening aan ondernemers is voor gemeenten geen nieuwe dienstverlening, maar vereist andere expertise en (soms) maatwerk. Het is dus van belang om informatie te verzamelen over de bestaande dienstverlening van uw gemeente aan ondernemers met financiële zorgen en vast te stellen wat er nog ontbreekt.

- Beoordeel wie er intern betrokken moeten worden bij het verzamelen van informatie, zoals schuldhulpverleners, medewerkers vroegsignalering, communicatiemedewerkers, Bbz-consulenten en medewerkers Economische Zaken;
- Plan bijeenkomsten met externe partijen, zoals bijvoorbeeld vrijwilligersorganisaties voor ondernemers, lokale ondernemersverenigingen, banken, adviseurs (boekhouders en accountants) en overige ketenpartners;

Voorbeeld:










Een gemeente uit het oosten van het land, die aan de slag ging met een implementatieplan voor schuldhulpverlening aan ondernemers, deed een literatuurstudie en had meerdere gesprekken met tien ketenpartners. Dit werd de basis van het implementatieplan. Daaruit is een werkgroep opgericht met vier partijen. Door het vroegtijdig betrekken van de ketenpartners bij de vormgeving en organisatie van ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen verloopt de samenwerking nu erg soepel.

- Hoe kan het schuldhulpverleningsproces worden vastgelegd en beheerd? Informeer bij uw softwareleverancier of zij een module voor schuldhulpverlening aan ondernemers aanbieden;
- Haal praktijkvoorbeelden (*best practices*) op bij andere gemeenten;
- Informeer bij verschillende marktpartijen wat de kosten zijn van het inkopen van schuldhulpverlening aan ondernemers.

3.5. Aandachtspunten en tips

Als u een keuze maakt welke uitvoeringsvariant het meest passend is voor uw gemeente, is het belangrijk om u te realiseren dat iedere variant eigen uitdagingen en kansen kent. In onderstaande tekening vindt u enkele belangrijke aandachtspunten en tips per uitvoeringsvariant.

DE DRIE UITVOERINGSVARIANTEN SHVO

		ZELF UITVOEREN	UITBESTEDEN / SAMENWERKEN
 ONDERNEMERS BEREIKEN	 ISSUES  TIPS	HOGE DREPEL GEMEENTEHUIS ONDERNEMERSLOKET BUITEN GEMEENTEHUIS	REISAFSTAND NAAR MARKTPARTIJ / BUURGEMEENTE SPREEKUR OP LOCATIE IN DE GEMEENTE (BUITEN GEMEENTEHUIS)
 ONDERNEMERS PASSEND ONDERSTEUNEN	 ISSUES  TIPS	ONVOLDOENDE CONTINUITEIT & KWALITEIT IN DE UITVOERING DEEL WERK (TOCH) UITBESTEDEN <ul style="list-style-type: none"> • NA INTAKE & BESCHIKKING • ALLEEN COMPLEXE DOSSIERS • INHUUR SPECIALISTEN 	ONVOLDOENDE ZICHT OP KWALITEIT INVESTEREN IN GOEDE REGIEVOERING
 ONDERNEMERS SAMEN ONDERSTEUNEN	 ISSUES  TIPS	VERSNIJPERDE ONDERSTEUNING, ONDERNEMERS TUSSEN WAL & SCHIP HELDERE SAMENWERKINGSAFSPRAKEN & REGELMATIG CONTACT MET BELEID, COMMUNICATIE, EZ, BBZ & VROEGSIGNALERING <ul style="list-style-type: none"> • GEZAMENLIJKE INTAKE • WARME OVERDRACHT 	

4. Beleids- en implementatieplan

Als uw gemeente een weloverwogen keuze heeft gemaakt, is het aan te bevelen om in het gemeentelijke beleidsplan of in de beleidsregels voor schuldhulpverlening vast te leggen wat ondernemers van uw gemeente mogen verwachten (en wat niet). Dit geldt ook wanneer een externe partij is gemandateerd voor de toegang tot en/of uitvoering van schuldhulpverlening. Deze informatie kan ook helpen om andere gemeentelijke afdelingen een duidelijk beeld te geven van de beschikbare ondersteuning aan ondernemers met financiële zorgen. Vanuit de kaders van het beleidsplan leggen gemeenten verdere keuzes voor de uitvoering van schuldhulpverlening aan ondernemers vast in beleidsregels en/of een verordening. Meer informatie over de beleidsruimte en aandachtspunten binnen de Wgs vindt u in de [Handreiking aandachtspunten beleid](#).

Naast een beleidsplan en beleidsregels is het raadzaam een implementatieplan op te stellen waarin u concretiseert wat er nodig is om de schuldhulpverlening aan ondernemers vorm te geven en te organiseren. U kunt aandacht besteden aan de volgende onderwerpen.

Doelgroep

Tot de doelgroep van de Wgs behoren alle natuurlijke personen, dus ook ondernemers die vanuit hun rechtsvorm persoonlijk aansprakelijk zijn voor schulden van hun onderneming: de eenmanszaak, VOF, commanditaire vennootschap en maatschap. Daarnaast hebben ook andere ondernemers die persoonlijk aansprakelijk zijn voor zakelijke schulden recht op schuldhulp, bijvoorbeeld omdat zij privé hebben meegetekend voor leningen van hun BV.

Toegang

Veel gemeenten hebben een ondernemersloket - online en soms ook fysiek - als laagdrempelige ingang voor alle vragen van ondernemers. Ondernemers die in gesprek willen over financiële zorgen worden via die centrale ingang doorgeleid naar de juiste persoon om mee in gesprek te gaan. Om de drempel nog meer te verlagen kiezen sommige gemeenten bijvoorbeeld bewust voor een ondernemersloket in een bedrijfsverzamelgebouw of voeren het eerste gesprek bij de KVK.

Als een gemeente zelf schuldhulpverlening aan ondernemers uitvoert en deze dienstverlening heeft ondergebracht bij de afdeling Sociale Zaken, is het van belang om in de communicatie expliciet te benoemen dat deze toegang ook voor ondernemers geldt en dit te vermelden op de website van de gemeente. Een ondernemer kan er niet op bedacht zijn dat de gemeente schuldhulpverlening aanbiedt via dezelfde toegang of kan uit schaamte ervoor kiezen om geen contact op te nemen via dezelfde toegang als particulieren.

Als de schuldhulpverlening aan ondernemers is uitbesteed, is het belangrijk dat iedereen binnen de gemeente op de hoogte is waar de toegang voor ondernemers met financiële zorgen is belegd. Zo voorkom je dat ondernemers van het ene loket naar het andere worden gestuurd. Zorg daarbij voor een warme overdracht, zowel intern als naar de marktpartij(en) toe, zodat de ondernemer niet voortijdig afhaakt.

Kosten voor bijwerken administratie ondernemers

Als ondernemers met financiële zorgen hun administratie niet op orde hebben, vormt dit een probleem voor het schuldhulpverleningstraject. De adviseur (boekhouder of accountant) weigert zijn werk te doen zolang de ondernemer niet betaalt. Zonder administratie kan het schuldhulpverleningstraject niet starten, omdat de omvang van de schulden dan nog niet duidelijk is. Wanneer de eigen adviseur van de ondernemer niet bereid is om de ondernemer alsnog te ondersteunen, zijn er verschillende manieren waarop gemeenten dit kunnen oplossen. Sommige gemeenten verwijzen door naar een vrijwilligersorganisatie, die ondersteuning biedt bij het opstellen van de administratie en/of het indienen van aangiftes. Andere gemeenten betalen (een deel van) de kosten van de adviseur. Gemeenten betalen deze kosten uit schuldhulpverleningsnoodfondsen, vanuit de bijzondere bijstand en dergelijke. Indien van toepassing, biedt ook het Bbz wellicht mogelijkheden om de kosten van het bijwerken van de administratie voor de ondernemer te voldoen.

Voorbeeld:

Een grote gemeente uit het midden van het land heeft op jaarbasis een bedrag van € 20.000,- begroot voor kosten van adviseurs om achterstallige aangiftes in te dienen. De gemeente is bereid € 500,- per ondernemer per boekjaar te vergoeden. Daarnaast is maatwerk mogelijk.

Levensvatbaarheidsonderzoek

Als een ondernemer problematische schulden heeft, dan kunnen gemeenten ondernemers ondersteunen bij het treffen van een schuldregeling. De schuldhulpverlener bekijkt samen met de ondernemer wat in zijn of haar specifieke situatie de beste manier is om uit de schulden te komen. Dit kan zijn een volledige betaling via een betalingsregeling of herfinanciering. De andere mogelijkheid is een schuldsanering door, bij voorkeur een saneringskrediet en anders door een schuldbemiddeling. Daarbij is het van belang om te laten onderzoeken of de onderneming al dan niet levensvatbaar is. Voor gemeenten is het dan belangrijk om te onderzoeken wie verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het levensvatbaarheidsonderzoek en wie de kosten draagt. Sommige gemeenten hebben zelf een bedrijfskundige in dienst om deze levensvatbaarheidsonderzoeken uit te voeren, terwijl andere gemeenten de onderzoeken uitbesteden. In de [Handreiking uitvoering Bbz | PPO Nederland](#) worden de voor- en nadelen van wel of niet uitbesteden van het levensvatbaarheidsonderzoek benoemd,

Saneringskrediet voor ondernemers

Als de onderneming levensvatbaar is en de ondernemer wil graag door met zijn onderneming, dan kan sanering van schulden samengaan met een doorstart van de onderneming. Een saneringskrediet kan bestaan uit een krediet van een kredietverstrekker, krediet van een derde (bijvoorbeeld familie) of een Bbz-krediet. De inzet van een saneringskrediet bij een problematische schuldsituatie is één van de elementen van de basisdienstverlening. Het is raadzaam om van tevoren te bepalen welke financieringsmogelijkheden de gemeente kan aanbieden en onder welke voorwaarden. In geval van een Bbz-krediet is het belangrijke duidelijke interne afspraken te maken over wie de schuldeisers uitbetaalt.

Kredietbanken vragen vaak aan gemeenten om borg te staan. De NVVK en het Waarborgfonds saneringskredieten (Wsk) hebben een pilot [Saneringskrediet voor ondernemers I NVVK](#). Er is binnen de pilot ruimte om 100 borgstellingen te verstrekken. Het Wsk geeft bij toelating tot de pilot een borgstelling aan de betrokken kredietbank voor het te verstrekken saneringskrediet.

Complexe dossiers

Sommige gemeenten, die schuldhulpverlening aan ondernemers zelf uitvoeren, besteden alleen de complexere dossiers uit aan een marktpartij. Als gemeenten dit doen is het belangrijk duidelijke afspraken te maken over het tijdstip en de wijze van dossieroverdracht en bij uitbesteden ook rekening te houden met de regels omtrent aanbesteding

Voorbeeld:

Meerdere gemeenten maken de keuze om een marktpartij in te schakelen wanneer een bestuurder van een BV, die persoonlijk aansprakelijk is voor zijn zakelijke schulden, financiële zorgen heeft.

Software

Meerdere softwareleveranciers bieden software aan voor schuldhulpverlening aan ondernemers. Voor schuldhulpverlening aan ondernemers is het onder andere van belang, dat er een speciale module is waarbij een kwijtscheldingsverzoek gedaan kan worden aan de Belastingdienst op grond van Art. 29 lid 7 Wet op de Omzetbelasting. Daarnaast wilt u als gemeente mogelijk specifieke gegevens registreren. Bijvoorbeeld de rechtsvorm van een onderneming, of er sprake is van personeel, branchegegevens en - als de ondernemer stopt - welk inkomen de ex-ondernemer daarna ontvangt.

Integrale samenwerking

Verschillende afdelingen binnen gemeenten geven ondersteuning aan of hebben contact met ondernemers, zoals economische zaken, sociale zaken, communicatie, vroegsignalering en schuldhulpverlening. Over het algemeen geldt dat de dienstverlening aan ondernemers beter wordt wanneer de verschillende afdelingen samen optrekken, goed communiceren en integrale ondersteuning bieden. Het is raadzaam deze afdelingen en diensten binnen uw gemeente te betrekken bij dit plan en heldere afspraken te maken over de samenwerking. Als er is uitbesteed, is het belangrijk om ook de externe partij goed mee te nemen in de samenwerkingsafspraken. Meer informatie vindt u onder het kopje 'Regievoering'.

Voorbeeld:

Een gemeente uit het midden van het land gaf tijdens een werkbezoek aan trots te zijn op de samenwerking tussen de verschillende afdelingen en diensten die ondernemers ondersteunen. De beleidsafdeling, communicatie, economische zaken, Bbz-afdeling en schuldhulpverlening overleggen om de twee weken over onderwerpen die belangrijk zijn voor ondernemers. Samen komen ze tot concrete oplossingen en door het onderlinge contact verbeteren ze de dienstverlening.

Samenwerking Bbz-afdeling

Het is raadzaam de rol van zowel de afdeling schuldhulpverlening aan ondernemers als de Bbz-afdeling te beschrijven en duidelijke samenwerkingsafspraken te maken. Dit kunnen afspraken zijn over warm doorverwijzen, gezamenlijke gespreksvoering, samenwerking op casusniveau, regulier overleg en dergelijke. Goede samenwerking tussen deze twee afdelingen bevordert de passende ondersteuning aan ondernemers en voorkomt dat zij tussen wal en schip vallen.

Samenwerking met (vrijwilligers)organisaties

Verschillende landelijke en regionale organisaties ondersteunen ondernemers met financiële zorgen. Veel gemeenten hebben een samenwerking met (vrijwilligers)organisaties om naast schuldhulpverlening aanvullende ondersteuning te kunnen aanbieden. Het is raadzaam om vooraf duidelijke afspraken te maken over de rol van en de informatieoverdracht tussen de (vrijwilligers)organisatie en de schuldhulpverlener. Op de [website](#) van de KVK vindt u een overzicht van organisaties die ondernemers ondersteunen met advies en coaching.

Samenwerking met budgetbeheer en beschermingsbewind

Een ondernemer kan ook (tijdelijk) baat hebben bij een vorm van budgetbeheer of beschermingsbewind. Sommige gemeenten maken daarover afspraken met lokale budgetbeheerders of beschermingsbewindvoerders. Het beheer voor ondernemers is maatwerk en vereist specifieke kennis en vaardigheden. Ook vraagt het om voldoende personele capaciteit binnen uw gemeente, omdat er een goede afstemming noodzakelijk is tussen de ondernemer, budgetbeheerder/beschermingsbewindvoerder en de gemeente.

Regievoering

Schuldhulpverlening aan ondernemers zelf uitvoeren biedt gemeenten een grote mate van regie. Het gehele proces in eigen hand hebben vergemakkelijkt de afstemming en aansturing in de uitvoeringspraktijk. Denk bij uitbesteden aan het goed vormgeven van het opdrachtgeverschap, heldere afspraken, communicatie en het bewaken van de voortgang. Er dient voldoende inzet en kennis te zijn om regie te voeren. Dit kost tijd, maar een goede regievoering door gemeenten is onmisbaar voor de kwaliteit en continuïteit.

Voorbeeld:

Vanaf het eerste gesprek bij een gemeente in het midden van het land blijven de Bbz-consulenten van de gemeente de vaste contactpersoon van de ondernemer. Deze gemeente heeft de schuldhulpverlening uitbesteed en er is regelmatig overleg met de marktpartij. De Bbz-consulenten hebben allen een basiscursus schuldhulpverlening gevolgd.

Samenwerkende gemeenten hebben een eigen verantwoordelijkheid om elkaar goed op de hoogte te houden en goed te blijven samenwerken. Daarvoor heeft elke gemeente een eigen accounthouder nodig met kennis van schuldhulpverlening aan ondernemers. De beleidsmedewerker van elke gemeente kan de ondersteuning coördineren en monitoren of ondernemers passende ondersteuning krijgen.

Om als gemeente regie te voeren op de uitvoering en kwaliteit van de schuldhulpverlening door derden is het belangrijk om als gemeente een aantal zaken organiseren. Denk daarbij aan: uitvoeringsafspraken vastleggen, managementinformatie en klanttevredenheid, klachtafhandeling, en borging opdrachtgeverschap bij gemeenten. Meer informatie hierover vindt u in de [Handreiking Grip op schuldhulpverlening](#).

Voorbeeld:

Tijdens de reguliere overleggen met de marktpartij van een gemeente uit het midden van het land worden uitvoerige inhoudelijke vragen gesteld. De gemeente vindt het belangrijk dat elke ondernemer passende ondersteuning krijgt. Enkele voorbeeldvragen zoals de gemeente tijdens een periodiek overleg stelt:

Wat is de financiële situatie van de (ex)ondernemer? Kan er een gedetailleerd overzicht worden gegeven van inkomsten, uitgaven, schulden en bezittingen?

Is er sprake van een crisissituatie? Zo ja, heeft er een eerste gesprek plaatsgevonden binnen 3 werkdagen na aanmelding door de ondernemer of ontvangst van een signaal van een bedreigende situatie? En hoe is de crisissituatie opgelost?

Wat zijn de belangrijkste oorzaken van de financiële zorgen? Zijn er specifieke (levens)gebeurtenissen of omstandigheden die hebben bijgedragen aan de financiële zorgen?

Is de toelatingsbeschikking en het plan van aanpak binnen 8 weken na het vaststellen van de hulpvraag verzonden?

Zijn er lopende gerechtelijke procedures of dreigende juridische stappen vanwege de schulden?

Heeft de (ex-)ondernemer zijn administratie op orde en welke aangiftes moeten er nog worden ingediend bij de Belastingdienst?

Is het bedrijf levensvatbaar en zijn er financieringsmogelijkheden?

Hoe kunnen we de (ex-)ondernemer ondersteunen om zijn financiële kennis en vaardigheden te verbeteren om terugval te voorkomen?

Welke flankerende ondersteuning heeft deze (ex-)ondernemer nodig?

Hoe kan de gemeente de ondernemer ondersteunen als hij besluit zijn onderneming te stoppen?

Begroting

De organisatie en vormgeving van schuldhulpverlening aan ondernemers brengt kosten met zich mee. Hierbij kan gedacht worden aan kosten voor een aangepast softwarepakket, aanpassingen website gemeente, bijdrage vrijwilligersorganisatie, bijdrage adviseur ondernemer, communicatie en kosten levensvatbaarheidsonderzoek. Bij uitbesteden zijn er daarnaast kosten voor inkoop en aanbesteden en bij zelf uitvoeren personeelskosten voor gekwalificeerde schuldhulpverleners.