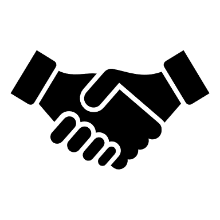


‘Zelfstandigen zonder personeel met een onderneming in de schuldenproblematiek’



Toetsing van:

Onderzoeksrapport

Hogeschool Leiden Opleiding SJD

Klop, Femke Klop S1089599

Jaar 4+

Opdrachtgever: Schuldbemiddeling Nederland (SBN) Ympkje Albeda

Studiejaar: 2018/2019 Michael Darmana

Afkortingen

|  |  |
| --- | --- |
| BV | Besloten Vennootschap |
| CBS | Centraal Bureau voor de Statistiek |
| NV | Naamloze Vennootschap |
| NVVK | Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet |
| SBN | Schuldbemiddeling Nederland |
| VTLB | Vrij Te Laten Bedrag |
| Wck | Wet op het consumentenkrediet |
| Wgs | Wet gemeentelijke schuldhulpverlening |
| Wsnp | Wet schuldsanering natuurlijke personen |
| Zzp’ers | Zelfstandigen zonder personeel |

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt een onderzoeksrapport naar de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn ondernemers van wie de onderneming gecontinueerd wordt tijdens de bemiddeling. Graag wil ik van het voorwoord gebruik maken om een aantal mensen te bedanken die hebben bijgedragen aan het onderzoeksrapport en de kwaliteit hiervan.

Allereerst mijn huidige werkgever Schuldbemiddeling Nederland (en voormalig werkgever Beschermingsbewindkantoor Nederland) die mij de mogelijkheid hebben gegeven om mij op professioneel en persoonlijk gebied te ontwikkelen tot een volwaardige sociaal juridisch dienstverlener.

Daarnaast wil ik de docenten van de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening bedanken voor de kennis die zij de afgelopen jaren hebben overgebracht tijdens de hoor- en werkcolleges.

Tevens wil ik de respondenten van het onderzoeksrapport bedanken voor de genomen tijd en moeite die zij voor mij hebben gehad.

Veel leesplezier,

Femke

Inhoudsopgave

[Samenvatting onderzoeksrapport 6](#_Toc10442241)

[Hoofdstuk 1: Inleiding 8](#_Toc10442242)

[Paragraaf 1.1: Aanleiding en achtergrond 8](#_Toc10442243)

[Paragraaf 1.2: Gewenste situatie en probleemafbakening 10](#_Toc10442244)

[Paragraaf 1.3: Leeswijzer 11](#_Toc10442245)

[Hoofdstuk 2: Doelstelling en vraagstelling 12](#_Toc10442246)

[Paragraaf 2.1: Doelstelling 12](#_Toc10442247)

[Paragraaf 2.2: Vraagstelling 12](#_Toc10442248)

[Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden 14](#_Toc10442249)

[Paragraaf 3.1: Methoden van het onderzoek 14](#_Toc10442250)

[Paragraaf 3.2: Betrouwbaarheid van het onderzoek 17](#_Toc10442251)

[Paragraaf 3.3: Reflectie op het onderzoek 17](#_Toc10442252)

[Hoofdstuk 4: Kader 18](#_Toc10442253)

[Paragraaf 4.1: Juridisch kader 18](#_Toc10442254)

[Paragraaf 4.2: Maatschappelijk kader 21](#_Toc10442255)

[Hoofdstuk 5: Intakeprocedure SBN 23](#_Toc10442256)

[Paragraaf 5.1: Vormgeving intakeprocedure 23](#_Toc10442257)

[Rol van de Wsnp-bewindvoerder 26](#_Toc10442258)

[Paragraaf 5.2: Deelconclusie 27](#_Toc10442259)

[Hoofdstuk 6: Intakegesprek 29](#_Toc10442260)

[Paragraaf 6.1: Analyse interview schuldhulpverlener SBN 29](#_Toc10442261)

[Paragraaf 6.2: Analyse interview ondernemers 30](#_Toc10442262)

[Paragraaf 6.3: Analyse interview externe organisatie en expert 31](#_Toc10442263)

[Paragraaf 6.4: Deelconclusie 32](#_Toc10442264)

[Hoofdstuk 7: Administratie 34](#_Toc10442265)

[Paragraaf 7.1: Analyse interview schuldhulpverlener SBN 34](#_Toc10442266)

[Paragraaf 7.2: Analyse interview ondernemers 35](#_Toc10442267)

[Paragraaf 7.3: Analyse interview externe organisatie en expert 36](#_Toc10442268)

[Paragraaf 7.4: Deelconclusie 37](#_Toc10442269)

[Hoofdstuk 8: Antwoorden op de deelvragen 38](#_Toc10442270)

[Paragraaf 8.1: Deelvraag 2 38](#_Toc10442271)

[Paragraaf 8.2: Deelvraag 3 38](#_Toc10442272)

[Paragraaf 8.3: Deelvraag 4 39](#_Toc10442273)

[Paragraaf 8.4: Deelvraag 5 39](#_Toc10442274)

[Hoofdstuk 9: Conclusie 40](#_Toc10442275)

[Hoofdstuk 10: Interventie 42](#_Toc10442276)

[Bijlagenlijst 43](#_Toc10442277)

[Literatuurlijst 44](#_Toc10442278)

# Samenvatting onderzoeksrapport

Voor u ligt een onderzoeksrapport naar de bevorderende en belemmerende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland voor zzp’ers waarbij de onderneming tijdens de bemiddeling is gecontinueerd. Uit vooronderzoek is duidelijk geworden dat ondernemers met regelmaat niet terecht kunnen bij gemeenten voor een oplossing van hun schuldenproblematiek. Tal van onderzoeksrapporten onderbouwen dit standpunt. Voor dit onderzoeksrapport is dan ook gekozen om te richten op de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure van een particuliere schuldhulpverlenende partij, namelijk Schuldbemiddeling Nederland.

Schuldbemiddeling Nederland bemiddelt naar een oplossing van de schuldenproblematiek voor ondernemers van wie de onderneming wordt gecontinueerd tijdens de bemiddeling. De bemiddeling gebeurt onder toeziend oog van de Wsnp-bewindvoerder. De bemiddeling start met de intakeprocedure. Dit wordt afgetrapt met een vrijblijvend intakegesprek tussen de ondernemer en de schuldhulpverlener, vervolgens wordt de schuldenlast geïnventariseerd aan de hand van de administratie van de onderneming, wordt het vermogen wat ten behoeve van de boedel komt geïnventariseerd en worden de schuldeisers aangeschreven.

De twee onderwerpen waar het onderzoek zich op heeft gericht zijn administratie en het vrijblijvende intakegesprek. Wanneer een ondernemer zich aanmeldt voor schuldhulpverlening en de administratie is niet op orde, vormt dit een belemmering voor de schuldhulpverlening. Dit omdat de schuldenlast van de ondernemer niet vastgesteld kan worden zonder een juiste en volledige administratie van de onderneming. Tevens kan niet getoetst worden of de onderneming rendabel is. Om de belemmerende factor te verminderen kan SBN net zoals de derde schuldhulpverlenende partij die voor het onderzoeksrapport is benaderd een samenwerking aangaan met een accountantskantoor. Het accountantskantoor draagt er zorg voor dat de administratie van de onderneming alsnog op orde wordt gemaakt zodat de ondernemer zich aan kan melden voor schuldhulpverlening.

Het andere onderwerp die besproken wordt in het onderzoeksrapport is het vrijblijvende intakegesprek. Tijdens de interviews is duidelijk geworden dat alle partijen het intakegesprek zelf als een bevorderende factor in de bemiddeling ervaren. De ondernemer krijgt de ruimte om zijn verhaal te vertellen en de schuldhulpverlener komt achter de ontstaansgeschiedenis van de schuldenproblematiek. Echter vormen zich tijdens (en voor) het intakegesprek wel een aantal belemmeringen. Zo is schaamte van de ondernemer over het laten ontstaan van schulden een behoorlijke belemmering voor schuldhulpverlening. Dit omdat de ondernemer hierdoor vaak te lang wacht om hulp te vragen voor het oplossen van zijn schuldenproblematiek. Een andere belemmerende factor is wanneer de ondernemer tijdens het intakegesprek geen consistentie toont in zijn verhaal, dan is er vaak meer aan de hand. En tot slot wanneer de ondernemer zijn partner niet mee heeft genomen naar het intakegesprek. Dan is er vaak nog meer problematiek gaande of weet de partner helemaal niet van de schuldenproblematiek.

De ondernemer ervaart het als een belemmering dat er geen vorm van een klantportaal beschikbaar is in de dienstverlening van SBN. De ondernemers zitten tijdens de bemiddeling continue in de stress en nemen vaak contact op met SBN om te informeren naar de stand van zaken omtrent de bemiddeling. Door een klantportaal aan te bieden waar zij in kunnen loggen en terug kunnen zien hoe het staat met de bemiddeling krijgen zij op elk gewenst moment een stukje rust. De expert is hier voorstander van gezien het naar zijn mening ook een stukje dienstverlening naar de ondernemer toe is.

Concluderend, aanpassingen in het werkproces van SBN om de belemmerende factoren te verminderen zijn een accountantskantoor inschakelen om de administratie op orde te brengen en een klantportaal toevoegen aan de dienstverlening van SBN zodat ondernemers op de hoogte blijven omtrent het verloop van de bemiddeling.

# Hoofdstuk 1: Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de aanleiding van het onderzoek, de probleemafbakening en de gewenste situatie. Aan het einde van het hoofdstuk treft u een leeswijzer aan omtrent het onderzoeksrapport.

Het probleem dat aanleiding gaf voor het onderzoek was de toegankelijkheid van schuldhulpverlening voor ondernemers waarbij de onderneming gecontinueerd wordt tijdens de bemiddeling.[[1]](#footnote-2) Om het probleem af te bakenen zodat deze voldoende haalbaar is om als student onderzoek naar te doen, heeft het onderzoek zicht gericht op de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure bij Schuldbemiddeling Nederland. Over schuldhulpverlening aangeboden door de gemeenten is namelijk al genoeg geschreven. Het onderzoek gaat dan ook over de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure van een private organisatie, namelijk Schuldbemiddeling Nederland.

## Paragraaf 1.1: Aanleiding en achtergrond

### Schuldhulpverlening

Conform cijfers van het Nibud heeft 37% van de Nederlandse huishoudens betalingsachterstanden.[[2]](#footnote-3) Dit is meer dan 1/3 van de totale huishoudens in Nederland die kampen met financiële problematiek. Voor de huishoudens die geen oplossing meer zien voor de financiële problematiek, heeft de centrale overheid de voorziening schuldhulpverlening geïmplementeerd in wet- en regelgeving. Schuldhulpverlening is een voorziening die aangeboden wordt aan natuurlijke personen vanuit de (centrale) overheid of vanuit particuliere organisaties.

De centrale overheid heeft de taak om schuldhulpverlening aan te bieden aan haar burgers uit handen gegeven aan de gemeente. Ze heeft de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening geïmplementeerd.[[3]](#footnote-4) Gemeenten hebben van de overheid veel ruimte gekregen over hoe zij in de beleidsregels schuldhulpverlening vormgeven voor haar eigen inwoners.[[4]](#footnote-5) De doelgroep die in aanmerking komt voor schuldhulpverlening is ontzettend breed. De doelgroep ondernemers met een eenmanszaak waaronder zelfstandige zonder personeel (hierna: zzp’er), zouden in eerste instantie tevens in aanmerking moeten komen voor schuldhulpverlening.

Zzp’ers met een eenmanszaak zijn kwetsbaar voor financiële problematiek daar zij met hun privévermogen aansprakelijk zijn voor bedrijfsschulden. Dit komt omdat een eenmanszaak geen rechtspersoonlijkheid heeft. Kortom, het privévermogen en bedrijfsvermogen van de zzp’er is niet gescheiden.

Een onderzoek van de Nationale ombudsman van medio september 2018 geeft aan dat ruim 43% van de gemeenten een zzp’er met een gecontinueerde onderneming in de beleidsregels uitsluit van deelname aan schuldhulpverlening.[[5]](#footnote-6) De uitsluitingsgrond wordt het meest benoemd in de beleidsregels van gemeenten en het vaakst toegepast in de praktijk door gemeenten.[[6]](#footnote-7)

Naast schuldhulpverlening door gemeenten, is er tevens de mogelijkheid om schuldhulpverlening door particuliere organisaties te laten bemiddelen. De opdrachtgever van het onderzoek is een dergelijke organisatie, namelijk Schuldbemiddeling Nederland (hierna: SBN). SBN bemiddelt schuldhulpverlening voor natuurlijke personen (met of zonder onderneming). SBN is gemachtigd schuldhulpverlening te bemiddelen op basis van art. 47 lid 1 jo. art. 48 lid 1 sub c Wck, aangezien de opdrachtgever samenwerkt met een bewindvoerder ingevolge de Faillissementswet (hierna: Wsnp-bewindvoerder). Waar de gemeente zijn beleidsregels schrijft op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs), voert SBN zijn werkzaamheden uit conform de Gedragscode Schuldhulpverlening 2017 (hierover meer in het juridisch kader).

### Vormgeving procedure schuldhulpverlening bij SBN

De procedure voor schuldhulpverlening is bij de opdrachtgever in vier fasen verdeeld. In de eerste fase vindt het intakegesprek plaats. Het intakegesprek met de zzp’er wordt afgenomen door de directeur van SBN. Tevens wordt in de eerste fase het dossier gedigitaliseerd en wordt de schuldenlast geïnventariseerd. Hierna volgt fase twee waarin een voorstel tegen finale kwijting wordt gedaan aan de schuldeisers van betrokkene. Betrokkene heeft de mogelijkheid om door te stromen naar fase drie waarin een verzoek tot dwangakkoord dan wel toepassing Wsnp wordt ingediend wanneer één (of meerdere) schuldeiser(s) niet akkoord is (zijn).[[7]](#footnote-8) Betrokkene stroomt door naar fase vier wanneer de rechter het verzoek tot dwangakkoord toekent dan wel alle schuldeisers akkoord zijn met het aangeboden voorstel tegen finale kwijting. Het onderzoeksrapport zal zich richten op de belemmerende en bevorderende factoren aan het begin van de eerste fase van de schuldhulpverlening bij de opdrachtgever, te weten de intakeprocedure.

Er is voldoende onderzoek beschikbaar over de (toegankelijkheid van) schuldhulpverlening bij gemeenten.[[8]](#footnote-9) Om deze reden zullen de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure bij Schuldbemiddeling Nederland worden onderzocht en vergeleken worden met de belemmerende en bevorderende factoren bij een derde organisatie. De doelgroep van het onderzoek zijn zzp’ers van wie de onderneming tijdens de bemiddeling bij Schuldbemiddeling Nederland is gecontinueerd.

## Paragraaf 1.2: Gewenste situatie en probleemafbakening

### Gewenste situatie

De opdrachtgever wil graag in kaart hebben wat de belemmerende en bevorderende factoren zijn in de intakeprocedure voor zzp’ers met een onderneming. Deze factoren worden vanuit het perspectief van de opdrachtgever en vanuit het perspectief van de zzp’er onderzocht. Het onderzoek moet duidelijk maken wat de belemmerende factoren zijn in de intakeprocedure. De bevorderende factoren kunnen de belemmerende factoren ondersteunen om tot bevorderende factoren te worden gevormd.

Probleemafbakening

#### Doelgroep

Zoals in paragraaf 1.1 aangegeven zijn er verschillende doelgroepen die aanspraak kunnen maken op schuldhulpverlening. Iedere doelgroep vereist een andere aanpak in de intakeprocedure. In overleg is ervoor gekozen om het onderzoeksrapport te focussen op zzp’ers met een onderneming die aanspraak maken op schuldhulpverlening bij SBN. Dit gezien de zzp’er met financiële schuldenproblematiek een steeds relevanter onderwerp wordt in de maatschappij. Niet alleen zijn er recent kamervragen gesteld over de toegankelijkheid van schuldhulpverlening voor zzp’ers met een onderneming, de ombudsman heeft ook twee onderzoeksrapporten over het onderwerp gepubliceerd in 2018.[[9]](#footnote-10) Zzp’ers zijn een groep die in omvang de laatste jaren steeds meer toeneemt, en daarmee dus een groot potentiele maatschappelijke probleemgroep kan worden als de schuldhulpverlening niet goed is geregeld.

## Paragraaf 1.3: Leeswijzer

Voor u ligt het onderzoeksrapport naar de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland. De doelgroep van het onderzoek zijn zzp’ers van wie de onderneming gecontinueerd wordt tijdens de bemiddeling. U heeft net de inleiding van het onderzoeksrapport gelezen en een beeld gekregen omtrent het onderzoeksrapport.

In hoofdstuk 2 wordt de doelstelling van het onderzoek besproken en komt de centrale vraag met de deelvragen aan bod. In hoofdstuk 3 zijn de onderzoeksmethoden van de deelvragen uiteengezet. In hoofdstuk 4 worden de van relevant zijnde begrippen uitgelegd in het juridisch- en maatschappelijk kader.

In hoofdstuk 5 tot en met 8 worden de resultaten van de deelvragen behandeld waarna in hoofdstuk 9 de conclusie van het onderzoek volgt. Tot slot staat in hoofdstuk 11 de interventie van het onderzoek benoemd.

# Hoofdstuk 2: Doelstelling en vraagstelling

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de doelstelling van het onderzoek, de centrale vraag en de daarbij horende deelvragen.

## Paragraaf 2.1: Doelstelling

### Kennisdoel

Het kennisdoel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure voor zzp’ers van het minnelijk traject bij Schuldbemiddeling Nederland in het kader van de Wet op het consumentenkrediet. Hierbij gaat het om factoren vanuit de kant van de ondernemer die tijdens de regeling zijn onderneming heeft gecontinueerd en van de schuldhulpverlener die heeft bemiddeld voor de ondernemer. Tevens zal de visie van een expert op de belemmeringen die worden ervaren in de intakeprocedure van de bemiddeling geraadpleegd worden.

### Praktijkdoel

Het praktijkdoel is om Schuldbemiddeling Nederland zijn werkproces zo aan te laten passen dat de belemmerende factoren in de bemiddeling van ondernemers worden verminderd.

## Paragraaf 2.2: Vraagstelling

### Centrale vraag

Welke aanpassingen in de werkprocessen voor schuldhulpverleners bij Schuldbemiddeling Nederland zijn wenselijk, gelet op de belemmeringen in de intakeprocedure van schuldhulpverlening en de belemmeringen in derde organisaties in het kader van de Wet op het consumentenkrediet voor zzp’ers met behoud van de onderneming?

### Deelvragen

De deelvragen formuleren de deelonderwerpen van het onderzoek. Een antwoord op alle deelvragen zal leiden tot een conclusie op de hoofdvraag.

Deelvraag 1:

* Op welke wijze is de intakeprocedure voor zzp’ers van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland vormgegeven?

Deelvraag 2:

* Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de schuldhulpverlener bij Schuldbemiddeling Nederland in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij zzp’ers met een onderneming?

Deelvraag 3:

* Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren de zzp’ers met een onderneming in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland?

Deelvraag 4:

* Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de schuldhulpverlener van Bewindvoeringskantoor van Korlaar B.V. in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij een zzp’er met een onderneming?

Deelvraag 5:

* Gelet op de belemmerende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland, wat zijn de ideeën van de expert\* met betrekking tot het verminderen van betreffende belemmerende factoren?

\* In de onderzoeksmethoden wordt nadere toelichting gegeven over de expert.

# Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op welke methoden zijn gebruikt per deelvraag, hoe de betrouwbaarheid van het onderzoek is gewaarborgd en is een reflectie op de zwakke en sterke punten van het onderzoeksrapport geschreven.

## Paragraaf 3.1: Methoden van het onderzoek

### Deelvraag 1

*Op welke wijze is de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland vorm gegeven?*

Voor een concreet antwoord op de deelvraag zijn de documenten doorgenomen die gebruikt worden bij aanmelding van een natuurlijk persoon zonder onderneming bij Schuldbemiddeling Nederland. Hier is voor gekozen zodat duidelijk is wat de intakeprocedure precies inhoudt. Dit is de basis voor het beantwoorden van de andere deelvragen. Voor het beantwoorden van de deelvraag worden de volgende documenten gebruikt:

* Checklist intake;
* Overeenkomst tot stabilisatie en schuldhulpverlening;
* Spelregels SBN;
* Verklaring schuldbemiddeling;
* Privacyverklaring; en
* Checklist aan te leveren stukken voor aanmelding SBN (versie januari 2019).

Tevens is informatie uit het half-gestructureerd interview met de directeur gebruikt bij beantwoording van de deelvraag.

Zoals aangegeven is het doel van de resultaten van de deelvraag om een duidelijk beeld te geven over hoe de intakeprocedure is vormgegeven. Belemmering van de methode is dat er enkel één interview is afgenomen met een schuldhulpverlener. Zo is enkel zijn visie geïmplementeerd in de resultaten van de deelvraag. Dit zorgt niet voor een andere uitkomst van de resultaten aangezien de rode draad van het verloop van de intakeprocedure uit de documentanalyse blijkt. Echter kan het wel zo zijn dat zijn visie op de intakeprocedure van invloed is op de resultaten van de deelvraag.

### Deelvraag 2

*Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de schuldhulpverlener bij Schuldbemiddeling Nederland in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij zzp’ers met een onderneming?*

Voor een concreet antwoord op de deelvraag zal een (half-gestructureerd) interview afgenomen worden met de directeur van de organisatie. Hij is degene die als eerst in gesprek gaat met de zzp’er wanneer deze zich meldt met schuldenproblematiek. De directeur is hét aanspreekpunt en kan dus concreet antwoord geven op de deelvraag. De directeur doet de gesprekken altijd samen met een collega.

Het intakegesprek wordt altijd afgenomen door twee personen. De reden dat ik maar één persoon heb geïnterviewd is omdat hij de directeur is van de organisatie en dus de meeste praktijkervaring heeft. Achteraf had het interessanter geweest om meerdere schuldhulpverleners van SBN te interviewen en de interviews met elkaar te analyseren.

De invloed op de resultaten is nu dat enkel de belemmerende en bevorderende factoren die de directeur van de organisatie ervaart zijn besproken.

### Deelvraag 3

*Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren de zzp’ers met een onderneming in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland?*

Voor een concreet antwoord op de derde deelvraag worden zes interviews afgenomen met zzp’ers die tijdens de bemiddeling bij Schuldbemiddeling Nederland hun onderneming hebben gecontinueerd. Door het afnemen van interviews met zzp’ers zal duidelijk worden wat zij zien als belemmerende en bevorderende factoren in de intakeprocedure van SBN.

De zzp’ers zijn geworven in overleg met SBN. De eerste twee interviews met ondernemers zijn niet goed afgenomen. Dit kwam deels door mijn onervarenheid als interviewer. Hoe meer interviews ik met ondernemers afnam, hoe handiger ik werd in het stellen van de juiste vragen. Tevens heb ik de vragenlijst voor het interview na twee afgenomen interviews omgegooid en ben ik mij gaan focussen op drie onderwerpen, namelijk het intakegesprek, schaamtegevoel van de ondernemer en de administratie van de onderneming. Uiteindelijk is dit nog verder afgebakend naar enkel het vrijblijvende intakegesprek en de administratie van de onderneming. Dit omdat het schaamtegevoel van ondernemers lastig te beïnvloeden is vanuit het perspectief van de schuldhulpverlener.

### Deelvraag 4

*Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de schuldhulpverlener van Bewindvoeringskantoor van Korlaar B.V. in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij een zzp’er met een onderneming?*

Voor deze deelvraag is er contact opgenomen met zeker zes verschillende kantoren/ ondernemers die schuldhulpverlening voor ondernemers bemiddelen. Een lijst van de kantoren is terug te vinden op de website van Bureau Wsnp.[[10]](#footnote-11) Veel kantoren hadden helaas geen tijd om een interview af te nemen of reageerde helemaal niet op mijn e-mails.

Van Korlaar B.V. bood zich gelukkig wel vrijwillig voor het afnemen van een interview omtrent de bevorderende en belemmerende factoren. Nadeel is wel dat de bevindingen bij Van Korlaar B.V. niet vergeleken konden worden met een ander kantoor aangezien niemand anders zich bereid toonde om een interview af te nemen.

De invloed die dit heeft op de resultaten van het onderzoek is dat enkel de visie van de Wsnp-bewindvoerder van Van Korlaar omtrent de bevorderende en belemmerende factoren in de intakeprocedure zijn behandeld.

### Deelvraag 5

*Gelet op de belemmerende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland, wat zijn de ideeën van de expert met betrekking tot het verminderen van betreffende belemmerende factoren?*

Voor een resultaat op de deelvraag worden de bevindingen van deelvragen 1 tot en met 4 gebundeld. Het is dan duidelijk wat de belemmerende factoren zijn bij de opdrachtgever. Het interview met de expert zal duidelijk maken hoe hij de belemmerende factoren in de intakeprocedure zou verminderen. De expert is een persoon die al 25 jaar lang werkt met ondernemers. Ook met ondernemers in de schuldenproblematiek. Hij is het eerste aanspreekpunt voor de ondernemers in de schuldenproblematiek.

Hij is nu als ervaringsdeskundige aan de slag om de zzp’ers waarbij financiële problematiek heerst te begeleiden naar een adequate oplossing. Door zijn ervaring met ondernemers en met andere schuldhulpverlenende kantoren is hij de ideale expert voor het onderzoek. De expert is een zakelijke relatie van de directeur van de organisatie en verwijst ondernemers door naar SBN die hulp nodig hebben bij het oplossen van hun schuldenproblematiek.

## Paragraaf 3.2: Betrouwbaarheid van het onderzoek

### Interviews

De interviews worden afgenomen op basis van een topiclijst. De topiclijsten zijn toegevoegd aan de bijlage van het onderzoeksrapport. De topiclijsten zijn samengevoegd op basis van de informatie welke noodzakelijk is voor een concreet antwoord op de deelvragen. Voor het afnemen van een betrouwbaar onderzoek zal de topiclijst van het interview vóór het interview worden doorgemaild naar de respondent. Tevens zal vóór het interview een korte samenvatting gegeven worden van het doel van het onderzoeksrapport en wat de rol van de respondent daarin is. Zo is de respondent op de hoogte van wat er van hem/haar wordt verwacht. Om de interviews naar behoren te analyseren zijn ze allemaal getranscribeerd.

## Paragraaf 3.3: Reflectie op het onderzoek

De zwakke punten van het onderzoek is het feit dat deze bijna volledig afhankelijk is van interviews. Vóór het afnemen van de interviews is ervoor gekozen om drie onderwerpen centraal te stellen in het onderzoeksrapport (vertrouwen, communicatie en type schuldeiser). Na het afnemen van een aantal interviews kwam ik tot de conclusie dat de speelruimte in de interviews door de begrippen werd ingeperkt.

Vervolgens is besloten de begrippen los te laten en een topiclijst te maken aan de hand van het interview met de directeur van de organisatie. Voor de interviews die volgden werkte dit handvat stukken beter daar er meer belemmerende factoren werden besproken met de ondernemers. Het loslaten van de drie centrale begrippen heeft geen negatieve invloed gehad op het onderzoeksrapport doordat het hanteren van drie centrale begrippen er juist voor zorgde dat de ondernemers geen belemmerende factoren konden opnoemen. Door het roer om te gooien en de vragenlijst te concretiseren zijn er belemmerende factoren boven tafel gekomen.

Een belemmering van deelvragen twee, vier en vijf is dat de resultaten zijn gebaseerd op een analyse van één interview. De invloed hiervan op de resultaten is dat enkel de belemmerende en bevorderende factoren op basis van één respondent zijn geanalyseerd. Waren er meer interviews afgenomen, dan waren er wellicht meer belemmerende en bevorderende factoren ter sprake gekomen.

# Hoofdstuk 4: Kader

In dit hoofdstuk worden de van relevant zijnde juridische en maatschappelijke begrippen voor het onderzoeksrapport toegelicht.

## Paragraaf 4.1: Juridisch kader

### Wet gemeentelijke schuldhulpverlening

De centrale overheid heeft met de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (hierna: Wgs) veel taken overgeheveld naar gemeenten.[[11]](#footnote-12) Het doel van de Wgs is om de gemeenten te verplichten integrale schuldhulpverlening aan te bieden aan haar burgers. Integrale schuldhulpverlening houdt in dat de gemeenten niet alleen een oplossing zoeken voor de schuldenproblematiek maar tevens aan de slag gaan met preventie van schuldenproblematiek en nazorg voor haar burgers.[[12]](#footnote-13)

De Memorie van Toelichting van de Wgs benoemt als doel van de Wgs dat eenieder aanspraak kan maken op gemeentelijke schuldhulpverlening. De Memorie van Toelichting geeft aan dat ondernemers met een actieve onderneming in eerste instantie uitgesloten zijn van de gemeentelijke schuldhulpverlening.[[13]](#footnote-14) De MvT geeft het college van burgemeester en wethouders wel de ruimte om via beleidsregels de zzp’er toe te laten tot gemeentelijke schuldhulpverlening onder bepaalde voorwaarden.[[14]](#footnote-15) Echter, zoals aangegeven in paragraaf 1.1 gebeurt het tegenovergestelde.

De resultaten van het onderzoek van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid van medio december 2017 tonen aan dat 41% van de gemeenten zelfstandigen met een onderneming uitsluiten van deelname aan het minnelijk traject.[[15]](#footnote-16) Een onderzoek van de Nationale ombudsman uit medio september 2018 benadrukt dit feit door in de resultaten te concluderen dat 43% van gemeenten zelfstandigen met een onderneming uitsluiten van gemeentelijke schuldhulpverlening. Uiteraard zijn deze onderzoeken het kabinet ook niet ontgaan. De politiek heeft steeds meer aandacht voor de positie van zelfstandigen met schuldenproblematiek.[[16]](#footnote-17) Omdat er voldoende onderzoek is en wordt gedaan naar schuldhulpverlening bij de gemeente is ervoor gekozen om het onderzoeksrapport enkel op de particuliere schuldhulpverlening te focussen.

De wettelijke basis voor particuliere schuldhulpverlening is gelegen in de Wet op het consumentenkrediet.

### Wet op het consumentenkrediet

Het doel van de Wet op het consumentenkrediet is om de consument optimaal te beschermen tegen de gevaren van het afsluiten van kredieten.[[17]](#footnote-18) De wetgever heeft in deze wet tevens de basis gelegd voor private schuldhulpverlening. In eerste instantie is in de wet een verbod op schuldhulpverlening opgenomen.[[18]](#footnote-19) Zoals te verwachten, heeft dit verbod zijn uitzonderingen.

De eerste uitzondering is als de bemiddeling van de minnelijke regeling om niet wordt aangeboden.[[19]](#footnote-20) De tweede uitzondering betreft gemeenten en gemeentelijke kredietbanken die schuldhulpverlening mogen bemiddelen voor haar burgers (dan wel via mandaat aan een derde organisatie).[[20]](#footnote-21) De derde uitzondering is via de Algemene Maatregel van Bestuur (hierna: AMvB) van 17 juni 2014 waarin schuldbemiddeling tegen betaling is vastgelegd in art. 48 lid 1 sub d van de Wck.[[21]](#footnote-22) Tot slot is er nog (onder andere) de Wsnp-bewindvoerder die gemachtigd is om het minnelijk traject te bemiddelen.[[22]](#footnote-23)

De Wck is de wet waar de grond voor private schuldhulpverlening ligt. Private schuldhulpverlenende organisaties zijn niet verplicht beleidsregels te schrijven zoals gemeenten dat wel zijn. De branchevereniging voor schuldhulpverlening heeft de Gedragscode Schuldhulpverlening 2017 geformuleerd die als leidraad geldt voor haar leden (en niet-leden) over de vormgeving van het minnelijk traject.

### Gedragscode Schuldhulpverlening NVVK

De Gedragscode Schuldhulpverlening van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet (hierna: NVVK) bestaat sinds 1979 en is de basis voor de procedure van schuldhulpverlening voor natuurlijke personen (en dus voor de ondernemer). De Gedragscode vloeit voort uit wet- en regelgeving over het minnelijk traject. Naast de Gedragscode heeft de branchevereniging modules die de Gedragscode aanvullen. De modules schetsen een duidelijk beeld voor een buitenstaander hoe de procedure eruitziet die een NVVK-lid volgt bij het bemiddelen van een minnelijk traject. NVVK-leden dienen te werken conform de Gedragscode en de modules. Alhoewel de opdrachtgever geen lid is van de NVVK, werkt zij wel conform de Gedragscode Schuldhulpverlening 2017.[[23]](#footnote-24)

### De risico’s voor ondernemers met een eenmanszaak

Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek benoemt de rechtsvormen waarin een onderneming gevoerd kan worden (zoals een BV of een NV). Echter is er een meer voorkomende vorm voor een onderneming, te weten de eenmanszaak.[[24]](#footnote-25) De eenmanszaak kent geen rechtspersoonlijkheid en is niet geformuleerd in de wet. Een eenmanszaak ontstaat door het besluit tot oprichting en uitvoering van dat besluit (kopen en verkopen van (on)roerende goederen of het verlenen van diensten).[[25]](#footnote-26)

Het oprichten van een eenmanszaak mag dan vrij eenvoudig zijn, de onderneming komt met de nodige risico’s. Zo is de ondernemer met zijn privévermogen aansprakelijk voor de bedrijfsschulden.[[26]](#footnote-27) In het geval dat de ondernemer getrouwd is in gemeenschap van goederen, bestaat de mogelijkheid voor schuldeisers om (de volledige) hoofdsom te verhalen op het vermogen van de partner.[[27]](#footnote-28)

De ondernemer is niet van rechtswege opgenomen in de werknemersverzekeringen van het sociale zekerheidsstelsel (zoals arbeidsongeschiktheid). Tevens bouwt de ondernemer met een eenmanszaak geen pensioen op. De ondernemer kan er voor kiezen de werknemersverzekering en pensioen af te sluiten via particuliere verzekeringen. Het CBS heeft onderzoek gedaan naar de het percentage zelfstandigen dat wel/niet verzekerd is tegen arbeidsongeschiktheid. Uit het onderzoek blijkt dat bijna 70% van de zelfstandigen zich niet verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid.[[28]](#footnote-29) Van deze groep geeft ongeveer 72% van de zelfstandigen als reden aan dat de verzekering te duur is.[[29]](#footnote-30)

Het mag duidelijk zijn dat de financiële positie van een zelfstandige kwetsbaar is. Het is dan ook niet vreemd dat volgens onderzoek van Wijzer in Geldzaken 18% van de zelfstandigen zich (ernstig) zorgen maakt over zijn financiële situatie.[[30]](#footnote-31)

### Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp)

In de Faillissementswet zijn de vereisten van het wettelijk traject (de Wsnp) terug te vinden.[[31]](#footnote-32) Wanneer de bemiddeling voor het minnelijk traject mislukt, is er als ‘stok achter de deur’ nog het wettelijk traject als oplossing voor de schuldenproblematiek.

### Schuldhulpverlening (minnelijke schuldsanering natuurlijke personen (Msnp)/ de minnelijke regeling / het minnelijk traject

De minnelijke regeling dient als voortraject voor de Wsnp en de Wsnp dient als stok achter de deur voor het minnelijk traject. Het minnelijk traject geniet de voorkeur boven het wettelijk traject. Hieronder wordt kort toegelicht wat het minnelijk traject nu precies inhoudt.

In hoofdstuk één is de procedure bij de opdrachtgever kort aan bod gekomen. In deze paragraaf zal het werkproces wat uitgebreider aan bod komen. Zoals aangegeven is het werkproces voor het minnelijk traject verdeeld in vier fasen. In de eerste fase vindt de intake plaats, wordt het dossier van betrokkene gedigitaliseerd en wordt de schuldenlast geïnventariseerd. In de tweede fase vindt een voorstel tegen finale kwijting plaats aan de schuldeisers. Vervolgens stroomt betrokkene door naar fase drie (wanneer één of meerdere schuldeisers niet akkoord gaan met het aangeboden voorstel). Wanneer alle schuldeisers akkoord zijn met het aangeboden voorstel stroomt betrokkene door naar fase vier.

In fase drie wordt een verzoekschrift tot dwangakkoord (primair) dan wel toepassing Wsnp (subsidiair) ingediend.[[32]](#footnote-33) Met het verzoekschrift word(en)t de weigerachtige schuldeiser(s) via de rechtbank gedwongen akkoord te gaan met het aangeboden voorstel. Als de rechtbank het verzoek tot dwangakkoord toekent, stroomt betrokkene door naar fase vier.

Fase vier duurt drie (of vijf) jaar. In fase vier houdt de Wsnp-bewindvoerder (met ondersteuning van de schuldhulpverlener) toezicht over de minnelijke regeling van betrokkene. Ieder jaar vindt een hercontrole plaats. Tijdens de hercontrole wordt getoetst of betrokkene voldoet aan de gestelde verplichtingen voortvloeiend uit het minnelijk traject. Na drie (of vijf) jaar in het minnelijk traject wordt het restant van de vordering door de schuldeisers die meegenomen zijn in het minnelijk traject kwijtgescholden.

## Paragraaf 4.2: Maatschappelijk kader

### Hoofdelijke aansprakelijkheid eenmanszaak

Hierboven is de financiële positie van een zelfstandige met een eenmanszaak al even kort ter sprake gekomen. Uit alle rechtsvormen die een onderneming aan kan nemen, is de eenmanszaak het goedkoopst en eenvoudigst. Bij een eenmanszaak is de enige een verplichting inschrijving bij de Kamer van Koophandel.[[33]](#footnote-34) Echter, bij een eenmanszaak zijn meer risico’s dan bij andere rechtsvormen.

Bij een BV is een aandeelhouder niet aansprakelijk met het privévermogen voor de bedrijfsschulden.[[34]](#footnote-35) Bij een faillissement van een NV of BV wordt het vermogen van de rechtspersoon failliet verklaard. De bestuurder is met zijn privévermogen niet aansprakelijk. Bij een faillissement kan de bestuurder de ongezonde delen van het bedrijf afstoten en met de gezonde delen doorgaan met ondernemen.[[35]](#footnote-36) Dit is anders bij een eenmanszaak. Bij een eenmanszaak is de eigenaar aansprakelijk met zijn privévermogen voor de bedrijfsschulden. Hij kan wellicht een nieuw bedrijf starten maar schuldeisers kunnen zich nog steeds verhalen op het privévermogen van de zelfstandige. Dit maakt de (financiële) positie van de ondernemer met een eenmanszaak kwetsbaar.

### Sociale onwenselijkheid schuldenproblematiek

Het bespreekbaar maken van schuldenproblematiek bij familie, de werkgever of vrienden is lastig. Men kan zelfs spreken van een taboe over het onderwerp in de maatschappij. Volgens onderzoek wachten burgers gemiddeld drie tot vijf jaar voordat zij om hulp vragen voor het oplossen van de schuldenproblematiek.[[36]](#footnote-37)

Schuldenproblematiek binnen een huishouden brengt niet alleen problemen voor het huishouden met zich mee, maar ook voor de maatschappij. Uit onderzoek blijkt dat mensen met schuldenproblematiek zich vaker ziek melden en vaker werkloos zijn. Het gevolg hiervan is dat zij minder bijdragen aan het nationaal inkomen en dus aan de maatschappij. Onderzoek wijst uit dat problematische schulden de maatschappij over een periode van tien jaar ongeveer 488 miljoen euro kost.[[37]](#footnote-38)

Daarnaast staat Nederland erom bekent een participatiesamenleving te zijn.[[38]](#footnote-39) Termen als ‘zelfredzaamheid’ en ‘eigen kracht’ zijn belangrijk. Echter blijkt uit het onderzoek dat mensen met schuldenproblematiek vaak niet kunnen participeren in de samenleving.[[39]](#footnote-40) Het gevolg is dat de burgers in een sociaal isolement terecht komen en dat het voor hen nog lastiger is om uit de schuldenproblematiek te raken.[[40]](#footnote-41)

# Hoofdstuk 5: Intakeprocedure SBN

*Op welke wijze is de intakeprocedure voor zzp’ers van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland vormgegeven?*

In dit hoofdstuk wordt naar aanleiding van de documentanalyse en het interview met de directeur uiteengezet hoe de intakeprocedure bij SBN is vorm gegeven.

## Paragraaf 5.1: Vormgeving intakeprocedure

### Schuldhulpverlening in het kader van de Wet op het consumentenkrediet

Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 is Schuldbemiddeling Nederland gemachtigd om schuldhulpverlening te bemiddelen voor natuurlijke personen op basis van art. 47 lid 1 jo. art. 48 lid 1 sub c Wck. SBN werkt conform de Wck samen met een bewindvoerder ingevolge de Faillisementswet, namelijk de Wsnp-bewindvoerder. De Wsnp-bewindvoerder heeft in de intakeprocedure van de bemiddeling van SBN een controlerende functie, hierover later in paragraaf 5.1 meer.

De Wet op het consumentenkrediet geeft de bevoegdheid aan SBN om schuldhulpverlening te bemiddelen, maar geeft daar geen richtlijnen voor. De branchevereniging voor schuldhulpverlening heeft dit gat opgevangen. Zij hebben de Gedragscode Schuldhulpverlening met bijbehorende modules geschreven. De meest recente versie van de Gedragscode Schuldhulpverlening is die van 2017.

In de Gedragscode en modules wordt een richtlijn gegeven hoe de bemiddeling van het minnelijk traject vorm gegeven moet worden. Leden van de branchevereniging dienen hun werkproces ingericht te hebben conform de Gedragscode en modules. Lidmaatschap van de branchevereniging is geen vereiste om schuldhulpverlening te bemiddelen voor natuurlijke personen. SBN is geen lid van de branchevereniging, maar heeft de interpretatie van haar werkproces wel gebaseerd op de Gedragscodes en modules van de branchevereniging.

### Werkproces schuldhulpverlening bij SBN

Voor een concreet antwoord op de deelvraag zal de intakeprocedure opgesplitst worden in een aantal fasen. Per fase zal aangegeven worden op welke wijze de intakeprocedure is vormgegeven in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland.

### Fase 1

In de eerste fase van de intakeprocedure staat het contact met de ondernemer centraal. De ondernemer wordt uitgenodigd op kantoor en de ruimte gegeven om zijn verhaal te vertellen over hoe de schuldenproblematiek is ontstaan. Gezien het eerste gesprek vrijblijvend is, is het voor de ondernemer niet noodzakelijk om dan al de benodigde documenten omtrent de schuldenproblematiek mee te nemen. Tijdens dit eerste gesprek wordt georiënteerd of SBN de ondernemer kan helpen met zijn schuldenproblematiek. Mocht dit het geval zijn, dan stroomt betrokkene door naar fase 2 van de intakeprocedure. Het kan voorkomen dat de ondernemer nog niet saneringsrijp is. In zo een geval zal SBN de zzp’er doorverwijzen naar een derde instantie alvorens er een oplossing voor de schuldenproblematiek volgt.

### Fase 2

Nadat er is besloten om samen te werken, is het aan de ondernemer om een bulk aan informatie aan te leveren bij SBN. Aan de hand van de administratie van de ondernemer wordt de continuïteit van de onderneming getoetst. Als continuïteit van de onderneming niet gewenst is in schuldhulpverlening, zal deze geliquideerd worden. De toetsing of een onderneming nog winstgevend is wordt gedaan door directeur van de organisatie.

Zoals aangegeven wordt in het interview met de directeur van de organisatie, is een geordende administratie van belang bij aanmelding voor Schuldhulpverlening. Zonder een geordende administratie is het namelijk niet mogelijk om de schuldenproblematiek van de ondernemer op te starten. Zo geeft de administratie aan waar de onderneming nog vorderingen heeft uitstaan en welke leveranciers nog geld krijgen. De stukken die de ondernemer aan moet leveren staan in ‘Checklist aan te leveren stukken voor aanmelding bij SBN’. Deze is opgenomen in de bijlage.

### Fase 3

Vervolgens wordt de schuldenproblematiek geïnventariseerd. Hier is het weer van belang dat de administratie van de onderneming op orde is, dat de fiscale aangiftes gedaan zijn en dat alle van belang zijnde documenten worden aangeleverd. De schuldhulpverlener doet een zo grondig mogelijk onderzoek naar de schuldenproblematiek. Als een schuldeiser niet mee is in de bemiddeling is dit namelijk ten nadele van de ondernemer. De schuldeiser kan, in tegenstelling tot schuldeisers die wel mee zijn in de regeling, volledige betaling van zijn vordering afdwingen. Een grondige inventarisatie is dus belangrijk!

### Fase 4

In fase 4 is het zaak dat SBN vermogen gaat vergaren die ten behoeve komt van de boedel. Denk hierbij aan de verkoopwaarde van de auto van de ondernemer, de netto afkoopwaarde van de uitvaartverzekering, levensverzekering, opgebouwd pensioen, wellicht verkoop van de onderneming, de activa van de onderneming. Alles wordt door SBN doorgelicht. Dit komt omdat SBN wettelijk verplicht is al het vermogen van de ondernemer ten behoeve van de boedel te laten komen. Dit vermogen komt ten behoeve van het aanbod tegen finale kwijting aan de schuldeisers (dit wordt pas later in de bemiddeling uitgevoerd).

### Fase 5

Vervolgens wordt er onderzocht wat voor bemiddeling er gedaan gaat worden voor de ondernemer. Zoals aangegeven wordt in het interview met de directeur van de organisatie is de marsroute dat SBN altijd minnelijk probeert te bemiddelen. Dit houdt in dat alle schuldeisers akkoord gaan met het voorstel tegen finale kwijting, dan wel via een dwangakkoord (met Wsnp als stok achter de deur). Een minnelijke bemiddeling heeft twee versies. Een saneringskrediet of een schuldbemiddeling. Per ondernemer wordt bekeken wat voor bemiddeling het efficiëntst is.

#### Saneringskrediet

Een saneringskrediet houdt in dat er eenmalig een x bedrag aangeboden wordt aan de schuldeisers. Na uitbetaling van het krediet dienen de schuldeisers het restant van de vordering te kwijten. Een korte casus om het toe te lichten:

*Hilde heeft 2 ton aan schulden. De verkoop van haar onderneming heeft 20 duizend euro opgeleverd. Het vergaren van vermogen door SBN heeft nog is 5 duizend opgeleverd. Zo heeft Hilde een krediet van 25 duizend euro ter beschikking. De schuldeisers zullen een voorstel tegen finale kwijting ontvangen ter waarde van 12,5% van de vordering. Na uitbetaling van het krediet zal het restant van de vordering, de 87,5%, gekweten moeten worden.*

Een saneringskrediet kan enkel verantwoord worden, als gegarandeerd kan worden dat de ondernemer over een periode van drie jaar niet meer inkomen kan vergaren. Indien dit wel het geval is, dient er schuldbemiddeling aangeboden te worden.

Schuldbemiddeling

Schuldbemiddeling is een minnelijk traject van drie of vijf jaar. Tijdens deze jaren zal de ondernemer moeten leven van een minimuminkomen, een zogeheten Vrij Te Laten Bedrag (hierna: VTLB). Al het inkomen boven zijn VTLB dient hij af te dragen ten behoeve van de boedel. Elk jaar worden de gespaarde gelden naar rato verdeeld over de schuldeisers. Als de schuldbemiddeling na drie jaar succesvol wordt beëindigd dienen de schuldeisers de restantvordering te kwijten. Een korte casus om het toe te lichten:

*Robbert heeft 2 ton aan schulden. Zijn onderneming draait een goede omzet en zijn winst komt neer op 20 duizend per jaar. Verkoop van de onderneming komt niet ter sprake omdat de continuïteit een hogere afloscapaciteit genereert. Het vergaren van vermogen door SBN heeft 2 duizend euro opgeleverd. Er wordt aan de schuldeisers een prognoseaanbod gedaan van 62 duizend euro. Dit komt neer op 31% van de totale schuldenlast. Na drie jaar succesvol in de schuldbemiddeling dienen de schuldeisers het restantbedrag van de vordering te kwijten.*

De toetsing omtrent welke versie van schuldhulpverlening bij welke ondernemer van toepassing is, is afhankelijk van de financiële resultaten en de toetsing van de continuïteit van de onderneming. Het aanbieden van een saneringskrediet is te verantwoorden naar de schuldeisers toe wanneer er gegarandeerd kan worden dat er niet meer inkomen valt te vergaren in schuldbemiddeling. Per zaak wordt er getoetst wat de meest logische marsroute is voor de bemiddeling. Uitgangspunt van SBN is om de winstgevende ondernemingen in stand te houden.

### Fase 6

Nadat besloten is wat voor bemiddeling uitgevoerd wordt, wordt de schuldenlast van betrokkene geïnventariseerd. Dit houdt in dat alle betrokken schuldeisers worden aangeschreven met het verzoek een saldo-opgave in te dienen ten behoeve van de schuldhulpverlening. Dit representeert tevens een einde aan de intakeprocedure van SBN.

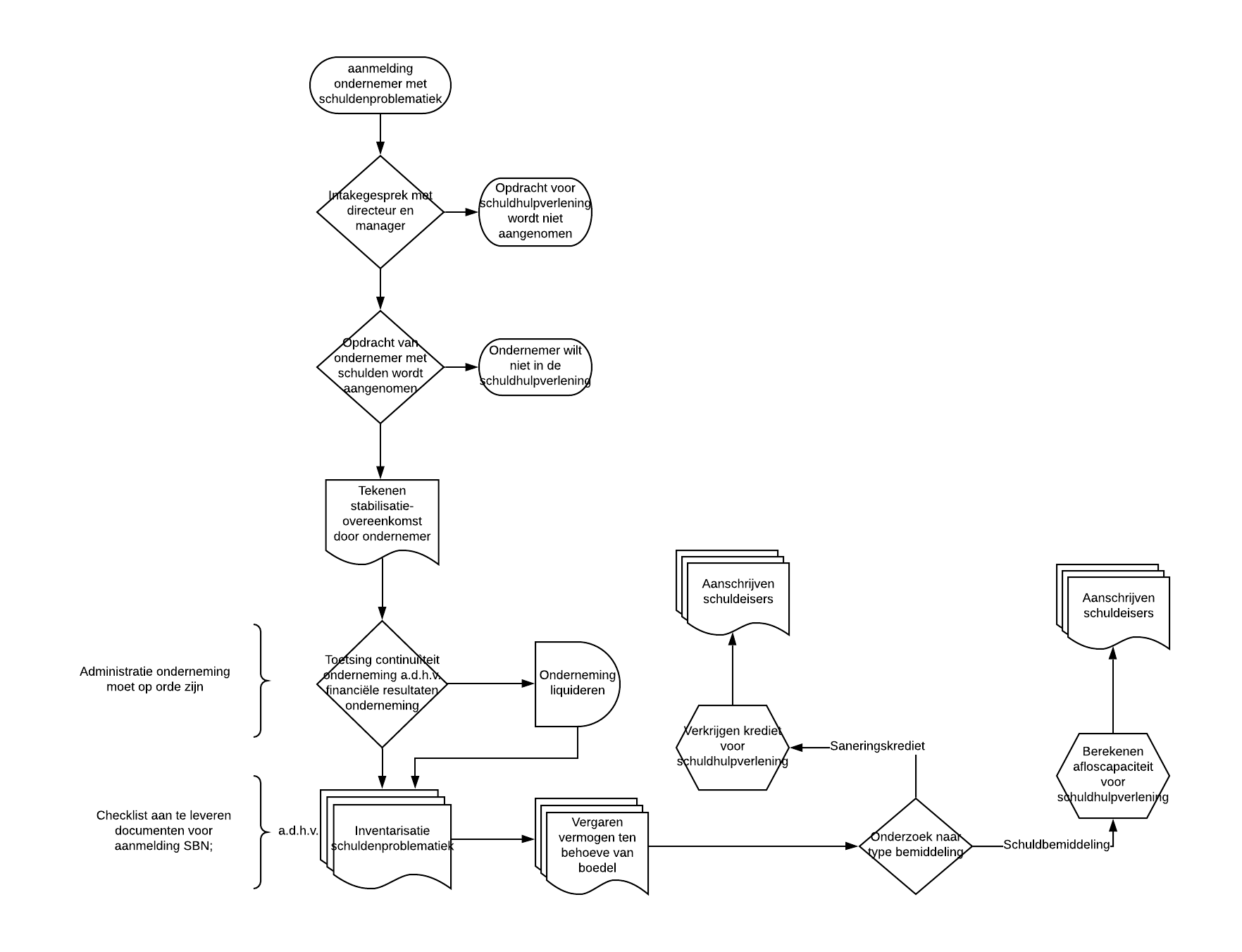
## Rol van de Wsnp-bewindvoerder

Zoals we nu weten mag SBN minnelijke schuldhulpverlening bemiddelen op basis van de Wck dankzij de Wsnp-bewindvoerder. Tijdens de intakeprocedure heeft de Wsnp-bewindvoerder geen actieve rol in de bemiddeling maar puur controlerend. Het vergaren van vermogen, het inventariseren van de schuldenproblematiek en het toetsen van de continuïteit van de onderneming door de schuldhulpverlener moet worden verantwoord naar de Wsnp-bewindvoerder. Het is namelijk niet de naam van de schuldhulpverlener die onder de brieven staat aan schuldeisers en aan de rechtbank maar die van de Wsnp-bewindvoerder. En de Wsnp-bewindvoerder dient dus te verantwoorden aan de schuldeisers (en eventueel aan de rechtbank) dat de bemiddeling deugdelijk is uitgevoerd.

Paragraaf 5.2: Deelconclusie

SBN bemiddelt haar schuldhulpverlening op basis van de Wck, met ondersteuning vanuit de Wsnp-bewindvoerder. De Wsnp-bewindvoerder heeft in de intakeprocedure enkel een controlerende functie over de schuldhulpverlener. De intakeprocedure begint met een vrijblijvend gesprek met de ondernemer omtrent zijn schuldenproblematiek. De ondernemer levert vervolgens aan de hand van de checklist de benodigde documenten aan omtrent zijn financiën. Aan de hand van de documenten wordt getoetst of continuïteit van de onderneming wenselijk is. Zonder geordende administratie kan de ondernemer niet in aanmerking komen voor schuldhulpverlening. Aan de hand van de administratie wordt een inventarisatie gemaakt van de schuldenlast en wordt al het vermogen wat ten behoeve komt van de boedel in kaart gebracht.

SBN doet vervolgens onderzoek naar vorm van de bemiddeling aan de hand van de financiële documenten die de ondernemer aanlevert. Dit kan een saneringskrediet zijn of een schuldbemiddeling. Bij een saneringskrediet wordt er een x bedrag aangeboden aan de schuldeiser waarna de ondernemer schuldenvrij is. Bij schuldbemiddeling wordt er een prognoseaanbod gedaan met de afloscapaciteit die over een periode van drie (of vijf) jaar gespaard kan worden door de ondernemer. Ten alle tijden is het uitgangspunt van de bemiddeling om de onderneming in stand te houden. Hierna worden de schuldeisers aangeschreven voor een inventarisatie van de schuldenlast.

Stroomschema werkproces SBN:

\* een toelichting van het type vakje is terug te vinden in bijlage 5 van het onderzoeksrapport.

# Hoofdstuk 6: Intakegesprek

In dit hoofdstuk worden de belemmerende en bevorderende factoren besproken welke partijen ervaren in het intakegesprek met SBN. Dit gesprek is het eerste contact tussen SBN en de zzp’er en is een vrijblijvend intakegesprek. Het doel van het intakegesprek is om te inventariseren of SBN de klant kan helpen met de schuldenproblematiek en of de zzp’er wil dat SBN hem helpt bij het oplossen van zijn schuldenproblematiek.

## Paragraaf 6.1: Analyse interview schuldhulpverlener SBN

Het is een van de basisbeginselen van gesprekstechnieken. Luisteren. Dat is precies wat de schuldhulpverlener doet in het eerste (vrijblijvende) intakegesprek met een ondernemer. Er wordt geluisterd naar het verhaal van de ondernemer en de opdrachtgever neemt ruim de tijd voor het intakegesprek. Het intakegesprek op zichzelf is vanuit het perspectief van SBN dan ook een bevorderende factor in de intakeprocedure. Het is de inhoud van het gesprek waar naar aanleiding van de analyse van de interviews nog een aantal haken en ogen zitten.

Zoals benoemt dient het eerste gesprek als inventarisatie van de schuldenproblematiek en een toets vanuit SBN om te beoordelen of de ondernemer wel een klant voor SBN is. De belemmerende factoren in het intakegesprek komen terug in de volgende criteria; (1) consistentie in het verhaal van de ondernemer, (2) of de ondernemer zijn partner mee heeft genomen naar het gesprek en (3) schaamtegevoel en verantwoordelijkheidsgevoel van de ondernemer.

Uit ervaring van de directeur is de ondernemer die niet consistent is in zijn verhaal, niet betrouwbaar. Wanneer de ondernemer tijdens het intakegesprek niet het achterste van zijn tong laat zien, wordt een juiste inventarisatie van de schuldenproblematiek in een later stadium lastig. Dit omdat de schuldenlast van de ondernemer dan niet juist en volledig kan worden vastgesteld als hij niet aangeeft welke schuldeisers er allemaal zijn. Een onjuist vastgestelde schuldenlast vormt een belemmering voor de inventarisatie van de schuldenlast. Tevens dient de ondernemer aan te geven over welke vermogensbestanddelen hij bezit. Het niet doorgeven van een overzicht van het in bezit zijnde vermogen vormt een belemmering voor de inventarisatie van de schuldenlast. De waarde van het vermogen dient namelijk ten behoeve van de boedelrekening te komen. Kortom, een ondernemer die niet het achterste van zijn tong laat zien vormt een belemmering voor de bemiddeling.

Schuldhulpverlening is een zwaar traject van 36 (of 60) maanden. In deze periode leeft de zzp’er en zijn eventuele partner van een minimumbestaansinkomen. Een ondernemer neemt zijn partner normaliter dan ook mee naar het intakegesprek. Zo weet de partner ook wat hem/haar te wachten staat tijdens de bemiddeling. Wanneer de partner niet aanschuift voor het intakegesprek, is er dikwijls meer aan de hand dan de zzp’er aangeeft. Denk hierbij aan huwelijksproblemen of dat de partner helemaal niet op de hoogte is van de financiële problematiek. Een bemiddeling ingaan met een ondernemer waar de partner niet achterstaat is vrijwel onmogelijk.

Tot slot is er nog het gevoel van schaamte van de ondernemer. Ondernemers blijven vaak jaren aanmodderen met hun schuldenproblematiek. Dit omdat de ondernemer niet aan durft te kloppen voor bemiddeling van zijn schuldenproblematiek. De ondernemer schaamt zich voor het laten ontstaan van zijn schulden en voelt zich dom wanneer hij om hulp moet vragen. De stap naar schuldhulpverlening is er soms een te veel voor ondernemers. Ze moeten namelijk toegeven dat ze iets verkeerd hebben gedaan. Dat ze hebben gefaald in het onderhouden van een onderneming. Het gevolg van het blijven aanmodderen met een verliesgevende onderneming, is dat de casus van de ondernemer gecompliceerd is bij aanmelding voor bemiddeling. Het is niet onmogelijk om te bemiddelen, maar het belemmert de bemiddeling wel.

Daarbij is het wel zo dat wanneer de ondernemer een gevoel van schaamte heeft voor het ontstaan van de problematiek, hij ook een verantwoordelijkheidsgevoel heeft voor het laten ontstaan van de schuldenproblematiek. Dit werkt in het voordeel van de ondernemer tijdens het intakegesprek. Mocht de ondernemer de schuld voor het ontstaan van zijn schuldenproblematiek constant niet bij zichzelf zoeken, dan is dit geen klant voor SBN. Enige vorm van verantwoordelijkheidsgevoel voor het ontstaan van de schuldenproblematiek is van belang. Wanneer een ondernemer namelijk een verantwoordelijkheidsgevoel heeft zal hij zich maximaal inspannen om zijn schuldenproblematiek op te lossen. Dit noemt men een saneringsgezinde houding.

Kortom, de belemmerende factoren in het eerste oriënterende intakegesprek van SBN zijn als volgt. Ten eerste wanneer de ondernemer geen consistentie toont in zijn verhaal over hoe de problematiek is ontstaan. Ten tweede wanneer de partner van de ondernemer niet mee is naar het gesprek en ten derde wanneer de ondernemer geen gevoel van schaamte en verantwoordelijkheid toont voor het ontstaan van de schuldenproblematiek.

## Paragraaf 6.2: Analyse interview ondernemers

Voordat ondernemers een intakegesprek bij SBN afnamen leven zij jaren met schuldenproblematiek. Als ondernemer zijnde ben je continue in de stress en bezig met geld, met winst maken en met de onderneming draaiende houden. Dit eist zijn tol van ondernemers. Veel ondernemers gaan voor een oplossing van de schuldenproblematiek eerst naar de gemeente. Zoals is besproken in hoofdstuk 1 van het onderzoek stuit de ondernemer bij de gemeente vaak op een dichte deur. Het overgrote gedeelte van gemeenten bemiddelt niet voor zzp’ers met een onderneming.

Wanneer de ondernemer dan aanklopt bij SBN en tijdens het intakegesprek zijn verhaal kan vertellen (en hier ook de ruimte voor krijgt) heeft dit een positief effect op de ondernemers. Zij voelen zich gehoord. Zoals de ondernemers aangeven tijdens het interview is er vaak direct een klik met de schuldhulpverlener van SBN. Het vrijblijvende intakegesprek zelf wordt door de ondernemers als een bevorderende factor ervaren.

Na het intakegesprek gaat de schuldhulpverlener aan de slag met het inventariseren van de schuldenproblematiek van de ondernemer. De ondernemer heeft in dit stadium intensief contact met SBN. Dit omdat de ondernemer continue in de stress en onzekerheid zit over of de bemiddeling wel of niet zal slagen.

Kortom, de ondernemer zelf is behoorlijk positief over het vrijblijvende intakegesprek. Voornamelijk als zij eerst bij de gemeente zijn geweest. Een belemmerende factor welke zij ervaren is dat zij aan het begin van de bemiddeling vaak in de stress en onzekerheid zitten over het verloop van de bemiddeling.

## Paragraaf 6.3: Analyse interview externe organisatie en expert

Ook Bewindvoeringskantoor Van Korlaar B.V. neemt eerst een intakegesprek af met de zzp’er die zich aanmeldt. Zij toetsen tevens de continuïteit van de onderneming tijdens het intakegesprek en proberen de oorzaak van de problematiek tijdens het intakegesprek te achterhalen. Alhoewel zij de ondernemer verzoeken zo veel mogelijk aan administratie mee te nemen naar het intakegesprek, komt het vaak voor dat de ondernemer met lege handen aankomt. Dit is nadelig want dan kan de schuldhulpverlener (nog) niet vaststellen hoe de onderneming draait.

Van Korlaar B.V. gebruikt het intakegesprek om een schets te maken over wat voor ondernemer er aan tafel zit. De oorzaken van de schuldenproblematiek worden achterhaald. In tegenstelling tot SBN doet Van Korlaar B.V. wel bemiddelingen voor ondernemers met verslavingsproblematiek. SBN doet dit niet omdat zij verslavingsproblematiek als oorzaak zien van schuldenproblematiek en een belemmering voor de bemiddeling. De schuldhulpverlener van SBN wil eerst een oplossing voor de oorzaak van schuldenproblematiek alvorens zij de schuldenproblematiek oplossen. Dit is ook een vorm van de zorgplicht vanuit SBN naar de ondernemer toe.

De schuldhulpverlener van Van Korlaar B.V. vindt verslavingsproblematiek niet een belemmerende factor voor schuldhulpverlening. Van Korlaar B.V. bemiddelt wel voor ondernemers met verslavingsproblematiek daar zij graag een oplossing bieden voor de schuldenproblematiek van de ondernemer. Omtrent ondernemers met verslavingsproblematiek is er volgens de schuldhulpverlener van Van Korlaar B.V. wel veel uitval. Dit omdat zij vaak terugvallen in hun oude levenspatronen. Nog een argument voor SBN om een schuldhulpverlening voor ondernemers met verslavingsproblematiek niet te bemiddelen.

In paragraaf 6.1 ging het over het schaamtegevoel van de ondernemer en hoe dit van invloed is op de bemiddeling. De expert beaamt dat schaamtegevoel van ondernemers een belemmerende factor is voor schuldhulpverlening. Schaamte naar het thuisfront toe over het ontstaan van de schuldenproblematiek en schaamte naar de buitenwereld toe dat er überhaupt schulden zijn ontstaan. In de maatschappij heerst er toch een vorm van taboe op het laten ontstaan van schulden. Hierdoor modderen veel ondernemers door met hun onderneming terwijl ze al jaren in de schuldenproblematiek leven. Ze gaan nog op vakantie, kopen nog een auto of een pony. Terwijl de baten van de ondernemer vaak bij lange na niet toereikend genoeg zijn voor de levensstijl. Ondernemers steken nu eenmaal eerst jaren hun kop in het zand voordat ze hulp zoeken voor een oplossing van de schuldenproblematiek.

Kortom, Van Korvelaar B.V. heeft aan het begin van haar intakeprocedure ook een vrijblijvend intakegesprek met de ondernemer. Dit om de oorzaak van de schuldenproblematiek te achterhalen en te beoordelen welke vervolgstappen noodzakelijk zijn voor het oplossen van de schuldenproblematiek. In tegenstelling tot SBN, bemiddelt Van Korlaar B.V. wel voor ondernemers met verslavingsproblematiek. Tot slot beaamt de expert dat schaamtegevoel van de ondernemer een belemmering vormt voor de bemiddeling.

## Paragraaf 6.4: Deelconclusie

Het intakegesprek is een belangrijke basis voor de bemiddeling. Het doel van het intakegesprek is om te toetsen wat voor ondernemer er aan tafel zit, hoe de schuldenproblematiek is vorm gegeven en of SBN voor de ondernemer in kwestie wilt gaan bemiddelen. Bemiddelen voor een ondernemer met verslavingsproblematiek gaat voorbij aan de zorgplicht die SBN heeft naar de ondernemer toe. Met zorgplicht wordt bedoeld dat de oorzaak van de schuldenproblematiek eerst aangepakt moet worden alvorens er bemiddeld kan worden voor de schuldenproblematiek. Doet men het niet in deze volgorde, dan wordt de ondernemer onvoldoende geholpen doordat de mogelijkheid bestaat dat hij tijdens de bemiddeling terugvalt in zijn oude gewoontes.

Wanneer de ondernemer tijdens het intakegesprek geen consistentie toont in zijn verhaal, duidt dit er vaak op dat er meer gaande is dan de ondernemer laat blijken. De ondernemer laat dan niet het achterste van zijn tong zien. Ook voor Van Korlaar B.V. vormt dit een belemmering. Het is als schuldhulpverlenende partij nu eenmaal van belang dat alle van belang zijnde informatie wordt verteld om te voorkomen dat dit later in het traject problemen veroorzaakt.

Wanneer de partner niet mee is naar het intakegesprek voor schuldhulpverlening is er mogelijk meer gaande bij de ondernemer dan enkel schuldenproblematiek. De bemiddeling van schuldenproblematiek wordt dan niet onmogelijk, maar wel lastig. Het is namelijk voor een juiste bemiddeling van belang dat de schuldhulpverlener alle van relevant zijnde informatie weet. Dit om te voorkomen dat de schuldhulpverlener later in het traject voor verassingen komt te staan.

Tot slot is er nog de factor schaamte. Ondernemers schamen zich vaak voor het laten ontstaan van hun schuldenproblematiek. Wat in de praktijk gebeurt, is dat ondernemers jaren aanmodderen met de onderneming die allang niet meer winstgevend is. De hoogte van de schulden is bij aanmelding voor schuldhulpverlening dan al behoorlijk opgelopen. Het feit dat ondernemers niet eerder om hulp vragen vormt een belemmering voor de bemiddeling. Dit omdat de problematiek gecompliceerder is geworden over de jaren heen.

# Hoofdstuk 7: Administratie

In dit hoofdstuk zal aan de hand van de analyse van de interviews met de respondenten van het onderzoek beschreven worden welke belemmerende en bevorderende factoren door partijen worden ervaren in de intakeprocedure omtrent de administratie van de onderneming van de zzp’er.

## Paragraaf 7.1: Analyse interview schuldhulpverlener SBN

De administratie van de onderneming geeft een beeld van waar de ondernemer schulden heeft uitstaan en welk vermogen de ondernemer bezit. In het intakegesprek met SBN wordt door de schuldhulpverlener altijd geïnformeerd naar de administratie van de onderneming. Zo kan in het eerste gesprek een beeld gevormd worden van de activa en de passiva van de onderneming.

Daarnaast is het van belang dat de administratie kwalitatief op orde is. Wanneer de ondernemer een boekhouder voor zijn administratie heeft ingeschakeld vormt de kwaliteit geen belemmering. Echter komt het vaak voor dat de boekhouder schuldeiser is en weigert zijn diensten te verlenen aan de ondernemer. Hierdoor is de administratie van de onderneming kwalitatief niet in orde en kan de schuldenlast niet juist worden vastgesteld. Onduidelijk is namelijk welke schulden de onderneming heeft naar haar leveranciers toe en wat het financiële resultaat van de onderneming is. Als de administratie van de onderneming niet op orde is, zijn de fiscale verplichtingen van de ondernemer vaak ook niet op orde. Als de ondernemer aangifte omzetbelasting doet op basis van verkeerde omzet, klopt de vastgestelde schuldenlast bij de Belastingdienst niet.

Aan de administratie van de ondernemer valt ook te zien welk vermogen een ondernemer heeft (denk aan een auto, boot, huis in het buitenland). Tijdens het intakegesprek komt het voor dat een ondernemer het vermogen wat hij bezit buiten het zicht van de schuldhulpverlenende partij probeert te houden. Dit kan met opzet zijn maar het komt vaak voor dat de ondernemer het enkel vergeet te melden. In de grootboekadministratie van de onderneming kan de schuldhulpverlenende partij terugzien welk vermogen een ondernemer heeft. Dit doordat hier staat opgevoerd of de ondernemer wegenbelasting betaalt, een verzekeringspolis heeft voor de boot of voor een kavel betaalt in het buitenland. Nog een reden dat de administratie van een ondernemer voor een juiste bemiddeling op orde moet zijn voordat de schuldhulpverlening van start gaat. De volledigheid van het vermogen van de ondernemer kan niet met 100% zekerheid vastgesteld worden. Mocht het voorkomen dat de ondernemer toch vermogen met opzet achter houdt en hier komt de schuldhulpverlener op een later moment achter wordt de bemiddeling per ommegaande beëindigd.

Kortom, een kwalitatieve juiste administratie is van belang voor schuldhulpverlening. Dit omdat hierin staat benoemd welke activa en passiva de ondernemer heeft, welk vermogen de ondernemer heeft en hiermee worden de juiste fiscale aangiftes gedaan. Een onjuiste administratie vormt voor de schuldhulpverlener een belemmering voor de inventarisatie van de schuldenlast van de ondernemer.

## Paragraaf 7.2: Analyse interview ondernemers

In de interviews met ondernemers wordt er verschillend gereageerd op het aanleveren van een juiste en kwalitatieve administratie door de ondernemer bij SBN. Zo geeft ondernemer 1 aan dat zijn administratie juist heel erg georganiseerd was. Ondernemer 2 klaagt over de hoeveelheid administratie die aangeleverd moest worden en dat SBN andere mogelijkheden moet exploiteren voor het aanleveren van de administratie van de onderneming. Ondernemer 3 had nul verstand van de administratie die aangeleverd moest worden en was hiervoor afhankelijk van zijn accountant (bij wie hij een schuld had).

Zoals hierboven benoemt zeggen de ondernemers allen wat anders over het aanleveren van kwalitatieve administratie en in hoeverre hun administratie op orde was. Voor ondernemer 1 was de hoofdactiviteit een kopieer- en drukbedrijf. Ondernemer 2 was consultant voor het digitaliseren van schuldhulpverleningsprocessen en voor ondernemer 3 was de hoofdactiviteit koken. De kwaliteit van hun administratie was voor alle drie op een ander niveau. Ondernemer 1 stond op het punt om zijn onderneming te verkopen. Voor hem was het van belang dat de administratie op orde was.

Ondernemer 2 zat er met betrekking tot het ondernemen helemaal doorheen. Zijn administratie was wel op orde, echter door zijn achtergrond als consultant voor het digitaliseren van het proces ziet hij graag dat SBN andere mogelijkheden exploiteert om de schuldenproblematiek van de ondernemer in kaart te brengen. Ondernemer 3 had een schuld uitstaan bij zijn accountantskantoor en geen verstand van de administratie die aangeleverd moest worden. Dit laatste is een casus die vaak voorkomt in de schuldhulpverlening. Een vordering bij je administratie/accountantskantoor.

Het bijhouden van de administratie wordt door een ondernemer vaak uit handen gegeven aan een accountantskantoor. Zo heeft de ondernemer geen omkijk naar de administratie en kan hij zich focussen op de hoofdactiviteit van de onderneming. Wanneer er schuldenproblematiek is bij een ondernemer, behoort het betalen van de accountant voor zijn dienstverlening niet tot de hoogste prioriteit van een ondernemer. Wanneer de ondernemer de administratie van zijn onderneming nodig heeft voor schuldhulpverlening, eist de accountant vaak eerst een betaling van de nog openstaande facturen op.

Dit vormt een probleem voor de ondernemer. Die kan zich niet aanmelden voor schuldhulpverlening zonder een kwalitatieve en juiste administratie. Aan de andere kant kan hij zijn accountant niet betalen want zijn onderneming is verlieslatend.

Kortom, voor het aanleveren van een kwalitatieve administratie is de ondernemer vaak afhankelijk van het administratiekantoor. Bij het administratiekantoor loopt vaak nog een vordering op de ondernemer welke een belemmering vormt voor het aanleveren van kwalitatieve administratie.

## Paragraaf 7.3: Analyse interview externe organisatie en expert

Duidelijk is nu dat een belemmering in de intakeprocedure de administratie van de ondernemer is. Zonder kwalitatieve juiste administratie is een juiste en volledige inventarisatie van de schuldenlast en het vermogen van de zzp’er kansloos. Het niet kunnen aanleveren van juiste financiële resultaten kent twee kanten.

Aan de ene kant is er de ondernemer (zoals ondernemer 3) die zijn boekhouding uit handen heeft gegeven aan een administratiekantoor en zich focust op de hoofdactiviteit van de onderneming (in dit geval koken). Maar zodra er geen omzet meer gedraaid wordt, kan de accountant ook niet meer betaald worden. Als een accountant dwars wil liggen, wat soms gebeurt, zal deze de financiële resultaten van de onderneming niet aan de ondernemer verstrekken. En dan moet de ondernemer zelf zijn activa, passiva, grootboekadministratie, kasboek en bankboek door gaan geven aan SBN. Een behoorlijke hobbel als je je als ondernemer enkel bezig hebt gehouden met de hoofdactiviteit van de onderneming.

Tijdens het interview bij Korlaar BV kwam naar voren dat zij als oplossing een in-house accountant hebben. Dit is een accountant die tegen een kostprijs de financiële resultaten van de onderneming in beeld brengt en zorg draagt voor een afhandeling van de fiscale verplichtingen bij de Belastingdienst. Tevens bieden zij een ondernemer gedurende de bemiddeling een vorm van budgetbeheer aan. De inkomsten en uitgaven worden dan vanaf een rekening die Korlaar BV beheert betaald.

De samenwerking met de accountant is een efficiënte oplossing voor een juiste en kwalitatieve inventarisatie van de administratie van de onderneming. Met zo een accountant is er de garantie dat het goed gebeurt. Echter is een vorm van budgetbeheer voor een ondernemer geen goeie oplossing om de inkomsten en uitgaven te beheren. Zo beaamt ook de expert dat het uit handen geven van de portemonnee van de organisatie geen oplossing is voor de problematiek. De oorzaak van de problematiek moet aangepakt worden.

Kortom, als oplossing voor een juiste en kwalitatieve inventarisatie van de schuldenproblematiek heeft Van Korlaar BV een accountantskantoor waarmee zij samenwerken. Een goeie oplossing voor de ondernemers die hun administratie niet op orde hebben. Met de andere dienstverlening die zij bieden, budgetbeheer, komen zij de zzp’er niet tegemoet. Enkel de portemonnee overnemen en de financiën betalen is onvoldoende om de zzp’er te helpen. Het opmaken van een liquiditeitsprognose\* en het bewaken van deze prognose samen met de ondernemer is een praktischere oplossing. Zo krijgt de ondernemer meer inzicht in zijn inkomsten en uitgaven.

\*dit is een overzicht van de verwachte inkomsten en uitgaven van de onderneming.

## Paragraaf 7.4: Deelconclusie

Het moge duidelijk zijn dat administratie van de ondernemer belangrijk is voor de inventarisatie van de schuldenlast en inventarisatie van vermogensbestanddelen. Des te belangrijker is het dat de administratie kwalitatief en juist is. Een onduidelijke en/of onvolledige administratie vormt een belemmering voor de inventarisatie van de schuldenlast. De ondernemers ervaren het aanleveren van de administratie als een behoorlijke hoeveelheid. Uit de interviews blijkt dat iedere ondernemer zijn administratie op een ander niveau had zitten.

Echter, de casus van ondernemer 3 met de vordering bij zijn administratiekantoor komt het meest voor in de schuldhulpverlening. Van Korlaar BV heeft deze valkuil opgevangen door de ondernemer die zijn administratie niet op orde heeft door te verwijzen naar een accountantskantoor waarmee ze samenwerken. Een adequate en efficiënte oplossing.

De vorm van budgetbeheer voor ondernemers is echter geen adequate en efficiënte oplossing. Ondernemers dienen juist tijdens de bemiddeling zorg te dragen voor betalingen van hun vaste en variabele lasten. Hierdoor kunnen ze ook aantonen dat ze weldegelijk in staat zijn de onderneming tijdens de bemiddeling voort te zetten. Uiteraard kan de schuldhulpverlener samen met de ondernemer een liquiditeitsprognose maken. De ondernemer kan de prognose bewaken en overleggen met de schuldhulpverlener wanneer de inkomsten en uitgaven van de prognose niet overeen komen met de maandelijkse inkomsten- en uitgaven.

# Hoofdstuk 8: Antwoorden op de deelvragen

Nu is duidelijk welke belemmerende en bevorderende factoren worden ervaren in de administratie en het intakegesprek door partijen. Gekozen is om alle deelvragen in dit hoofdstuk nog even kort te behandelen zodat, voordat de conclusie aan bod komt, duidelijk is welke belemmerende en bevorderende factoren worden ervaren door de schuldhulpverlener van SBN, de ondernemers, de Wsnp-bewindvoerder van Van Korlaar B.V. en de expert in de intakeprocedure voor het minnelijk traject. Deelvraag 1 is al beantwoord in hoofdstuk 5 van het onderzoeksrapport en zal hieronder niet nogmaals ter sprake komen.

## Paragraaf 8.1: Deelvraag 2

*Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de schuldhulpverlener bij Schuldbemiddeling Nederland in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij zzp’ers met een onderneming?*

De schuldhulpverlener van SBN ervaart als bevorderende factor het vrijblijvende intakegesprek met de ondernemer. Tijdens het gesprek wordt alle van relevant zijnde informatie besproken. Belemmerend is echter dat de ondernemer vaak zijn administratie van de onderneming niet op orde heeft. Hierdoor kan niet getoetst worden of de onderneming van de zzp’er rendabel is.

Andere belemmerende factoren voor de schuldhulpverlener zijn het schaamtegevoel van de ondernemer, wanneer het verhaal van de ondernemer tijdens het intakegesprek niet consistent is en wanneer de partner van de ondernemer niet op de hoogte is van de problematiek.

## Paragraaf 8.2: Deelvraag 3

*Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaren de zzp’ers met een onderneming in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij Schuldbemiddeling Nederland?*

De bevorderende factoren die de ondernemer ervaart is het feit dat zij zich gehoord voelen tijdens het intakegesprek. Een belemmerende factor is dat zij vaak geen toegang meer hebben tot hun administratie omdat het accountantskantoor die hun administratie beheert, tevens schuldeiser is.

Tevens ervaart de ondernemer tijdens de bemiddeling veel stress en onzekerheid over het verloop van de bemiddeling. De vraag of alle schuldeisers instemmen met het aangeboden voorstel tegen finale kwijting is voor de ondernemer zelf een onzekerheid. Voornamelijk omdat hij geen inzicht heeft in het verloop van de intakeprocedure.

## Paragraaf 8.3: Deelvraag 4

*Welke belemmerende en bevorderende factoren ervaart de schuldhulpverlener van Bewindvoeringskantoor van Korlaar B.V. in de intakeprocedure van de minnelijke regeling in het kader van de Wet op het consumentenkrediet bij een zzp’er met een onderneming?*

De bevorderende en belemmerende factoren die de schuldhulpverlener van Var Korlaar B.V. ervaart in de intakeprocedure van de minnelijke regeling zijn als volgt. De schuldhulpverlener van Van Korlaar B.V. heeft een accountant waarmee zij samenwerken om de administratie van de ondernemer op orde te maken. Tevens bieden zij een vorm van budgetbeheer aan om de vaste en variabele lasten de onderneming de beheren. Te vergelijken met beschermingsbewind voor particulieren.

## Paragraaf 8.4: Deelvraag 5

*Gelet op de belemmerende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland, wat zijn de ideeën van de expert met betrekking tot het verminderen van betreffende belemmerende factoren?*

De ideeën die de expert heeft om de belemmerende factoren in de intakeprocedure te verminderen zijn als volgt. Ten eerste is een vorm van budgetbeheer voor de onderneming niet noodzakelijk. De ondernemer is meer gebaat als samen met de schuldhulpverlener een liquiditeitsprognose wordt gemaakt, en dat de prognose wordt bewaakt samen met de schuldhulpverlener.

Ondernemers ervaren in de eerste maanden van schuldhulpverlening een hoop stress en onzekerheid. Dit omdat de toekomst voor hen onduidelijk is. Als de schuldhulpverlening niet slaagt, zijn er sowieso één of twee schuldeisers die een verzoek tot persoonlijk faillissement in dienen. Om de stress en onzekerheid voor een gedeelte weg te nemen kan SBN voor ondernemers een klantportaal beschikbaar stellen.

Daarnaast is er nog de administratie van de ondernemer. Zoals hierboven benoemt komt het vaak voor dat de administratie niet op orde is wanneer de ondernemer zich meldt voor schuldhulpverlening. Om te voorkomen dat dit de bemiddeling frustreert kan de ondernemer doorverwezen worden naar een accountantskantoor waar SBN mee samenwerkt. Het accountantskantoor draagt dan zorg voor het ordenen van de administratie van de ondernemer.

# Hoofdstuk 9: Conclusie

*Welke aanpassingen in de werkprocessen voor schuldhulpverleners bij Schuldbemiddeling Nederland zijn wenselijk, gelet op de belemmeringen in de intakeprocedure van schuldhulpverlening en de belemmeringen in derde organisaties in het kader van de Wet op het consumentenkrediet voor zzp’ers met behoud van de onderneming?*

Duidelijk is nu hoe de intakeprocedure bij SBN voor ondernemers vorm is gegeven, welke belemmerende en bevorderende factoren de schuldhulpverlener van SBN en de ondernemers ervaren in de intakeprocedure van SBN. Hoe een derde organisatie omgaat met dergelijke belemmerende factoren en wat de visie van de expert is op de belemmerende factoren. In dit hoofdstuk komt alle informatie van het onderzoek terug voor beantwoording van de hoofdvraag van het onderzoek. Namelijk welke aanpassingen in het werkproces van SBN gewenst zijn om de belemmeringen welke worden ervaren door de partijen te verminderen.

Het eerste gesprek creëert een band van vertrouwen tussen betrokken partijen. Het heeft een bevorderende werking op de bemiddeling doordat de ondernemer vertrouwen heeft in de capaciteiten van de schuldhulpverlener. Een belemmering in de intakeprocedure van SBN is dat de ondernemer zich schaamt om de problematiek die bij hem speelt bespreekbaar te maken.

Schaamte is een lastige belemmerende factor gezien dit een gevoel is van de ondernemer zelf. Wat SBN nu doet is de ondernemer de ruimte en tijd te geven zijn verhaal te vertellen tijdens het intakegesprek. Dit zou al enig gevoel van schaamte weg kunnen nemen. Wat SBN nog meer zou kunnen doen is dat zij het intakegesprek bij de klant op kantoor plaats laat vinden. Door het gesprek plaats te laten vinden in een vertrouwde omgeving van de ondernemer, kan hij zich meer op zijn gemak voelen om zijn verhaal te vertellen.

De administratie van de ondernemer is bij aanmelding voor schuldhulpverlening vaak niet op orde. Dit heeft een frustrerende werking op het minnelijk traject daar er geen juiste inventarisatie gemaakt kan worden van de schuldenproblematiek. De aanpassing in het werkproces van SBN die gewenst is, is om de samenwerking aan te gaan met een accountantskantoor. Het accountantskantoor zal dan zorg dragen voor de administratie van de onderneming. Het gevolg is dat de schuldenproblematiek van de zzp’er juist wordt geïnventariseerd.

Naar aanleiding van de analyse van de interviews is naar voren gekomen dat veel ondernemers een hoop stress en onzekerheid ervaren in de eerste weken van de bemiddeling. Dit omdat onduidelijk is wat de stand van zaken is omtrent de aanmelding. In de eerste paar weken is er dan ook intensief contact tussen de schuldhulpverlener en de ondernemer. Het te woord staan van de ondernemers neemt veel tijd in beslag van de schuldhulpverlener. SBN kan aan hun werkproces een klantportaal toevoegen waarin de ondernemers de stand van zaken van het verloop van de bemiddeling terug kunnen zien. Doordat de ondernemer op elk gewenst moment in kan loggen, kan hij ook bij afwezigheid van de schuldhulpverlener de actuele stand van zaken inzien.

Kortom, aanpassingen in het werkproces om de belemmerende factoren in de intakeprocedure van Schuldbemiddeling Nederland te verminderen zijn het intakegesprek bij de ondernemer op kantoor plaats te laten vinden zodat de drempel om zijn verhaal te vertellen wordt verlaagd. Een accountantskantoor in te schakelen om de administratie van de onderneming te ordenen. En om een klantportaal toe te voegen aan het dienstverleningspakket om de ondernemer op elk gewenst moment te kunnen informeren over de stand van zaken van de bemiddeling.

# Hoofdstuk 10: Interventie

De interventie die wordt aanbevolen naar aanleiding van de resultaten van het onderzoeksrapport is om een klantportaal te implementeren voor ondernemers. De vormgeving van het klantportaal kan bekeken worden in bijlage 2. Voor nu is naar aanleiding van het onderzoek een idee gegeven hoe het klantportaal vorm gegeven kan worden.

Zo is in het klantportaal in één oogopslag te zien welke schuldeisers mee zijn in de bemiddeling, het kenmerk van de schuldeisers en de hoogte van de vordering. Tevens is in het klantportaal terug te zien welke schuldeisers hebben gereageerd op het verzoek tot saldo-opgave en welke schuldeisers nog een keer zijn gerappelleerd en wanneer.

De interventie die is gemaakt ziet er waarschijnlijk als lezer vrij simpel uit. Maar voor een ondernemer in schuldhulpverlening is dit praktisch omdat in één oogopslag de stand van zaken van de minnelijke regeling te zien is.

# Bijlagenlijst

Bijlage 1: Documentanalyse deelvraag 1

Bijlage 2: Vormgeving klantportaal

Bijlage 3: Plan van Aanpak

Bijlage 4: Topiclijst interviews

Bijlage 5: Toelichting stroomschema deelconclusie paragraaf 5.1

# Literatuurlijst

**Aarts, L. 2011**

Aarts, L.,’Kosten en baten van schuldhulpverlening, Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, juli 2011, google.nl (zoek op *kosten en baten schuldhulpverlening)* geraadpleegd op 19 oktober 2018

**Bree en Essen, Wijzer in Geldzaken, 2018**

Bree, J. de en Essen J. de,’18% van de zzp’ers maakt zich (ernstig) zorgen over de financiële situatie’, Wijzer in Geldzaken, 30 mei 2018, wijzeringeldzaken.nl (zoek op *18% zzp*) geraadpleegd op 27 oktober 2018

**Bruijn, 2017**

Bruijn, D. de,’Participatiesamenleving anno 2017: volop kansen’, Movisie, 2017, movisie.nl (zoek op *participatiesamenleving*) geraadpleegd op 31 oktober 2018

**Inspectie SZW,’Toegankelijkheid Schuldhulpverlening 2017’, 2017**

Inspectie SZW,’Toegankelijkheid Schuldhulpverlening’, Ministerie Sociale Zaken en Werkgelegenheid, december 2017, google.nl (zoek op *toegankelijkheid schuldhulpverlening 2017*) geraadpleegd op 19 september 2018

**Madern, 2014**

Madern, T.,’Overkoepelende blik op de omvang en preventie van schulden in Nederland’, Nibud, oktober 2014, nibud.nl (zoek op *overkoepelende blik preventie schulden*) geraadpleegd op 28 oktober 2018

**Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018**

Tuzgöl-Broekhoven, A., ‘een open deur? Het vervolg’, Nationale Ombudsman, 13 september 2018, nationaleombudsman.nl (zoek op *gemeentelijke schuldhulpverlening*) geraadpleegd op 16 september 2018

**NVVK, 2018**

Gedragscodes en modules, Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet, 2018, nvvk.eu (zoek op *gedragscode en modules)* geraadpleegd op 31 oktober 2018

**SBN, 2018**

‘Ervaringen’, Schuldbemiddeling Nederland, z.d., schuldbemiddelingnederland.nl (zoek op *ervaringen*) geraadpleegd op 31 oktober 2018

**Sila, 2007**

Sila,’Een Eenmanszaak: De Eenmanszaak)’, Info nu zakelijk, 5 november 2007, infonu.nl/zakelijk (zoek op *eenmanszaak*) geraadpleegd op 26 oktober 2018

**Troost, 2017**

Troost, N. Zzp’ers verdienen steeds meer, maar verzekeren en pensioen opbouwen blijft te duur, De Volkskrant, 11 juli 2017

**Visser, 2017**

Visser, A.,’Hoe leer je schulden herkennen en bespreekbaar te maken?’, Samen voor de klant, 2017, samenvoordeklant.nl (zoek op *schulden herkennen bespreekbaar*) geraadpleegd op 28 oktober 2018

**Wat is een doorstart?, 2017**

‘Wat is een doorstart?’, Midden- kleinbedrijven, 7 februari 2017, mkbservicedesk.nl (zoek op *doorstart faillissement*) geraadpleegd op 28 oktober 2018

**Zelfstandigen Enquête Arbeid, 2017**

Lautenbach, Van der Torre, De Vroome, Janssen, Wouters en Van den Bosche,‘Zelfstandigen Enquête Arbeid’, CBS & TNO, 2017, monitorarbeid.tno.nl (zoek op *ZEA 2017)*

**Zzp’ers en hun opdrachtgevers, 2017**

Smetsers, D.,’Zzp’ers en hun opdrachten’, Kamer van Koophandel, februari 2017, kvk.nl (zoek op *zzp opdrachten*) geraadpleegd 31 oktober 2018

**Wetten**

* Burgerlijk Wetboek 1;
* Burgerlijk Wetboek 2;
* Faillissementswet;
* Gedragscode Schuldhulpverlening 2017;
* Module Schuldregeling 2015;
* Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening; en
* Wet op het consumentenkrediet.

**Gebruikte parlementaire stukken**

* Algemene Maatregel van Bestuur, 17 juni 2014;
* Handeling II, beantwoording Kamervragen, T. van Ark, 9 oktober 2018;
* Kamerstukken II 1999/00, 27 231, nr. 1, Nota;
* Kamerstukken II 2004/05, 29 942, nr. 3 Memorie van Toelichting;
* Kamerstukken II 2009/10, 32 291, nr. 3, Memorie van Toelichting; en
* Kamerstukken II 2009/10, 32 291, nr. 6, Nota van toelichting.

1. Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018, p28 [↑](#footnote-ref-2)
2. Geldzaken in de praktijk, 2015, p48 [↑](#footnote-ref-3)
3. Art. 14 Wgs [↑](#footnote-ref-4)
4. Art. 2 lid 3 Wgs [↑](#footnote-ref-5)
5. Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018, p28 [↑](#footnote-ref-6)
6. Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018, p30

   Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018, p31 [↑](#footnote-ref-7)
7. Art. 287a lid 1 Jo. art 284 lid 1 Fw [↑](#footnote-ref-8)
8. Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018,

   Inspectie SZW,’Toegankelijkheid Schuldhulpverlening 2017’, 2017 [↑](#footnote-ref-9)
9. Handeling II, beantwoording Kamervragen, T. van Ark, 9 oktober 2018 en Nationale ombudsman, ‘een open deur? Het vervolg’, 2018 [↑](#footnote-ref-10)
10. ‘Wsnp-bewindvoerders die schuldhulpverlening uitvoeren voor (ex-)ondernemers en zzp’ers, 2019 [↑](#footnote-ref-11)
11. Kamerstukken II 2009/10, 32 291, nr. 3, p3 [↑](#footnote-ref-12)
12. Kamerstukken II 2009/10, 32 291, nr. 3, p6-7 [↑](#footnote-ref-13)
13. Kamerstukken II 2009/10, 32 291, nr. 3, p9 [↑](#footnote-ref-14)
14. Kamerstukken II 2009/10, 32 291, nr. 3, p9 [↑](#footnote-ref-15)
15. Inspectie SZW,’Toegankelijkheid Schuldhulpverlening 2017’, 2017, p5 [↑](#footnote-ref-16)
16. Ark, 18 september 2018 [↑](#footnote-ref-17)
17. Kamerstukken II 1999/00, 27 231, nr. 1, p3 [↑](#footnote-ref-18)
18. Art. 47 lid 1 Wck [↑](#footnote-ref-19)
19. Art. 48 lid 1 sub a Wck [↑](#footnote-ref-20)
20. Art. 48 lid 1 sub b Wck [↑](#footnote-ref-21)
21. KB: Vrijstellingsbesluit schuldbemiddelaars, 17 juni 2014, p4 [↑](#footnote-ref-22)
22. Art. 48 lid 1 sub c Wck [↑](#footnote-ref-23)
23. NVVK, 2018 [↑](#footnote-ref-24)
24. Zie bijlage 1 [↑](#footnote-ref-25)
25. Sila, 2007 [↑](#footnote-ref-26)
26. Sila, 2007 [↑](#footnote-ref-27)
27. Sila, 2007 en art. 1:94 lid 2 BW [↑](#footnote-ref-28)
28. Zelfstandigen Enquête Arbeid, 2017, p85 [↑](#footnote-ref-29)
29. Zelfstandigen Enquête Arbeid, 2017, p86 [↑](#footnote-ref-30)
30. Bree en Essen, Wijzer in Geldzaken, 2018 [↑](#footnote-ref-31)
31. Kamerstukken 2004/05, 29 942, nr. 3, p3 [↑](#footnote-ref-32)
32. Art. 285 lid 1 Jo. art. 287a lid 1 Fw [↑](#footnote-ref-33)
33. Sila, 2007 [↑](#footnote-ref-34)
34. Art. 2:175 lid 1 BW [↑](#footnote-ref-35)
35. Wat is een doorstart?, 2017 [↑](#footnote-ref-36)
36. Visser, 2017 [↑](#footnote-ref-37)
37. Aarts, L. 2011, p6 [↑](#footnote-ref-38)
38. Bruijn, 2017 [↑](#footnote-ref-39)
39. Bruijn, 2017 [↑](#footnote-ref-40)
40. Madern, 2014, p21 [↑](#footnote-ref-41)