



Nederlandse Arbeidsinspectie
Ministerie van Sociale Zaken en
Werkgelegenheid

Overzicht vragen enquête schuldhulpverlening voor gemeenten

Vragenlijst over schuldhulpverlening

Uw gemeente is door de Nederlandse Arbeidsinspectie geselecteerd om deel te nemen aan een vragenlijst over de schuldhulpverlening. We maken u erop attent dat uw medewerking aan deze enquête verplicht is op basis van artikel 42 van de wet SUWI.

Doel van het onderzoek

De Nederlandse Arbeidsinspectie houdt op basis van artikel 37 van de wet SUWI toezicht op de doeltreffendheid van de uitvoering van het stelsel van werk en inkomen. Deze vragenlijst is onderdeel van een onderzoek van de Nederlandse Arbeidsinspectie naar de gemeentelijke schuldhulpverlening. Doel van het onderzoek is om zicht te krijgen op hoe gemeenten de schuldhulpverlening uitvoeren en hoe doeltreffend dit is. Wij vragen in totaal 100 gemeenten om de vragenlijst in te vullen en analyseren de antwoorden op groepsniveau. In ons rapport zullen dus geen individuele gemeenten bij naam worden genoemd.

Het is de bedoeling dat u de enquête invult voor de gemeente [gemeentenaam]. De vragen gaan onder andere over het beleidsplan, de inrichting van de uitvoering en kwaliteitsborging. Het laatste deel van de vragenlijst gaat over de schuldhulpverlening voor ondernemers.

Beleidsplan

1. Is er door uw gemeente (of een gedelegeerde partij) een beleidsplan vastgesteld over de schuldhulpverlening?
 - a. Ja
 - b. Nee
2. [indien nee geantwoord op vraag 1] Waarom heeft uw gemeente geen beleidsplan vastgesteld over de schuldhulpverlening?
3. [indien ja geantwoord op vraag 1] In welk jaar is het meest recente beleidsplan vastgesteld?

4. [indien ja geantwoord op vraag 1] Gaat het meest recente beleidsplan in op de volgende zaken? (meerdere antwoorden mogelijk)
 - a. De beoogde resultaten van de schuldhulpverlening
 - b. Maatregelen om de kwaliteit van de schuldhulpverlening te borgen, zoals klanttevredenheidsonderzoek of audits
 - c. Beoogde termijn tussen hulpvraag (of ontvangst vroegsignaal) en het eerste gesprek (de intake)
 - d. Hoe schuldhulpverlening aan gezinnen met inwonende minderjarige kinderen wordt vormgegeven.
 - e. Hoe vorm wordt gegeven aan vroegsignalering, incl. samenwerking met vastelastenpartners
 - f. De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de nazorg (ondersteuning van inwoners na afronding van het schuldentraject)

Inrichting van de uitvoering

De volgende vragen gaan over de wijze waarop de schuldhulpverlening voor reguliere inwoners in uw gemeente is ingericht. U mag in deze vraag de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) buiten beschouwing laten. De SHVO komt later in de vragenlijst apart aan bod.

5. Is Plangroep of Kredietbank Nederland betrokken bij de uitvoering van de schuldhulpverlening in uw gemeente?
 - a. Ja, Plangroep en/of Kredietbank Nederland zijn/is de belangrijkste uitvoerder(s)
 - b. Ja, Plangroep en/of Kredietbank Nederland voeren een onderdeel uit (bijvoorbeeld budgetbeheer)
 - c. Nee

6. [per samenwerkingsverband en/of private partij genoemd in vraag 5.2] Hoe is de bevoegdheid om (een deel van) de schuldhulpverlening uit te voeren, overgedragen naar deze partij?
- **Gemandateerd:** De uitvoeringsinstelling voert (een deel van) de schuldhulpverlening (WGS) uit namens een gemeente. De gemeente heeft zelf een beleidsplan, beleidsregels en een verordening vastgesteld en blijft verantwoordelijk en juridisch aanspreekbaar voor de genomen besluiten.
 - **Gedelegeerd:** De uitvoeringsinstelling voert de bevoegdheid (Wgs) in eigen naam uit, onze gemeente is daarmee de bevoegdheid kwijt. De uitvoeringsorganisatie stelt het beleidsplan, de beleidsregels en de verordening zelf vast, en is verantwoordelijk en juridisch aanspreekbaar voor de genomen besluiten.

Naam uitvoerder	Gemandateerd	Gedelegeerd	Weet niet
Uitvoerder 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. [per private partij genoemd in vraag 5.2] In de aanbesteding van de activiteit(en) die door <uitvoerder X> worden uitgevoerd, hoe zwaar woog prijs mee als gunningscriterium?
- Prijs: [...] %
 - Niet van toepassing, want ... <open>
8. Hoe geeft u als gemeente sturing aan de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Uitvoerder 1	Uitvoerder 2	Uitvoerder 3	Uitvoerder 4
De gemeente (of gedelegeerde) heeft doelen en bijbehorende indicatoren geformuleerd (doorlooptijden, succespercentages, uitval, terugval/recidive)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente (of gedelegeerde) heeft periodiek (ten minste jaarlijks) inzicht in uitvoeringsinformatie (in-, door- en uitstroomcijfers, kenmerken van klanten, geleverde dienstverlening, klachten etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De behaalde resultaten (doorlooptijden, succespercentages, uitval, terugval/recidive) worden periodiek (ten minste jaarlijks) gemeten en geëvalueerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden periodiek (ten minste jaarlijks) klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden periodiek (ten minste jaarlijks) kwaliteitscontroles uitgevoerd op een steekproef van klantdossiers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De binnengekomen klachten worden periodiek (ten minste jaarlijks) geanalyseerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.1 [voor gedelegeerde uitvoerders] Hoe geeft u als gemeente sturing aan de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door **gedelegeerde uitvoerders**? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Uitvoerder 1	Uitvoerder 2	Uitvoerder 3	Uitvoerder 4
De gemeente (of gedelegeerde) heeft doelen en bijbehorende indicatoren geformuleerd (doorlooptijden, succespercentages, uitval, terugval/recidive)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente (of gedelegeerde) heeft periodiek (ten minste jaarlijks) inzicht in uitvoeringsinformatie (in-, door- en uitstroomcijfers, kenmerken van klanten, geleverde dienstverlening, klachten etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De behaalde resultaten (doorlooptijden, succespercentages, uitval, terugval/recidive) worden periodiek (ten minste jaarlijks) gemeten en geëvalueerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden periodiek (ten minste jaarlijks) klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er worden periodiek (ten minste jaarlijks) kwaliteitscontroles uitgevoerd op een steekproef van klantdossiers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De binnengekomen klachten worden periodiek (ten minste jaarlijks) geanalyseerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.2 [voor gemandateerde uitvoerders] Hoe geeft u als gemeente sturing aan de wijze waarop de schuldhulpverlening wordt uitgevoerd door **gemandateerde uitvoerders**? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Uitvoerder 1	Uitvoerder 2	Uitvoerder 3	Uitvoerder 4
De gemeente bespreekt periodiek (ten minste jaarlijks) de voortgang met de gemandateerde uitvoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente kan op dossierniveau meekijken met wat er met alle klanten gebeurt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elke casus is ondergebracht bij een regievoerder van de gemeente, die meebeslist over de dienstverlening die de gemandateerde uitvoerder inzet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De gemeente vraagt de uitkomsten van de driejaarlijkse NVVK audit bij de gemandateerde uitvoerder op	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. [Per uitvoerder in de categorie ‘private partij’ of ‘andere gemeente/samenwerkingsverband’] Hoe zou u de relatie beschrijven tussen uw gemeente en [naam uitvoerder]? Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen (helemaal oneens - oneens - niet eens, niet oneens - eens - helemaal eens - n.v.t.)

- Er is laagdrempelig contact
- De samenwerking verloopt goed
- Er is sprake van onderling vertrouwen
- We hebben goed zicht op wat er in de uitvoering gebeurt
- We hebben goed zicht op de resultaten

Kwaliteitsbewaking

De volgende vragen gaan over de wijze waarop uitvoerders in uw gemeente de kwaliteit van hun dienstverlening bewaken. N.B. U hoeft deze vragen niet te beantwoorden over de onderdelen van de uitvoering in uw gemeente die bij Kredietbank Nederland of de Plangroep belegd zijn. Zij worden in het kader van dit onderzoek éénmalig centraal bevraagd.

[indien in v5 aangegeven dat Plangroep of Kredietbank Nederland de **belangrijkste** uitvoerder is, sla vragen 10 t/m 13 over]

10. Welke richtlijnen of leidraden worden door de uitvoerder(s) in uw gemeente gehanteerd om de kwaliteit van de schuldhulpverlening en/of de organisaties zelf aan af te meten / inzichtelijk te maken? (meerdere antwoorden mogelijk)

Richtlijn of leidraad	Uitvoerder 1, mits niet KBNL of Plangroep	Uitvoerder 2, mits niet KBNL of Plangroep	Uitvoerder 3, mits niet KBNL of Plangroep
NVVK-certificering	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ISO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector (HKZ)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Andere landelijke richtlijn, namelijk ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zelf ontwikkelde richtlijn(en)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wordt geen richtlijn voor gehanteerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. [alleen weergeven voor NVVK-gecertificeerde uitvoerders] De NVVK voert periodiek audits uit bij haar leden. Hiervoor hanteren ze het NVVK Kwaliteitskader als leidraad. Dit NVVK Kwaliteitskader is sinds 2021 vernieuwd. Is of zijn de betrokken uitvoerder(s) in uw gemeente sindsdien door de NVVK geauditeerd aan de hand van het nieuwe Kwaliteitskader?

	Uitvoerder 1	Uitvoerder 2	Uitvoerder 3
Wel geauditeerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nog niet geauditeerd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. [alleen voor geauditeerde uitvoerders, per uitvoerder] Wat zijn de ervaringen van de uitvoerder(s) in uw gemeente met het toepassen van het nieuwe NVVK-kwaliteitskader en de audit die heeft plaatsvonden? Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen (helemaal oneens – helemaal eens). U mag de ervaringen van PLANgroep en Kredietbank Nederland hier buiten beschouwing laten. Zij worden in het kader van dit onderzoek éénmalig centraal bevraagd.

	Uitvoerder 1	Uitvoerder 2	Uitvoerder 3
De normen uit het NVVK kwaliteitskader zijn nuttig om de kwaliteit in beeld te krijgen	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens
Het NVVK kwaliteitskader is goed toepasbaar op onze organisatie	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens
Het is moeilijk om te voldoen aan het NVVK Kwaliteitskader	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens
De bevindingen uit de auditrapportage zijn voor ons herkenbaar	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens
De auditrapportage geeft duidelijk aan welke zaken we kunnen verbeteren	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens	helemaal oneens – helemaal eens

13. [alleen voor geauditeerde uitvoerders] Het NVVK Kwaliteitskader bestaat uit zeven gebieden, die elk een aantal normen omvatten. Onderstaand zijn daarvan drie gebieden weergegeven, met een beschrijving van de inhoud.

Voor zover van toepassing, kunt u per gebied aangeven wat de opbrengst was van de toepassing van het NVVK kwaliteitskader en de audit bij de uitvoerder(s) in uw gemeente? U kunt hierbij denken aan verbeterpunten of acties die eruit volgden. Als er geen opbrengsten waren, dan kunt u het invulveld leeg laten. U mag de ervaringen van PLANgroep en Kredietbank Nederland hier buiten beschouwing laten. Zij worden in het kader van dit onderzoek éénmalig centraal bevraagd.

	Opbrengst voor [uitvoerder 1]	Opbrengst voor [uitvoerder 2]	Opbrengst voor [uitvoerder 3]
4. Financiële hulpverlening Normen in dit gebied gaan over het bereiken van klanten en de uitvoering van de verschillende vormen van financiële hulpverlening in lijn met de NVVK belofte opdat met inzet van de klant en eventuele partners de beoogde resultaten duurzaam bereikt worden.			
6. Externe samenwerking, uitbesteding en inkoop Normen in dit gebied gaan over het zicht hebben op en samenwerken met partners, opdrachtgevers en schuldeisers en zorg voor doelmatige inkoop en uitbesteding in het belang van de klant.			

	Opbrengst voor [uitvoerder 1]	Opbrengst voor [uitvoerder 2]	Opbrengst voor [uitvoerder 3]
7. Reflecteren, verbeteren en verantwoorden Normen in dit gebied gaan over het meten van relevante gegevens, het reflecteren op de effectiviteit en efficiency van de geboden financiële hulpverlening, het waar mogelijk bijsturen, verbeteren of vernieuwen van de financiële hulp en het afleggen van (maatschappelijke) verantwoording.			

Kwaliteit

14. In hoeverre zijn onderstaande stellingen van toepassing op de uitvoering van de schuldhulpverlening in uw gemeente? (Niet van toepassing - enigszins van toepassing - grotendeels van toepassing - geheel van toepassing)
- De toegang tot de schuldhulpverlening is laagdrempelig (makkelijk vindbaar, hulp vragen kan via meerdere kanalen, geen DigiD of documenten nodig voor eerste gesprek etc.)
 - Hulpvragers kunnen zondig hulp krijgen om bepaalde noodzakelijke handelingen te verrichten, zoals het verzamelen van informatie
 - De dienstverlening is stress-sensitief (vriendelijke brieven, eenvoudige formulieren, motiverende gespreksvoering, helpende instrumenten zoals reminders etc.)
 - Klanten krijgen de ruimte om fouten te maken zonder dat zij direct worden uitgesloten van de dienstverlening
 - Klanten worden mondeling geïnformeerd over hoe het traject eruit ziet, wat ze hiervan kunnen verwachten en hoe lang dit (ongeveer) duurt
 - Er wordt alles aan gedaan om de klant binnenboord te houden en uitval te voorkomen
 - Bij het oplossen van de schuldenproblematiek is er aandacht voor eventuele problemen op andere levensgebieden, zoals gezondheid, werk(loosheid), wonen en de thuissituatie
 - Schuldeisers worden bewogen om hun incassoactiviteiten te staken om de druk op de klant te verlagen en een stapeling van de financiële problemen te voorkomen
 - Alle mogelijke middelen worden benut om schuldeisers te bewegen akkoord te gaan met een oplossing voor de financiële problemen (zoals een dwangakkoord)
 - Vanaf de start van het traject wordt samen met de klant gewerkt aan het bevorderen van de financiële vaardigheden, financieel gezond gedrag en zelfredzaamheid van de klant
 - Na afloop van het traject wordt er nazorg geboden, bijvoorbeeld door contact te houden of vormen van ondersteuning door te laten lopen.
 - De klant heeft een vast aanspreekpunt met wie men rechtstreeks contact kan opnemen in geval van vragen of problemen

15. Voor welk aandeel van de hulpvragers slaagt uw gemeente erin om de wettelijke doorlooptijden uit de Wgs te behalen? U mag uitgaan van het meest recente beschikbare cijfer. Als gegevens hierover ontbreken mag u een inschatting geven.

Termijn	Minder dan 70%	70 tot 90%	90 tot 100%	100%	Niet te schatten
Uitvoerder 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Hanteert uw gemeente voor de periode tussen de hulpvraag (of ontvangst vroegsignaal) en het intakegesprek de wettelijke termijn van 4 weken of heeft u hiervoor een kortere termijn ingesteld?

- a. We hanteren de wettelijke doorlooptijd van 4 weken
- b. We hanteren hiervoor een kortere maximale termijn, namelijk...?

17. Hanteert uw gemeente voor de periode tussen het intakegesprek en het afgeven van de beschikking de wettelijke termijn van 8 weken of heeft u hiervoor een kortere termijn ingesteld?

- a. We hanteren de wettelijke doorlooptijd van 8 weken
- b. We hanteren hiervoor een kortere maximale termijn, namelijk...?

Doeltreffendheid van de uitvoering

Vroegsignalering

18. Van welke vastelastenpartners (VLP's) gebruikt u gegevens voor de vroegsignalering? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Woningcorporaties
 - Private verhuurders
 - Drinkwaterleveranciers
 - Zorgverzekeraars
 - Energieleveranciers
 - Anders, namelijk
 - Geen van bovenstaande [vragen 19 t/m 22 overslaan]
19. Welke methoden worden er gebruikt om vroegsignalen op te volgen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Brief
 - E-mail
 - Bellen
 - SMS/WhatsApp
 - Huisbezoek
 - Anders, namelijk...
20. Doorgaans is er niet voldoende capaciteit om alle vroegsignalen persoonlijk op te volgen met een huisbezoek of telefoongesprek. Op basis van welke criteria bepaalt u welke vroegsignalen persoonlijk worden opgevolgd?
- Wij plegen eerder een huisbezoek of telefoongesprek wanneer... (meerdere antwoorden mogelijk)
- de betalingsachterstand hoog is
 - meerdere VLP's een vroegsignaal afgeven
 - één VLP meerdere opeenvolgende signalen afgeeft
 - sprake is van een bepaald type betalingsachterstand (bijvoorbeeld: betalingsachterstand op huur wordt vaker persoonlijk opgevolgd dan betalingsachterstand op de zorgverzekering)
 - de inwoner een jongere is
 - er al eerder een brief of e-mail gestuurd is
 - vroegsignalen worden nooit persoonlijk opgevolgd middels een huisbezoek of telefoongesprek
 - anders, namelijk...
21. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over het uitvoering geven aan de vroegsignalering? (helemaal oneens - helemaal eens)
- Het is voor ons moeilijk om afspraken te maken met de VLP's omtrent de gegevenslevering
 - De huidige set VLP's van wie wettelijk is geregeld dat er vroegsignalen kunnen worden ontvangen (energie-/drinkwaterleveranciers, zorgverzekeraars en verhuurders) is voldoende om financiële problemen vroegtijdig te signaleren
 - De vroegsignalen die we ontvangen bevatten over het algemeen alle informatie die we nodig hebben om er opvolging aan te geven
 - De vroegsignalen die we ontvangen zijn over het algemeen actueel
 - We hebben afspraken gemaakt met de VLP's over het minimale schuldenbedrag waarvoor we een signaal willen ontvangen
 - De meeste vroegsignalen betreffen relatief lichte schuldenproblematiek, waarvoor eigenlijk geen opvolging nodig is

- g. Inwoners met wie naar aanleiding van een vroegsignaal contact wordt gelegd, zijn doorgaans gemotiveerd om hun financiële problemen aan te pakken
 - h. We beschikken over onvoldoende capaciteit om de vroegsignalen op te volgen met contactpogingen
 - i. We zetten minder intensief in op vroegsignalering dan mogelijk zou zijn, omdat we bang zijn dat we de toestroom van nieuwe klanten schuldhulpverlening niet aankunnen
22. In hoeverre bent u het eens met onderstaande stellingen over de opbrengsten van de vroegsignalering? Dankzij het opvolgen van vroegsignalen... (helemaal oneens - helemaal eens / weet niet)
- a. ... zijn we in staat om schuldenproblematiek eerder in beeld te krijgen
 - b. ... zijn we in staat om mensen met schuldenproblematiek eerder te bereiken met ondersteuning
 - c. ... zijn we in staat om schuldenproblematiek in een eerder stadium te verhelpen
 - d. ... zijn we in staat om schuldenproblematiek met inzet van lichtere ondersteuning te verhelpen
 - e. ... is er een merkbaar hogere instroom van klanten in de schuldhulpverlening
23. Wat zou u graag willen verbeteren aan de uitvoering van de vroegsignalering in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

Hulpvraag en intake

24. Waar kunnen mensen met (risico op) financiële problemen aankloppen voor schuldhulpverlening in uw gemeente? Dit eerste contact kan zowel digitaal, telefonisch als in een persoonlijk gesprek plaatsvinden. (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Sociaal wijkteam
 - b. Balie bij het stadhuis
 - c. Afdeling schuldhulpverlening
 - d. Kredietbank
 - e. Financieel loket of spreekuur in de wijk
 - f. Maatschappelijk werk
 - g. Sociale dienst
 - h. Anders, namelijk...
25. [indien 'sociaal wijkteam' aangevinkt bij vraag 24] Hoe is expertise over schuldenproblematiek en schuldhulpverlening vertegenwoordigd in de sociale wijkteams? (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Er zijn schuldhulpverleners actief binnen de sociale wijkteams
 - b. Een deel van de medewerkers van de sociale wijkteams heeft zich gespecialiseerd in schuldenproblematiek
 - c. Alle medewerkers van de sociale wijkteams hebben kennis opgedaan van schuldenproblematiek en schuldhulpverlening
 - d. Als een inwoner schuldenproblematiek ervaart kan de wijkteammedewerker een schuldhulpverlener betrekken, bijvoorbeeld via een driegesprek
 - e. Anders, namelijk...
 - f. Geen van bovenstaande

26. Kunnen de volgende (situatie)kenmerken van inwoners een reden zijn om te besluiten om hen niet toe te laten tot de schuldhulpverlening? (kan reden zijn om inwoner niet toe te laten - kan geen reden zijn om inwoner niet toe te laten)
- De inwoner heeft de vaste lasten in de afgelopen (drie) maanden niet betaald
 - Er is sprake van een lopende maatregel of fraudeschuld in het kader van de sociale zekerheidswetgeving
 - De inwoner heeft een woonhuis
 - Geen vaste woon- of verblijfplaats
 - De inwoner verblijft in een opvanginstelling/vrouwopvang
 - De inwoner is ondernemer of ZZP-er met privéschulden
 - De inwoner is ondernemer of ZZP-er met bedrijfsschulden en heeft zijn bedrijf nog niet beëindigd
 - De inwoner heeft een partner die jonger is dan 18 jaar
 - De inwoner heeft in het verleden al eerder gebruik gemaakt van schuldhulpverlening
 - De inwoner is in het verleden uitgevallen uit een schuldhulpverleningstraject
 - Er is sprake van een lopende scheidingsprocedure
 - Er is sprake van betwiste schulden
 - De inwoner heeft geen of te weinig inkomen (dus te weinig afloscapaciteit)
 - De inwoner is jongere (tussen 18 en 27 jaar)
 - De inwoner heeft een onregelbare schuld (bijvoorbeeld bij de belastingdienst of het CJIB)
27. Zijn er volgens u (groepen) inwoners die wel toegang hebben tot schuldhulpverlening, maar die onvoldoende worden bereikt? Zo ja, welke (groepen) inwoners betreft dit en waarom is het moeilijk om hen te bereiken?
- Ja, namelijk
 - Nee
28. Wat zou u graag willen verbeteren aan de toegankelijkheid van de schuldhulpverlening in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

29. Hoeveel procent van de aanvragen voor schuldhulpverlening leidt in uw gemeente tot een negatieve beschikking (afwijzing)? U mag uitgaan van het meest recente beschikbare cijfer. Als gegevens hierover ontbreken mag u een inschatting geven.
- 0 tot 5%
 - 5 tot 10%
 - 10 tot 20%
 - 20 tot 40%
 - 40 tot 60%
 - 60 tot 100%
 - Niet in te schatten

30. Inwoners die de intake hebben doorlopen en in aanmerking komen voor de schuldhulpverlening, kunnen zich soms terugtrekken voordat een vorm van schuldhulp is opgestart. Wat zijn hiervoor in uw gemeente de twee meest voorkomende oorzaken? (maximaal twee antwoorden mogelijk)
- Aanvrager niet in staat om de juiste bewijsstukken te verzamelen
 - Aanvrager niet bereid om aan de gestelde voorwaarden te voldoen
 - Aanvrager niet in staat om aan de gestelde voorwaarden te voldoen
 - Aanvrager niet tevreden over de geboden hulpverlening
 - Aanvrager schat in dat verdere hulpverlening niet nodig is / lost liever zelf problemen op
 - Er spelen problemen op andere levensdomeinen die het werken aan de schuldenproblematiek belemmeren
 - Anders, namelijk...

Met de invoering van het Besluit gemeentelijke schuldhulpverlening in 2021 hebben schuldhulpverleners inzage gekregen in registergegevens van klanten, zoals het inkomen, vermogen, schulden en de beslagvrije voet.

31. Is de uitvoering van de aanmelding, intake en toegang in uw gemeente op dit moment aangesloten op Suwinet voor het raadplegen van informatie voor het besluiten over de toegang en/of het opstellen van het plan van aanpak?
- Ja
 - Nee
32. [Indien 'nee' geantwoord op vraag 31] Waarom is de uitvoering van de aanmelding, intake en toegang in uw gemeente op dit moment (nog) niet (geheel) aangesloten op Suwinet?
- Technisch niet mogelijk
 - Vergt nog technisch regelwerk
 - Juridisch niet mogelijk
 - Vergt nog juridisch regelwerk
 - We achten de meerwaarde hiervan (vooralsnog) te beperkt
 - Anders, namelijk...
33. [Indien 'ja' geantwoord op vraag 31] In welke mate is de informatie uit Suwinet voor u voldoende voor respectievelijk het bepalen van de toegang tot de schuldhulpverlening en het opstellen van het plan van aanpak?

	Alle benodigde informatie	De meeste benodigde informatie	Een deel van de benodigde informatie	Weinig tot geen van de benodigde informatie	N.v.t.: hiervoor we gebruiken we Suwinet niet
Voor het besluiten over de toegang tot de schuldhulpverlening voorziet Suwinet in ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voor het opstellen van het plan van aanpak voorziet Suwinet in ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. [indien op één van de bovenstaande twee vragen niet 'alle benodigde informatie' geantwoord] Welke relevante informatie kunt u (nog) niet inzien in Suwinet maar heeft u wel nodig?

35. [Indien aangesloten op Suwinet] Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over het gebruik van Suwinet (helemaal oneens - helemaal eens)
- Het raadplegen van informatie over de klant in Suwinet is gemakkelijk
 - Omdat we informatie over de klant raadplegen in Suwinet, kunnen we sneller een besluit nemen over de toegang van de klant tot de schuldhulpverlening
 - Omdat we informatie over de klant raadplegen in Suwinet, kunnen we sneller de juiste hulpverlening op gang brengen
 - Omdat we informatie in Suwinet kunnen raadplegen, hoeft de klant minder documenten en informatie aan te leveren

Stabilisatie

36. Welke maximale doorlooptijd streeft uw gemeente na voor de stabilisatiefase?
- [...] maanden
 - Geen maximale doorlooptijd
 - Anders, namelijk ...
37. [mits een doorlooptijd in maanden aangegeven in vraag 36] In hoeveel procent van de schuldentrajecten in uw gemeente wordt de stabilisatiefase binnen de door u nagestreefde maximale doorlooptijd behaald? U mag uitgaan van het meest recente beschikbare cijfer. Als gegevens hierover ontbreken mag u een inschatting geven.
- 0 – 20%
 - 20 – 40%
 - 40 – 60%
 - 60 – 80%
 - 80 – 90%
 - 90 – 100%
38. In hoeverre bent u over het algemeen in staat om in de stabilisatiefase bij te dragen aan de volgende doelen (niet of nauwelijks - in beperkte mate - in enige mate - in sterke mate)
- Het in kaart brengen van de inkomsten en uitgaven
 - Het in kaart brengen van de schulden
 - Het verhogen van het inkomen
 - Het verlagen van de uitgaven
 - Het voorkomen dat schulden oplopen
 - Het bieden van schuldenrust
 - Het bieden van een duurzaam stabiele basis

39. [Per doel in vraag 38 waar 'niet of nauwelijks' of 'in beperkte mate' geantwoord is] Kunt u toelichten waardoor dit niet altijd lukt?

40. Wat zou u graag willen verbeteren aan de uitvoering van de stabilisatiefase in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

Oplossen van de schulden

41. Hoe vaak worden in uw gemeente onderstaande instrumenten ingezet als oplossing voor de schulden? (nooit, soms, regelmatig, vaak)
- Betalingsregeling
 - Herfinanciering
 - Schuldbemiddeling
 - Saneringskrediet
42. Waar het volledig aflossen van de schulden geen mogelijkheid is, kunnen gemeenten de schulden oplossen middels een schuldbemiddeling of een saneringskrediet. In hoeveel procent van deze gevallen (ongeveer) zet uw gemeente een saneringskrediet in? U mag een inschatting geven.
[...]% saneringskredieten
43. Hoe is de toepassing van saneringskredieten in uw gemeente in de afgelopen 5 jaar ontwikkeld?
- Toegenomen
 - Afgenomen
 - Constant gebleven
 - Wij hebben in de afgelopen 5 jaar geen saneringskredieten aangeboden

44. Wat zijn voor uw gemeente overwegingen geweest om in de afgelopen 5 jaar wel of niet (meer) gebruik te maken van saneringskredieten?

45. Welke voorwaarden hanteert uw gemeente voor de inzet van een saneringskrediet? (meerdere antwoorden mogelijk)

- a. Er moet afloscapaciteit zijn
- b. Het inkomen moet stabiel zijn
- c. Het inkomen van de klant moet boven een bepaald niveau liggen
- d. Het inkomen van de klant moet onder een bepaald niveau liggen
- e. Er zijn geen voorwaarden: iedereen krijgt een saneringskrediet
- f. Anders, namelijk...

46. In hoeverre worden klanten in de drie jaar na het verstrekken van een saneringskrediet (de aflosperiode) nog op enige manier begeleid?

- a. Klanten worden (meestal) niet meer begeleid
- b. Klanten worden alleen begeleid als dat nodig is
- c. Klanten worden standaard gedurende een deel van de aflosperiode begeleid
- d. Klanten worden standaard gedurende de volledige aflosperiode begeleid
- e. Anders, namelijk ...

47. Voor welk aandeel van de klanten die in de stabilisatiefase instromen, lukt het uiteindelijk niet om tot een minnelijke oplossing voor de schulden te komen in de vorm van een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet? U mag uitgaan van het meest recente beschikbare cijfer. Als gegevens hierover ontbreken mag u een inschatting geven.

- a. 0 tot 20%
- b. 20 tot 40%
- c. 40 tot 60%
- d. 60 tot 80%
- e. 80 tot 100%
- f. Niet in te schatten

48. Wat zijn de voornaamste redenen waardoor voor deze klanten geen minnelijke oplossing voor de schulden gevonden kan worden? (maximaal 3 antwoorden)
- a. Het lukt niet om de financiële situatie te stabiliseren
 - b. De klant maakt nieuwe schulden
 - c. De klant gaat niet akkoord met de voorwaarden of houdt zich niet aan de afspraken
 - d. De klant heeft geen aflossingscapaciteit
 - e. Er spelen problemen op andere levensdomeinen die het vinden van een oplossing belemmeren
 - f. Één of meerdere schuldeisers wil niet akkoord gaan met het voorstel
 - g. De rechter wijst het dwangakkoord af
 - h. Anders, namelijk ...
49. Welke vorm(en) van ondersteuning biedt u aan klanten voor wie geen minnelijke oplossing voor de schulden gevonden kan worden? (meerdere antwoorden mogelijk)
- a. Doorverwijzing naar de Wsnp
 - b. Begeleiding bij het doen van een Wsnp aanvraag
 - c. Budgetbeheer
 - d. Duurzame financiële dienstverlening (DFD)
 - e. Beschermingsbewind (inclusief schuldbewind)
 - f. Doorverwijzing naar hulpverlening (zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, GGZ etc.)
 - g. Anders, namelijk

Uit onderzoek blijkt dat schuldhulptrajecten vaak een lange doorlooptijd hebben.

50. In welke mate denkt u dat onderstaande ontwikkelingen kunnen bijdragen, of al hebben bijgedragen, aan het terugdringen van doorlooptijden in de schuldhulpverlening? (niet of nauwelijks - in beperkte mate - in enige mate - in sterke mate - weet niet)
- a. Inzet op saneringskredieten in plaats van schuldbemiddelingen
 - b. Gebruik van Suwinet
 - c. Gebruik van Belastingportaal IB
 - d. Toepassing van Collectief Schuldregelen
 - e. Toepassing van het Schuldenknooppunt
 - f. Toepassing van NVVK Convenanten
51. Wat zou u graag willen verbeteren aan het oplossen van schulden in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

Begeleiding naar (zelf)redzaamheid

Naast het bieden van financieel-technische hulp gericht op het oplossen van de schulden, kunnen gemeenten ook vormen van individuele begeleiding en coaching inzetten. Dit kan gericht zijn op verschillende doelen, zoals het versterken van de financiële vaardigheden, het bevorderen van gezond financieel gedrag of het vergroten van het zelfvertrouwen. Bij het beantwoorden van de volgende vragen over individuele begeleiding en coaching mag u bewindvoering buiten beschouwing laten.

52. In hoeverre beoogt de schuldhulpverlening in uw gemeente, naast het oplossen van de schulden, bij te dragen aan onderstaande doelen? (niet of nauwelijks – in beperkte mate - in enige mate – in sterke mate)
- Het versterken van de financiële vaardigheden
 - Het vergroten van het zelfvertrouwen omtrent financiën
 - Het vergroten van de motivatie om de financiële situatie te verbeteren
 - De klant wegwijs maken in het (lokale) aanbod van ondersteuning
53. Voor welk aandeel van de klanten wordt binnen het schuldhulpverleningstraject een vorm van individuele begeleiding of coaching ingezet gericht op één of meer van bovenstaande doelen? U mag een schatting geven.
- 0 tot 20%
 - 20 tot 40%
 - 40 tot 60%
 - 60 tot 80%
 - 80 tot 100%
 - Niet in te schatten
54. [per antwoord op vraag 52 waarop ‘in enige mate’ of ‘in sterke mate’ geantwoord] In hoeverre bent u als gemeente in staat om via individuele begeleiding en coaching van klanten bij te dragen aan de volgende doelen (niet of nauwelijks - in beperkte mate – in enige mate in sterke mate):
- Het versterken van de financiële vaardigheden
 - Het vergroten van het zelfvertrouwen omtrent financiën
 - Het vergroten van de motivatie om de financiële situatie te verbeteren
 - De klant wegwijs maken in het lokale aanbod van ondersteuning
55. Voor zover het niet lukt om middels individuele begeleiding en coaching bij te dragen aan de genoemde doelen, in hoeverre spelen onderstaande knelpunten daar een rol bij? (geen belemmering – enige belemmering – grote belemmering - zeer grote belemmering)
- Klant is onvoldoende gemotiveerd
 - Klant beschikt over onvoldoende doenvermogen (bijvoorbeeld door stress)
 - Klant is onvoldoende leerbaar (bijvoorbeeld vanwege taalbarrière of LVB)
 - De begeleiding die we bieden is onvoldoende intensief
 - Anders, namelijk...

56. Wat zou u graag willen verbeteren aan de individuele begeleiding en coaching van klanten schuldhulpverlening in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

Integrale schuldhulpverlening

Mensen met schuldenproblematiek hebben vaak te maken met problemen op andere levensgebieden, zoals gezondheid, werk(loosheid), wonen en de thuissituatie. De volgende vragen gaan over de mate waarin de schuldhulpverlening integraal wordt vormgegeven. Met 'integraal' bedoelen we dat schuldenproblematiek wordt aangepakt in samenhang met eventuele problemen op andere levensgebieden.

57. Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen over de mate waarin de schuldhulpverlening integraal wordt vormgegeven. (helemaal oneens – helemaal eens - nvt)
- a. Schuldhulpverleners in onze gemeente hebben voldoende expertise om mogelijke problemen op andere levensdomeinen te signaleren
 - b. Schuldhulpverleners in onze gemeente hebben voldoende tijd per klant om hen in geval van problemen op andere levensdomeinen, te helpen de juiste ondersteuning te vinden
 - c. In de stabilisatiefase hebben we aandacht voor mogelijke problemen in andere levensdomeinen die invloed kunnen hebben op de klant of het schuldentraject
 - d. Bij het oplossen van de schulden hebben we aandacht voor mogelijke problemen in andere levensdomeinen die invloed kunnen hebben op de klant of het schuldentraject
 - e. Wanneer er problemen spelen in andere levensdomeinen, dragen we de klant warm over naar andere hulpverleners (zoals het sociaal wijkteam, maatschappelijk werk, GGZ etc.)
 - f. Wanneer er andere hulpverleners betrokken zijn bij de klant, kunnen we gemakkelijk contact met hen leggen voor overleg
 - g. Indien nodig voert de schuldhulpverlener een driegesprek met de klant en een andere betrokken hulpverlener.
58. Wat zou u graag willen verbeteren aan de integraliteit van de schuldhulpverlening in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

Nazorg

De volgende vragen gaan over nazorg. Hieronder verstaan we alle vormen van contact met en begeleiding van de klant nadat de klant het schuldentraject heeft afgerond en schuldevrij is. Dit kan dus gaan om het nabellen van klanten om hun situatie te monitoren, maar ook om het verlengen van budgetbeheer.

59. In hoeverre biedt u schuldevrije klanten na afronding van het schuldentraject onderstaande vormen van nazorg? (nooit - soms - regelmatig - vaak - altijd)
- De klant mag diens oude schuldhulpverlener bellen in geval van een hulpvraag
 - Éénmalig contact opnemen met de klant om de situatie te monitoren
 - Periodiek contact opnemen met de klant om de situatie te monitoren
 - Budgetbeheer
 - Coaching of begeleiding
60. Welke overwegingen spelen een rol bij de keuze om een schuldevrije klant na afronding van het schuldentraject wel of geen nazorg te bieden? (meerdere antwoorden mogelijk)
- De financiële vaardigheden / zelfredzaamheid van de klant
 - De financiële situatie van de klant
 - Het type instrument(en) dat tijdens het schuldentraject is ingezet
 - Wens van de klant
 - Anders, namelijk...
61. Beantwoord de volgende stellingen over de vormgeving van de nazorg (helemaal oneens – helemaal eens)
- Klanten worden al vroeg in het schuldentraject geïnformeerd over de nazorg die we na afronding van het traject bieden
 - De nazorg wordt geboden door dezelfde schuldhulpverlener die gedurende het schuldentraject aanspreekpunt was voor de klant
62. Beantwoord de volgende stellingen over de uitkomsten van de nazorg (helemaal oneens – helemaal eens)
- Het lukt meestal om contact te krijgen met de klant
 - De meeste klanten waarderen onze inspanningen op het gebied van nazorg
 - Klanten weigeren regelmatig om mee te werken aan nazorg
 - Klanten zijn naar ons toe open over eventuele nieuwe financiële problemen
 - De klanten met een hoog risico op terugval/recidive, werken vaak niet mee aan de nazorg
 - Dankzij de nazorg voorkomen we dat problemen zich opnieuw opstapelen
63. Wanneer klanten geen nazorg willen ontvangen, wat is hiervoor de voornaamste reden?
- Zij willen niet langer beperkt worden in hun financiële keuzes
 - Zij hebben geen vertrouwen in de gemeente of de uitvoerder van de schuldhulpverlening
 - Zij achten het onwaarschijnlijk dat er nieuwe financiële problemen zullen ontstaan
 - Anders, namelijk....
64. Wanneer klanten uitvallen uit de schuldhulpverlening, wordt er dan later nog contact met hen opgenomen om hun situatie en eventuele hulpbehoefte te monitoren?
- Nooit
 - Soms
 - Regelmatig
 - Vaak
 - Altijd

65. Wat zou u graag willen verbeteren aan de uitvoering van de nazorg in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

66. Als uw gemeentebestuur vanaf morgen zou besluiten om meer budget beschikbaar te maken voor de uitvoering van de schuldhulpverlening, waar zou u dat aan besteden? (maximaal 2 antwoorden mogelijk)

- a. Het vergroten van de capaciteit in de uitvoering
- b. Het versterken van de expertise / vaardigheden van de huidige uitvoering
- c. Het intensiveren van de vroegsignalering
- d. Het vergroten van de bekendheid onder inwoners van de gemeentelijke schuldhulpverlening
- e. Het bieden van (meer) ondersteuning voor ondernemers
- f. Het bieden van meer saneringskredieten
- g. We hebben geen extra budget nodig voor de schuldhulpverlening
- h. Anders, namelijk.....

Ondernemers

De volgende vragen gaan over de wijze waarop de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) in uw gemeente is ingericht. Waar we over ondernemers spreken, bedoelen we ondernemers die als natuurlijke persoon aansprakelijk zijn voor hun schulden. Het gaat dus alleen om personen met een eenmanszaak, vennootschap onder firma, commanditaire vennootschap of maatschap. Het gaat niet om ondernemers die opereren binnen een B.V., N.V., vereniging, coöperatie of stichting.

Beleid SHVO

67. Welke eisen stelt u, aanvullend op of afwijkend van de algemene ingangseisen, aan ondernemers om toegelaten te worden tot de schuldhulpverlening waarvoor een Wgs beschikking benodigd is? (meerdere antwoorden mogelijk)

- a. De ondernemer moet de boekhouding op orde hebben
- b. De ondernemer moet toezeggen de boekhouding zelf op orde te brengen
- c. Het totale schuldenbedrag mag niet hoger zijn dan euro
- d. De ondernemer moet de onderneming in alle gevallen beëindigen
- e. De ondernemer moet de onderneming beëindigen als blijkt dat deze niet levensvatbaar is
- f. De ondernemer moet afloscapaciteit hebben
- g. Geen extra eisen
- h. Anders, namelijk...

68. Hoeveel procent van de aanvragen voor schuldhulpverlening van actieve ondernemers leidt in uw gemeente tot een negatieve beschikking (afwijzing)? U mag uitgaan van het meest recente beschikbare cijfer. Als gegevens hierover ontbreken mag u een inschatting geven.
- 0 tot 5%
 - 5 tot 10%
 - 10 tot 20%
 - 20 tot 40%
 - 40 tot 60%
 - 60 tot 80%
 - 80 tot 100%
 - Niet in te schatten
69. [indien bij vraag 67 antwoord 'd' gekozen] Waarom kiest uw gemeente ervoor om geen schuldhulpverlening aan te bieden aan actieve ondernemers, maar alleen aan ex-ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)
- We achten het Bbz voldoende om actieve ondernemers met schulden te ondersteunen
 - We willen actieve ondernemers wel schuldhulpverlening aanbieden, maar zijn nog bezig om dit op te zetten
 - We willen actieve ondernemers wel schuldhulpverlening aanbieden, maar we hebben hier onvoldoende capaciteit / financiële middelen voor beschikbaar
 - We willen actieve ondernemers wel schuldhulpverlening aanbieden, maar we hebben hier niet de juiste expertise voor in huis
 - In onze gemeente is er vanuit andere partijen voldoende alternatief ondersteuningsaanbod voor actieve ondernemers met schulden
 - De doelgroep actieve ondernemers met schulden is in onze gemeente te klein
 - Volgens onze interpretatie van de Wgs is het niet wettelijk vereist om schuldhulpverlening te bieden aan actieve ondernemers met schulden
 - Het ontbreekt in onze gemeente aan politieke wil om schuldhulpverlening aan te bieden aan ondernemers
 - Anders, namelijk...
70. [indien bij vraag 67 antwoord 'd' gekozen] Is er in uw gemeente het voornemen om in de toekomst ook aan actieve ondernemers schuldhulpverlening aan te bieden?
- Nee
 - Misschien
 - Ja

Organisatie SHVO

71.1 Welke uitvoerder(s) is of zijn betrokken bij de uitvoering van de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) in uw gemeente? Type de namen van de uitvoerders in de langwerpige vakjes. De kleine vierkante vakjes mag u negeren.

- Flankerende ondersteuning die buiten de gemeente om wordt aangeboden, zoals vanuit vrijwilligersorganisaties, mag u buiten beschouwing laten.

Naam	

71.2 [per uitvoerder genoemd in 71.1] Wat zijn de kenmerken van de uitvoerder(s) die betrokken is of zijn bij de uitvoering van de schuldhulpverlening voor ondernemer (SHVO) in uw gemeente?

Uitvoerder	Type uitvoerder				Is deze uitvoerder NVVK-lid?		
	Eigen gemeente	Andere gemeente of gemeentelijk samenwerkingsverband	Private partij	Weet niet	Ja	Nee	Weet niet
Uitvoerder 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

71.3 [per uitvoerder genoemd in 71.1] Welke activiteiten voeren deze uitvoerder(s) op gebied van de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) uit?

Uitvoerder	Activiteit(en)		
	Aanmelding, intake en plan van aanpak	Stabilisatie	Oplossen van schulden
Uitvoerder 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

72. [per samenwerkingsverband en/of private partij genoemd in vraag 71.2] Hoe is de bevoegdheid om (een deel van) de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) uit te voeren, overgedragen naar deze partij?
- **Gemandateerd:** De uitvoeringsinstelling voert (een deel van) de schuldhulpverlening (WGS) uit namens een gemeente. De gemeente heeft zelf een beleidsplan, beleidsregels en een verordening vastgesteld en blijft verantwoordelijk en juridisch aanspreekbaar voor de genomen besluiten.
 - **Gedelegeerd:** De uitvoeringsinstelling voert de bevoegdheid (Wgs) in eigen naam uit, onze gemeente is daarmee de bevoegdheid kwijt. De uitvoeringsorganisatie stelt het beleidsplan, de beleidsregels en de verordening zelf vast, en is verantwoordelijk en juridisch aanspreekbaar voor de genomen besluiten.

Naam uitvoerder	Gemandateerd	Gedelegeerd	Weet niet
Uitvoerder 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder 3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

73. [Per uitvoerder in de categorie 'private partij' of 'andere gemeente/samenwerkingsverband'] Hoe zou u de relatie beschrijven tussen de gemeente en <naam uitvoerder>? Geef aan in hoeverre u het eens bent met de volgende stellingen (helemaal oneens – helemaal eens)
- Er is laagdrempelig contact
 - De samenwerking verloopt goed
 - Er is sprake van onderling vertrouwen
 - We hebben goed zicht op wat er in de uitvoering gebeurt
 - We hebben goed zicht op de resultaten
74. [per uitvoerder die een private partij is] In de aanbesteding van de activiteit(en) die door <uitvoerder X> worden uitgevoerd, hoe zwaar woog prijs mee als gunningscriterium?
- Prijs: [...] %
 - Niet van toepassing, want ... <open>
75. Door wat voor soort medewerkers wordt de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) uitgevoerd? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Schuldhulpverleners die gespecialiseerd zijn in ondernemers
 - Reguliere schuldhulpverleners
 - Vrijwilligers
 - Anders, namelijk...

76. Hoe ziet de samenwerking tussen de uitvoerder(s) van de SHVO en het BBZ-loket eruit? Geef aan welke uitspraken van toepassing zijn op uw gemeente (meerdere antwoorden mogelijk):

	Uitvoerder 1	Uitvoerder 2	Uitvoerder 3
Uitvoerder en BBZ-loket werken gezamenlijk in hetzelfde gebouw	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uitvoerder en het BBZ-loket opereren naar de klant toe gezamenlijk vanuit één loket	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het BBZ-loket verwijst regelmatig ondernemers met schulden door naar de uitvoerder	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het BBZ-loket en de uitvoerder voeren gezamenlijk gesprekken met ondernemers met schulden	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geen van de bovenstaande uitspraken is van toepassing	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

77. In hoeverre is er in uw gemeente sinds 2020 meer aandacht gekomen voor de SHVO? Geef aan welke uitspraken van toepassing zijn op uw gemeente (meerdere antwoorden mogelijk)

- Er wordt meer budget gereserveerd voor / uitgegeven aan de SHVO
- Er is (intern of extern) meer expertise over de SHVO aangetrokken
- Er is specifiek beleid (door)ontwikkeld voor de SHVO
- Er is een specifiek loket gekomen voor ondernemers met financiële problemen
- De toegang tot de SHVO is verruimd
- Anders, namelijk...

Uitvoering SHVO

De volgende vragen gaan in algemene zin over de schuldhulpverlening voor ondernemers (SHVO) in uw gemeente, ongeacht welke uitvoerder(s) hierbij betrokken zijn.

78. Waar kunnen ondernemers met (risico op) financiële problemen aankloppen voor schuldhulpverlening in uw gemeente? Dit eerste contact kan zowel digitaal, telefonisch als in een persoonlijk gesprek plaatsvinden (meerdere antwoorden mogelijk)

- Ondernemersloket / zelfstandigenloket
- De afdeling EZ van de gemeente
- BBZ-loket
- Sociaal wijkteam
- Balie bij het stadhuis
- Afdeling schuldhulpverlening
- Kredietbank
- Financieel loket of spreekuur in de wijk
- Maatschappelijk werk
- Sociale dienst
- Anders, namelijk...

79. Met welke partijen staat de SHVO in uw gemeente in contact om ondernemers met schulden te bereiken? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Boekhouders
 - Over Rood
 - Stichting Ondernemersklankbord
 - Geldfit Zakelijk
 - De Belastingdienst
 - Kamer van Koophandel
 - Banken
 - Ondernemersverenigingen
 - Anders, namelijk...
80. Welke knelpunten ervaart u omtrent het bereiken van ondernemers met schulden? (meerdere antwoorden mogelijk)
- We beschikken niet over de juiste vroegsignalen om schulden bij ondernemers vroeg te signaleren
 - Ondernemers weten niet dat onze gemeente schuldhulpverlening aanbiedt aan ondernemers
 - Ondernemers wachten te lang voordat ze hulp inschakelen bij hun schuldenproblematiek
 - Gemeenten hebben in het algemeen een slecht imago onder ondernemers, waardoor ze niet snel aankloppen voor hulp
 - De schuldhulpverlening heeft een slecht imago onder ondernemers, waardoor ze niet snel aankloppen voor hulp
 - Ondernemers bij wie we schulden vroeg signaleren, accepteren ons hulpaanbod niet
 - Anders, namelijk
81. Wat zijn in uw ervaring de twee meest voorkomende oorzaken van schulden onder ondernemers? (maximaal twee antwoorden mogelijk)
- Problemen in de bedrijfsvoering: onderneming is niet winstgevend
 - Problemen in de administratie: ondernemer heeft bijvoorbeeld de verschuldigde belasting niet gereserveerd of privé en zakelijke financiën onvoldoende gescheiden
 - Pech in het ondernemen: bijvoorbeeld schulden die ontstaan zijn vanwege coronabeperkingen of de economische crisis
 - Problemen in de privésituatie: life events zoals scheiding of ziekte
 - Problemen in de privésituatie: verkwistend gedrag, te hoge vaste lasten
 - Anders, namelijk...
82. In hoeverre biedt uw gemeente ondersteuning aan ondernemers om (indien nodig) hun boekhouding op orde te krijgen? (meerdere antwoorden mogelijk)
- We huren een boekhouder in op kosten van de gemeente
 - We zetten hiervoor gemeentelijk personeel in
 - We vragen de huidige boekhouder van de ondernemer om de boekhouding op orde te brengen / vrij te geven
 - We verwijzen de ondernemer door naar een organisatie die hen hierbij helpt, zoals Over Rood
 - We leren de ondernemer hoe zij zelf hun boekhouding op orde kunnen krijgen
 - We bieden geen ondersteuning aan de ondernemer om de boekhouding op orde te krijgen
 - Anders, namelijk...
83. Biedt uw gemeente ondernemers specifieke begeleiding, coaching of training gericht op het ontwikkelen van hun vaardigheden op het vlak van zakelijke administratie en financiën?
- Ja, namelijk <open invulveld, maximaal >
 - Nee

84. Hoe vaak worden onderstaande instrumenten ingezet voor het oplossen van de schulden van ondernemers? (Nooit, soms, regelmatig, vaak)
- Betalingsregeling
 - Herfinanciering
 - Spaarsanering
 - Bbz-krediet
 - Ander type saneringskrediet (incl sociaal krediet)
85. Voor welk aandeel van de ondernemers die in de stabilisatiefase instromen, lukt het uiteindelijk niet om tot een minnelijke oplossing voor de schulden te komen in de vorm van een betalingsregeling, herfinanciering, schuldbemiddeling of saneringskrediet? Als cijfers hierover ontbreken, mag u een inschatting geven.
- 0 tot 20%
 - 20 tot 40%
 - 40 tot 60%
 - 60 tot 80%
 - 80 tot 100%
 - Niet in te schatten
86. Wat zijn de voornaamste redenen waardoor voor deze ondernemers geen minnelijke oplossing voor de schulden gevonden kan worden? (maximaal 3 antwoorden)
- Het lukt niet om de financiële situatie te stabiliseren
 - De ondernemer maakt nieuwe schulden
 - De ondernemer gaat niet akkoord met de voorwaarden voor de spaarsanering
 - De ondernemer en de gemeente verschillen van inzicht over de levensvatbaarheid van de onderneming
 - De ondernemer heeft geen aflossingscapaciteit
 - Er spelen problemen op andere levensdomeinen die het vinden van een oplossing belemmeren
 - Één of meerdere schuldeisers wil niet akkoord gaan met het voorstel
 - De rechter wijst het dwangakkoord af
 - Anders, namelijk ...
87. Welke knelpunten ervaart u omtrent het bieden van schuldhulpverlening aan ondernemers? (meerdere antwoorden mogelijk)
- Ondernemers die hulp vragen hebben hun boekhouding vaak niet op orde
 - Ondernemers zijn het vaak oneens met het oordeel over de levensvatbaarheid van hun onderneming
 - Ondernemers zijn het vaak oneens met het voorgestelde plan van aanpak
 - We bieden onvoldoende lichte ondersteuningsmiddelen aan ondernemers met lichte of beginnende problematiek
 - We beschikken niet over voldoende capaciteit om alle ondernemers met schulden te ondersteunen
 - We beschikken niet over voldoende deskundigheid met betrekking tot de SHVO
 - We spreken onvoldoende de taal van ondernemers / zijn niet goed in staat om een goede relatie met hen op te bouwen
 - Veel ondernemers komen niet in aanmerking voor het Bbz-krediet
 - Er zijn onvoldoende saneringsmogelijkheden voor de schulden van ondernemers
 - Schuldeisers gaan vaak niet akkoord met ons voorstel voor de sanering van de schulden van ondernemers
 - Anders, namelijk ...

88. Wat zou u graag willen verbeteren aan de uitvoering van de schuldhulpverlening voor ondernemers in uw gemeente? En wat is hiervoor nodig?

- Einde vragenlijst -