

## **‘Ondernemers met schulden weten vaak niet waar te beginnen met hulp zoeken’.**

Het aantal Nederlanders met schulden stijgt. Omdat de overheid het probleem niet de baas kan, komen bedrijven en maatschappelijke organisaties massaal in actie, met een wildgroei aan schuldhulptrajecten tot gevolg. Deel 1 van een serie over de schuldhulpindustrie in Nederland.

Een paar jaar geleden kon Jean Schreurs, tot 1 januari van dit jaar ceo van NXP Nederland, zich niet voorstellen dat er bij zijn bedrijf mensen zouden werken met problematische schulden. Maar de omstandigheden zijn snel veranderd, zegt hij. ‘Het zijn er nu enkele tientallen, voornamelijk buitenlandse werknemers. Mensen komen naar Nederland, hebben een goed tot uitstekend salaris, maar ook een te hoog uitgavenpatroon. Ze sturen vaak geld naar hun land van herkomst en hebben te laat in de gaten dat het leven hier aanzienlijk duurder is dan in hun thuisland.’

De Nederlandse chipmaker is niet het enige bedrijf in Brainport Eindhoven dat zich zorgen maakt over de financiële gezondheid van zijn werknemers, weet Schreurs. ‘In een gesprek met collega-ceo’s bleek dat we er allemaal mee te maken hebben.’

## **Overheid als grootste schuldeiser.**

Ook in de rest van Nederland zijn schulden een toenemend punt van zorg. Het aantal mensen met financiële problemen nam vooral in de coronajaren sterk toe, en is sindsdien verontrustend stabiel. Zo’n 730.000 gezinnen kampen inmiddels met problematische schulden. De grootste schuldeisers zijn de Belastingdienst, zorgverzekeraars en het Centraal Justitieel Incassobureau. Het recent verschenen eindrapport van het Interdepartementaal Beleidsonderzoek schat de jaarlijkse maatschappelijk schade op €8,5 mrd.

De staat is wettelijk verplicht te voorkomen dat mensen in de schulden raken, of ze er weer uit te halen als het fout is gegaan. Maar de overheid blijkt vaak niet in staat om deze taak uit te voeren. Het gevolg: oninbare rekeningen voor schuldeisers en veel sociaal leed voor grote groepen in de samenleving.

Blijkens de zorgen in onder andere Brainport leiden schulden ook op de werkvloer steeds vaker tot stress, slechtere prestaties en extra ziekteverzuim. Financiële gezondheid moet daarom een vast onderdeel van het

personeelsbeleid worden, zegt Schreurs: 'Het is belangrijk om dit probleem binnen het bedrijf bespreekbaar en kenbaar te maken.'

### **Ingewikkeld web.**

Om die reden heeft NXP zich aangesloten bij de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid (NCFG), een nieuw samenwerkingsverband van een aantal grote bedrijven en banken. Het doel is financiële ontsporing bij medewerkers én klanten te voorkomen door problemen vroegtijdig te signaleren en bestaande schulden 'humaan' te incasseren.

Schulden zijn van oudsher vooral het domein van incassobureaus en deurwaarders. Recent kwamen daar de zogeheten factoringbedrijven bij, die schulden opkopen en verdienen aan het terugvorderen van niet of te laat betaalde schulden en boetes.

Parallel aan deze schuldenindustrie zijn de afgelopen jaren honderden projecten gestart om schulden te verzachten. Ze hebben allemaal verschillende namen en doelgroepen. Sommige zijn gericht op preventie, andere op jongeren, ondernemers, of mensen met beginnende of juist problematische schulden. Veelal worden ze (mede)gefinancierd door (semi)private partijen zoals banken, verzekeraars, woningcorporaties, telecombedrijven of zorgverzekeraars.

Zo is er naast de schuldenindustrie ook in rap tempo een schuldhulpindustrie ontstaan: een ingewikkeld web van initiatieven dat voor een buitenstaander nauwelijks te doorgronden is. De NCFG is zo'n nieuwe loot aan deze weelderig bloeiende boom.

### **Versnippering ligt op de loer.**

De groei aan projecten en initiatieven is een 'onwenselijke versnippering', vindt Pauline van Brakel. Zij is mededirecteur bij de Nationale Schuldhulproute (NSR), de grootste publiek-private samenwerking. Er zijn tachtig bedrijven en ruim tweehonderd gemeenten bij betrokken, maar ook ministeries en diverse uitvoeringsinstanties. NSR heeft als belangrijkste dienst Geldfit, een loket waar burgers zowel digitaal als telefonisch voor hulp terecht kunnen en direct worden doorgeleid naar de meest geschikte instantie. Aansluiting bij Geldfit kost een bedrag dat afhangt van de grootte van de organisatie.

Van Brakel begrijpt waar de dadendrang vandaan komt: 'Er zijn heel veel verschillende projecten, maar er zijn dan ook heel veel mensen met schulden. Het is een gezamenlijke maatschappelijke opgave en ik vind het logisch dat het bedrijfsleven en andere organisaties ook in actie komen.'

Maar ze heeft wel een voorstel dat het makkelijker zou moeten maken om wegwijs te worden in het gigantische aanbod van regelingen en om verdere wildgroei te voorkomen: 'We moeten voorkomen dat iedereen opnieuw het wiel uitvindt, dus laten we een campagne starten: "Gefeliciteerd, je hebt het gekopieerd". Zet de mensen in het zonnetje die bewezen effectieve interventies hebben weten te kopiëren naar andere gemeenten, regio's of bedrijven in plaats van iets nieuws te bedenken.'

### **'Ik paste niet in een hokje'.**

De zorgen bij de NXP-leiding laten zien dat het maken van schulden allang niet meer alleen de laagste inkomens treft. Chronisch geldgebrek treft steeds vaker de midden- en hogere inkomens.

Uit cijfers van de Belastingdienst blijkt dat eind 2024 alleen al 135.000 ondernemers worstelden met belastingschulden, vertelt Boris Wielinga, zelf een ondernemer die financieel aan lager wal raakte. Naast zijn baan bij Delta Lloyd verdiende hij flink bij als dj. Al zijn spaargeld stopte hij in een horecazaak in Arnhem. Nog geen half jaar later verliet zijn partner hem onverwacht, het begin van een lange vechtscheiding. Bovendien stond hij er nu alleen voor, met zijn fulltimebaan en een bedrijf. Zijn schulden liepen op tot €150.000. Hij kreeg fysieke en mentale klachten. 'Ik kon echt een paar maanden niets meer. Ik heb wekenlang alleen maar geslapen.'

De gemeente kon hem niet helpen. 'Ik paste niet in een hokje omdat ik nog een baan had.' Hij overwon zijn problemen door 'open en transparant het gesprek aan te gaan met alle schuldeisers' en trof een betalingsregeling. Met die ervaring op zak sloot hij zich in 2018 aan bij Over Rood, een vrijwilligersorganisatie die ondernemers en zzp'ers met schulden bijstaat. Over Rood is inmiddels actief in 140 gemeenten en heeft zo'n 6000 ondernemers kunnen helpen, onder andere dankzij een jaarlijkse donatie door ING en Nationale-Nederlanden. Gemeenten betalen voor de diensten van Over Rood. Wielinga: 'Met name door covid kwamen ondernemers in financiële nood hoog op de agenda.'

### **‘Meer dan 700 initiatieven in Rotterdam’.**

Over Rood heeft tegenwoordig landelijke bekendheid en het loopt storm, vertelt Wielinga: ‘We kunnen het werk bijna niet aan. Per week komen er tientallen nieuwe aanvragen binnen. Wat vooral opvalt is het grote aantal ondernemers met een migratieachtergrond. Echt fantastisch dat ze willen ondernemen, maar ze krijgen geen enkele begeleiding. Het zou toch wel handig zijn als iemand ze vertelt dat in Nederland btw moet worden betaald.’ Hij vindt meer in het algemeen dat het in Nederland te makkelijk is om ondernemer te worden en pleit voor de herinvoering van een verkort middenstandsdiploma om minimale vaardigheden onder de knie te krijgen. ‘Zo zouden we een deel van die 8,5 miljard maatschappelijke schade al kunnen voorkomen.’

Ook Wielinga hekelt de fragmentatie in het aanbod: ‘Alleen al in Rotterdam zijn er meer dan 700 initiatieven om te helpen bij armoede en schulden. Van een kleine individuele voedselbank op de hoek tot en met vrijwilligersorganisatie Humanitas. Ondernemers weten vaak niet waar ze moeten beginnen als ze hulp zoeken.’

De opeenstapeling van projecten is zeker onwenselijk, maar ook verklaarbaar, vindt voormalig Officier van Justitie Sadik Harchaoui. Hij is chef de mission bij SchuldenlabNL, een onafhankelijke stichting die mede is opgericht op initiatief van koningin Máxima — die tevens erevoorzitter is. ‘De groei van het aantal mensen met schulden is groter dan de overheid alleen aan kan. Daarnaast komen we uit een tijd waarin we calvinistisch dachten: gij zult uw schulden altijd en volledig terugbetalen.’ De politieke en maatschappelijke opinie is echter veranderd, aldus Harchaoui. ‘Die hebben we losgelaten door het besef dat mensen ook pech kunnen hebben en situaties als ziekte, ontslag en echtscheiding enorme gevolgen hebben.’ Het taboe is daarmee verdwenen, stelt hij. ‘Het kan iedereen overkomen. Je hoeft je er niet meer voor te schamen.’

### **Systeemdoorbraak.**

In landen als het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten is schuldhulp vooral het domein van filantropische instellingen, doceert Harchaoui. ‘Onze kracht is de publiek-private samenwerking, inclusief de deurwaarders.’

Zeker sinds de toeslagenaffaire staan de mens en zijn schuld centraal en zijn er steeds meer pogingen om schulden van bijvoorbeeld corporaties, telecombedrijven en zorgverzekering te bundelen in plaats van dat iedere schuldeiser een eigen incassotraject start. Harchaoui: 'Het individueel schuldregelen kostte de mensen veel geld en ook gemeenten waren onnodig veel tijd kwijt aan het oplossen van de schulden. Daarom wordt nu met een systeem gewerkt van één schuld, één deal, één loket dat wordt uitgerold in Nederland. Dat is echt een systeemdoorbraak die nu al in 167 gemeenten de standaard is.'

SchuldenlabNL voert zelf geen projecten uit, maar laat Deloitte de impact van verschillende projecten doormeten. 'Als ze voldoen, ijveren we om de meest effectieve methodes landelijk op te schalen. Zo gaan we onnodige versnippering tegen.'

De nieuwe — mildere — kijk op schuld en boete heeft er tevens toe geleid dat in veel gevallen schulden helemaal worden overgenomen van de schuldenaar.

Neem het Jongeren Perspectief fonds, voor jongeren van 18 tot 27 zonder inkomen maar mét schulden. ING en Aegon hebben samen €1 mln gestort in deze publiek-private samenwerking. Gemeenten hebben te weinig middelen om de regeling uit te voeren en kunnen putten uit het fonds. Harchaoui is er enthousiast over: 'Je moet je dus voorstellen dat private bedrijven meebetalen aan personeel van de gemeente om de bestaanszekerheid van inwoners te verbeteren.'

### **Werken aan eigen overbodigheid.**

Het overgrote deel van de gemeenten in Nederland is inmiddels overgegaan op het overnemen van schulden, constateerde het Waarborgfonds Saneringskredieten in 2023. Het fonds zei 'blij verrast' te zijn door de groeiende populariteit van het saneringskrediet.

Een belangrijke vraag is hoe ver deze trend kan worden doorgezet. Anders gezegd: waar houdt de helpende hand op en begint de plicht van de schuldenaar zelf? Harchaoui ziet het dilemma: 'De eigen verantwoordelijkheid moet wel weer worden afgestoofd. De kern moet de maatschappelijke afspraak blijven dat als je iets koopt, je het ook betaalt. Schulden kunnen niet in alle gevallen het probleem van de schuldeisers zijn. In alle eerlijkheid denk ik dat het belangrijk is om daar een nieuwe balans in te zoeken.'

Maar voorlopig lijkt deze zoektocht lijnrecht in te gaan tegen de razendsnelle opkomst van de schuldhulpindustrie, die er juist op gericht is de positie van de schuldenaar te beschermen. Harchaoui fronst zijn wenkbrauwen: 'Ik spreek liever van een sector met een typisch Nederlandse aanpak in plaats van een industrie.' Zal deze relatief nieuwe sector ooit niet meer nodig zijn? Hij glimlacht: 'We werken met z'n allen vol overtuiging aan onze eigen overbodigheid.'