

In 1994 startte ik een bedrijf met de volgende missie: alle kleine ondernemers helpen bij het regelen van hun schulden en perspectief bieden. Inmiddels hebben we zo'n 36.000 ondernemers en ex-ondernemers bijgestaan bij het regelen van hun schulden. Wat zijn de ervaringen, lessons learned en wat zijn de ontwikkelingen en trends?

DOOR Jacqueline Zuidweg

## Schuldhulp voor ondernemers

# Waarom steeds meer gemeenten schuldhulpverlening aan ondernemers aanbieden en vergoeden

In 1994 waren het Spartaanse tijden voor de ondernemer met schulden, maar ook voor mij als schuldhulpverlener. Waar vond ik die ondernemer met schulden en hoe vond de ondernemer met problematische schulden mij? Met alleen een juridische achtergrond en weinig kennis van marketing, plaatste ik een advertentie in een landelijk dagblad: Ondernemer met schulden? Bel mr. J.J. Zuidweg. Zo bereikte ik het eerste jaar zo'n 35 ondernemers en het tweede jaar maar liefst 40. Veel zaken om in mijn eentje af te handelen, maar een prima start en voldoende om ook de lasten te betalen en te voorzien in mijn inkomen. De klanten uit die eerste twee jaren zijn mij goed bijgebleven. De man met de groentezaak die door een vechtscheiding in financiële problemen was gekomen en zijn kinderen niet meer mocht zien, de jongedame van 23 die in een franchiseformule was gestapt en binnen twee jaar met 300.000 gulden aan schulden zat, het familiebedrijf in keukens met meer dan een miljoen schuld. Allemaal persoonlijk aansprakelijk en niet in staat om de schuld terug te betalen. Allemaal met het gevoel van een uitzichtloze toekomst. Hoe mooi is het om mensen te kunnen helpen en weer perspectief te kunnen bieden. De man met de groentezaak belde mij

vijftien jaar later op. Nog steeds ondernemer en zelfs met een bloeiend miljoenen bedrijf, maar het meest blij was hij dat hij zijn kinderen weer mocht zien en hij bedankte mij nogmaals voor mijn steun in zo'n moeilijke periode van zijn leven.

### Faillissementen

Maar er was ook de uitdaging van de communicatie met schuldeisers, debiteurenafdelingen, incassobureaus, deurwaarders en advocaten. 'Beste mevrouw Zuidweg, hoe haalt u het in uw hoofd om een kwijtscheldingsvoorstel van 25 procent te doen? Onze opdrachtgever heeft 100 procent geleverd en heeft dus ook recht op 100 procent betaling.' Menig schuldhulpverlener zal dit nog steeds herkennen, maar in die tijd was er geen bekendheid met een minnelijke regeling en was er geen Wet schuldsanering natuurlijk personen (Wsnp) stok achter de deur. Dus het was dealen en wheelen of anders faillissement. Bepaalde schuldeisers en deurwaarders hadden lange tijd een ondergrens van 55 procent tegen finale kwijting of anders faillissement van de ondernemer. Niet uitvoerbaar als er een belastingschuld was, waarbij dan altijd 100 procent betaling nodig zou zijn, aangezien de belastingdienst toen ook al het dubbele

percentage ten opzichte van het concurrente kwijtingsaanbod eiste. Vele onnodige faillissementen en zo'n tien jaar later, kwam er schoorvoetend vertrouwen in schuldhulpverlening en de communicatie, dus het luisteren en begrip hebben voor de problematische situatie, kwam op gang. Er werden meer akkoorden mogelijk, minder faillissementen en dus meer perspectief voor de ondernemer.

Het bereiken van de doelgroep bleef evenwel een uitdaging. Waar gaat een ondernemer met schulden naar toe? Taboe en schaamte maken dat een ondernemer niet snel om hulp vraagt. Pas als er echt geen inkomsten meer zijn en bij dreigende situaties zoals afsluiting van energie of huisuitzetting, klopt hij aan bij de gemeente. Daar komt hij vaak terecht bij de zogenaamde Bbz-afdeling.<sup>1</sup> In 1996 gaf ik mijn eerste presentatie voor de afdeling Bbz van de gemeente Amsterdam en benadrukte het belang van schuldhulpverlening, die destijds alleen voor particulieren in Amsterdam beschikbaar was. Ook in de rest van Nederland hielp men nagenoeg uitsluitend particulieren met schulden. Veel gemeenten dachten, en denken helaas nog steeds, dat de Bbz-regeling voldoende voorziening is voor de ondernemer met problematische schulden. Overigens

blijkt de Bbz-regeling nog steeds heel onbekend bij de doelgroep. Zie hiervoor het recente onderzoek van ZZP Nederland.<sup>2</sup>

### Businesscase

Na de presentatie bij de gemeente Amsterdam, kwamen de doorverwijzingen op gang, maar de ondernemers moesten de schuldhulpverlening wel zelf betalen. Dit in tegenstelling tot de particulieren die hulp vroegen en kregen. En dat is natuurlijk een uitdaging als je ondernemer met problematische schulden bent. Na ongeveer drie jaar werd de situatie voor mijn schuldhulpverleningsbedrijf onhoudbaar. De debiteurenstand liep op en de liquiditeit nam drastisch af. Er moest iets gebeuren. De toegevoegde waarde van schuldhulpverlening voor ondernemers was overduidelijk voor alle betrokken partijen:

- Goed voor de ondernemer en zijn gezin: de schulden zijn geregeld, er is rust, de lichamelijke en psychische gesteldheid verbetert. Kortom er is weer perspectief en motivatie om in eigen inkomen te voorzien.
- Goed voor de schuldeisers: er is een aanspreekpunt dat maximale terugbetaling van de vordering realiseert.
- Goed voor de gemeente: de burger blijft of gaat weer participeren, besparing op bijstandsuitkeringen, minder gebruik van kwijtscheldingsregelingen, minder zorgkosten, minder ontruiming, et cetera.

De gemeente Amsterdam begreep de sociale businesscase – beter investeren

dat mede mogelijk, totdat in 2011 ook bezuinigingen aan rijkszijde de gemeenten troffen. Veel gemeenten stopten met schuldhulpverlening voor ondernemers of maakten de drempels voor toegang hoger en hoger, waardoor we ook in vergoedende gemeenten zo'n 25 tot 75 procent terugloop in aanvragen merkten.

### Onbemind

En juist in die periode steeg het aantal zzp'ers<sup>3</sup> aanzienlijk en bleken velen niet geschikt voor het ondernemerschap. Aangemoedigd door hun werkgever ruilden veel werknemers in de bouw- zorg- en bezorgsector hun vaste inkomen in voor een onzeker ondernemersbestaan. Ook veel ontslagen werknemers werden vanuit het UWV aangemoedigd om te kiezen voor het ondernemerschap. Er kwamen vele rijkschoolhouders, schoonheidsspecialistes en kapsters bij en er vielen er veel om. Ook veel gemeenten stimuleerden het starten van een onderneming vanuit een uitkering.

Nu mag je ondernemen leren, maar niet iedereen kan het leren of heeft voldoende tijd om het te leren. Ondernemen is ook risico nemen en risico lopen. Dat wordt bij de start vaak vergeten. Starten, groeien en succesvol zijn; dan ben je een echte ondernemer. Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. Als je faalt, vind je niet alleen zelf dat je een slechte ondernemer bent, maar dat vindt je omgeving ook, inclusief de overheid die jou zou kunnen helpen. De Nationale Ombudsman rapporteerde in januari<sup>4</sup> dat de toegang tot schuldhulpverlening

van geld en keuzes die daarmee gemaakt worden. Kijk maar eens terug. Met de invoering van de Wsnp eind 1998 nam het minnelijk regelen van schulden een enorme vlucht en er volgden ook veel verzoekschriften tot toelating van de Wsnp. Dit waren er echter zo veel, dat de rechtbanken overbelast raakten en strenger werden aan de poort. Gevolg hiervan is dat de instroom in de Wsnp al jaren vermindert en dus een moeilijk toegankelijke route is geworden voor het helpen van burgers met financiële problemen. Veel gemeenten zochten alternatieve oplossingen in budgetbeheer en inkomensbeheer en preventie kreeg terecht meer aandacht. Tijdens de crisis werden budgetten voor gemeenten gekort met als gevolg dat de oplossing van de schuldenproblematiek werd gezocht in beschermingsbewind, wat nu ook meestal schuldenbewind is geworden. Het leek een goedkope oplossing, maar blijkt in de praktijk ook voor vele gemeenten een te hoge kostenpost te zijn.<sup>5</sup>

Het lijkt dweilen met de kraan open. De CBS-cijfers<sup>6</sup> geven inmiddels aan dat 1,2 miljoen huishoudens te kampen hebben met problematische schulden. Op basis van onze ervaringscijfers weten we dat hieronder zich maar liefst 340.000 kleine ondernemers bevinden. De armoede stijgt ook nog eens onder deze groep.<sup>7</sup>

### Schuldenplan

Toch lijkt er licht aan de horizon te verschijnen. Staatssecretaris Van Ark presenteerde 23 mei j.l. het Actieplan brede schuldaanpak<sup>8</sup> van het kabinet met veertig actiepunten. Daarin ook verscholen het verbeteren van de toegang tot schuldhulpverlening, dus ook voor ondernemers natuurlijke personen (zijnde de zzp'er, de vennoot in V.O.F. en de DGA in een B.V. die persoonlijk aansprakelijk is). Mijn wens zou zijn als bij de tachtig miljoen euro die verstrekt gaat worden aan gemeenten, aangegeven wordt dat zo'n 25 procent aangewend dient te worden voor het helpen van de ondernemer natuurlijk persoon. Niet alleen rechtvaardig, maar heel hard nodig! Dagelijks hebben wij ondernemers aan de telefoon die we wel kunnen helpen maar die in een gemeente wonen die geen schuldhulpverlening voor ondernemers verstrekt en er ook geen budget

## Nationale Ombudsman: 'De toegang tot schuldhulpverlening voor ondernemers is bij de meeste gemeenten ronduit slecht.'

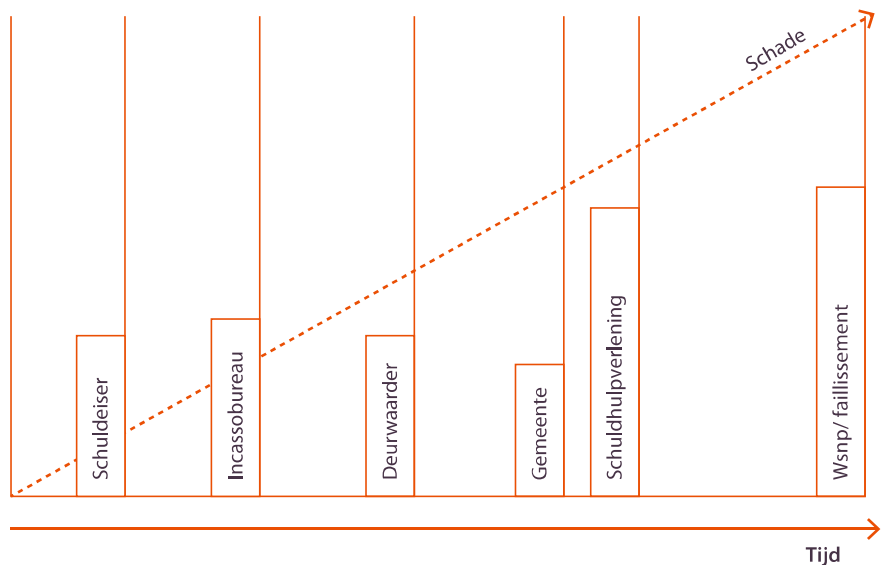
in schuldhulpverlening, dan vele jaren een bijstandsuitkering verstrekken aan een ex-ondernemer met schuld – en werd de eerste gemeente in Nederland die schuldhulpverlening aan ondernemers aanbood en vergoedde. Ten tijde van de crisisperiode van 2008 tot 2011 volgden vele gemeenten haar voorbeeld. De budgetten vanuit het Rijk maakten

met name voor ondernemers bij de meeste gemeenten ronduit slecht is en dat dit dient te verbeteren. Nu is schuldhulpverlening voor ondernemers niet alleen een kwestie van onbekend maakt onbemind; het helpen van burgers met problematische schulden (en hier bedoel ik met name de particulieren) is vooral een kwestie

voor wil vrijmaken. Als familie of vrienden niet kunnen bijspringen, is verhuizen de enige optie. Nu ben ik overigens de mening toegedaan dat de kosten van schuldhulpverlening niet alleen door gemeenten of ondernemers met nog enige aflossingscapaciteit gedragen moeten worden, maar ook door belanghebbende partijen zoals schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders. Welke oplossingen zie ik? Het is goed om daarvoor naar de customer journey van de ondernemers met problematische schulden te kijken (figuur 1).

Tussen de eerste constatering dat er een (problematische) achterstand in betaling is tot aan het moment dat de ondernemer zich wendt tot de schuldhulpverlening zit gemiddeld een tot drie jaar, en dat is voor particulieren overigens ruim vijf jaar. Voor de groep niet-kunners, maar wel-willers, maar ook voor de schuldeisers, is dit totaal verloren tijd. De oplossing zit dus in het eerder signaleren en helpen. De schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders hebben een belangrijke rol in dit proces en hebben er ook belang bij om de schade van hun vordering te beperken. De huidige trend bij schuldeisers, incassobureaus en deurwaarders van maatschappelijk verantwoord incasseren past dus prima in de gezamenlijk oplossing. Maatschappelijk verantwoord incasseren gaat niet alleen om het beperken van de schade van de vordering, maar vooral het tijdig helpen van de klant en daardoor ook behoud van de relatie met de klant.

Een ondernemer heeft aan het einde van de customer journey gemiddeld zo'n achttien schuldeisers en 145.000 euro aan schulden. De kosten van hulpverlening kunnen mijns inziens gedeeld worden door de schuldeisers die zich in het schuldenpakket van de schuldenaar bevinden, maar uiteraard zo vroeg mogelijk in de customer journey. Deze zienswijze wordt inmiddels positief ontvangen door diverse veel voorkomende schuldeisers, zoals verzekeraars, energiebedrijven en woningcorporaties. Hoe verder in de journey, hoe complexer de problematiek (denk ook aan psychosociale factoren) en hoe meer belang voor de gemeente voor het helpen van haar burger en schade te beperken.



Figuur 1. customer journey van de ondernemers met problematische schulden

### Hoopvol

Al kijkend naar de toekomst ben ik hoopvol gestemd, dat ook ondernemers met problematische schulden eerder en vooral ook landelijk zullen worden geholpen. Ontwikkelingen die ik zie:

- Voorspellende data, waarbij het mogelijk is om je betaalgedrag en dus ook je betalingsproblemen te voorspellen, zal ook de koppeling naar vroegere hulp mogelijk maken.
- De invoering van de Payment Service Directive (PSD2), de nieuwe bankrichtlijn die de markt opent voor technologiebedrijven en waardoor consumenten en dus ook zzp'ers hun bankdata met toestemming beschikbaar kunnen stellen, zal ook eerdere en vooral snellere hulp mogelijk maken.
- Voortschrijdende digitalisering binnen de schuldhulpverlening, dus onder andere meer zogenaamde 'Mijn Omgevingen', zal communicatie sneller en beter mogelijk maken voor alle belanghebbenden binnen de schuldhulpverlening. Wordt schuldhulpverlening dan een druk op de knop? De verificatie van de inkomsten en schulden zal inderdaad veel sneller en makkelijker gaan, maar het contact met de ondernemer met problematische schulden zal altijd blijven en nodig zijn. Digitalisering zie ik dan ook als proces ondersteunend en er zal hierdoor meer tijd zijn voor aandacht voor de ondernemer en zijn onderneming.

- Daarnaast zal erkenning van de schuldenproblematiek van ondernemers eveneens de hulp doen verbeteren. Omgaan met falen is inmiddels onderdeel van het ondernemersprogramma bij de incubators van universiteiten die start-ups begeleiden. De Kamer van Koophandel lanceerde eind 2017 haar Come-backcampagne om het taboe op falen te helpen doorbreken. De testimonials van bekende ondernemende Nederlanders zoals Ron Blauw, Marlies Dekkers en Jurgen Raymann spreken tot de verbeelding. Laten we hopen dat dit in de nabije toekomst vele loketten bij gemeenten zal doen openen. ■

Jacqueline Zuidweg is directeur van MKBDoorgaan.nl, Schulden.nl en Zuidweg & Partners, [jzuidweg@zuidweg-partners.nl](mailto:jzuidweg@zuidweg-partners.nl)

### Noten

1. Zie Bijstand voor zelfstandigen, Rijksoverheid
2. Zie artikel 'Gemeentelijke vangnetregeling zelfstandigen onbekend bij zzp'ers'
3. Volgens KvK
4. Zie artikel Nationale Ombudsman 'Toegang tot gemeentelijke schuldhulpverlening niet laagdrempelig en breed genoeg'
5. Zie artikel Binnenlands Bestuur 'Kosten bewindstelling frustreren gemeenten'
6. Zie cijfers, CBS
7. Zie artikel CBS 'Bijna 1 op de 10 zzp'ers loopt risico op armoede'
8. Zie Actieplan brede schuldenaanpak, Rijksoverheid.