



**Gemeente
Rotterdam**

Onderwerp: Optimalisatie gemeentelijke schuldenketen

Postadres: Postbus 70012

3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl

Cluster: Maatschappelijke Ontwikkeling

Portefeuille: Armoedebestrijding,
Schuldhulpverlening, Taal en Toeslagen

Portefeuillehouder: mr. N.D.Z.R. (Natasha)
Mohamed-Hoesein

Van: Karin Molenaar

Telefoon: 14 010

E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: M2410-1770 - 24bo007900

Datum: 15 oktober 2024

Aan de commissie
Werk en Inkomen, Onderwijs,
Samenleven, Schuldhulpverlening,
Armoedebestrijding en NPRZ

Beste commissieleden,

Ik streef naar een duurzame schulden - en zorgenvrije toekomst voor alle Rotterdammers. De afdelingen Grip op Geldzaken (GoG) en Kredietbank Rotterdam (KBR) staan dagelijks klaar voor Rotterdammers met (grote en kleine) geldzorgen en schulden. Zij bieden een luisterend oor, hulp, informatie en advies.

Ik zie echter ook dat Rotterdammers met geldzorgen en schulden het moeilijk vinden om hulp te vragen. Mede daardoor bereiken we niet iedereen die dat nodig heeft met ons hulpaanbod. Om meer Rotterdammerste bereiken met ons (schuldhulpverlenings)aanbod zijn we eind 2023 een verkenning gestart naar een verdere optimalisatie van de gemeentelijke schuldenketen, waarbij nadrukkelijk het klantperspectief is meegenomen. Ten behoeve van de verkenning is in de afgelopen maanden met diverse interne en externe partijen gesproken. Denk onder andere aan het Jongerenloket, Prestatie010, deurwaarders en beschermingsbewindvoerders. Maar er is ook gesproken met ervaringsdeskundigen van Warm Rotterdam en de Brede Raad 010.

Klantperspectief

Klantperspectief betekent hier: "Een schuldenketen en werkwijze die het beste is voor de Rotterdammer met schulden, in zowel het schuldregelen als financieel redzaam maken". Dit heeft geleid tot de volgende uitgangspunten:

- Contact met de gemeente is laagdrempelig voor Rotterdammers met schulden. Dat betekent dat (persoonlijke) contacten plaatsvinden in de gebieden, dus dicht bij de Rotterdammer. De omgeving waarin de gesprekken plaatsvinden, straalt zowel veiligheid als geborgenheid uit, zowel in de manier waarop de Rotterdammer wordt benaderd, als in de sfeer en inrichting van de ruimte.
- De fysieke en digitale hulpverlening is toegankelijk. Dit betekent dat de fysieke ruimte waarin sprake is van klantcontact goed toegankelijk is, ook voor mensen met een beperking. Qua toegankelijke digitale hulpverlening werken we aan een



digitaal klantportaal wat gedurende het gehele traject toegankelijk, inzichtelijk en begrijpelijk is;

- Eén contactpersoon houdt de regie over het gehele traject;
- Onze bejegening is empathisch en stress sensitief. De Rotterdammer en zijn/haar/diens leefwereld staat centraal;
- Er is ruimte voor maatwerk in de besluitvorming en de uitvoering van het traject;
- We werken behoeftegericht. We kijken naar wat iemand nodig heeft en passen de inzet van onze producten en diensten daarop aan.

De verkenning en de hierboven genoemde uitgangspunten hebben ertoe geleid dat per 1 januari 2025 de afdelingen Grip op Geldzaken en Kredietbank Rotterdam samen verder gaan als één afdeling: Geldplein. Binnen deze nieuwe afdeling worden dezelfde taken en verantwoordelijkheden uitgevoerd zoals die in de huidige situatie over twee afdelingen (GoG en KBR) zijn verdeeld. Ook in de nieuwe situatie blijven Vraagwijzers en Jongerenloket de toegang tot (schuld)hulpverlening van Geldplein.

De nieuwe afdeling Geldplein

De nieuwe afdeling Geldplein bestaat onder andere uit een aantal integrale teams die in de gebieden werkzaam zijn, zodat Rotterdammers minder ver hoeven te reizen. Onderdeel van zo'n integraal team is de klantregisseur. Deze monitort de voortgang van het traject en is gedurende het hele traject aanspreekpunt voor de Rotterdammer. Dit zorgt voor minder overdrachtsmomenten en daardoor naar verwachting minder uitval uit trajecten. Daarnaast maken de teams Vroegsignalering en Toeslagen ook deel uit van de nieuwe afdeling Geldplein.

Vervolg

Het eerste kwartaal van 2025 geldt als een transitieperiode. In de eerstvolgende voortgangsrapportage armoede en schulden, die u in het tweede kwartaal van 2025 kunt verwachten, informeer ik u graag over de stand van zaken.

Met vriendelijke groet,

mr. N.D.Z.R. (Natasha) Mohamed-Hoesein
Wethouder Armoedebestrijding, Schuldhulpverlening, Taal en Toeslagen