



Aan de gemeenteraad

Op 29 oktober 2024 stelde S. Reitema (PvdA) ons schriftelijke vragen over 'Misstanden in de schuldenindustrie: "schuldhulp" of cowboy?' (24bb007452).

Inleidend wordt gesteld:

De NOS kopte vandaag 'ACM grijpt in bij commerciële schuldhulpverleners'. Bij onze fractie gaan (weer) alle alarmbellen rinkelen. Wij zijn niet voor niks tegen een verdienmodel op schulden. Dit artikel onderschrijft wederom ons standpunt. En zolang er landelijk geen verbod op een verdienmodel op schulden bestaat, moeten wij lokaal alles op alles zetten om misbruik van mensen door de perverse schuldenindustrie te bestrijden.

Gemeenten zijn verplicht mensen met problematische schulden gratis hulp aan te bieden. Desondanks zijn er bedrijven in Nederland die misbruik maken van de kwetsbare positie waarin mensen verkeren. Zo blijkt ook weer uit dit artikel. Bedrijven doen zich voor als gemeente of doen alsof hun aangeboden schuldhulp gratis zou zijn. Het artikel verwijst naar meerdere zaken waarin commerciële aanbieders van schuldhulp op de vingers worden getikt, omdat zij niet duidelijk waren over de kosten en voorwaarden van hun aanbod of omdat zij op illegale wijze schuldhulp aanbieden.

In juni zei de toezichthouder de markt voor commerciële schuldhulpaanbieders goed in de gaten te blijven houden, onder meer aan de hand van signalen van het publiek. Iedereen kan daarvoor terecht bij het consumentenloket ACM ConsuWijzer.

De PvdA Rotterdam maakt zich al langer ernstig zorgen over de misstanden in de schuldenindustrie. We maken ons niet voor niks hard voor meldpunten en een belangenvereniging voor mensen met schulden. Onze fractie heeft eerder vragen gesteld over de wachtlijsten bij de gemeente voor schuldhulp na een ACM-waarschuwing vorig jaar.



Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Is het college ook geschrokken van dit NOS-artikel?

Antwoord:

We hebben kennisgenomen van het door u aangehaalde artikel, waarin wordt vermeld dat twee bedrijven zich mogelijk schuldig hebben gemaakt aan misleiding. Uiteraard achten wij dergelijke praktijken onwenselijk. Maar we zijn positief gestemd dat het ACM betreffende bedrijven heeft aangesproken en dat dit heeft geleid tot een betere informatievoorziening over de dienstverlening en de kosten op de websites van de betreffende private schuldhulpaanbieders.

Vraag 2:

Neemt de gemeente Rotterdam bestaande officiële meldpunten, zoals het consumentenloket ACM ConsuWijzer, mee in haar communicatie richting de Rotterdammers? Zo ja, graag een specifieke uitleg hoe dit wordt gedaan.

Antwoord:

Ja. Via links naar ACM ConsuWijzer¹ op onze website verwijzen wij Rotterdammers naar het consumentenloket ConsuWijzer.

Vraag 3:

Hoeveel signalen over misstanden door "schuldhulp" aanbieders heeft de gemeente zelf ontvangen? En via welke kanalen (bijvoorbeeld de vraagwijzer)?

Antwoord:

De gemeente registreert dit soort meldingen niet, omdat het geen formele rol of taak heeft in dit proces. Rotterdammers kunnen voor al hun vragen over schuldhulpverlening terecht bij verschillende gemeentelijke loketten. De meest voor de hand liggende loketten zijn dan de Vraagwijzer, sociaal raadslieden en Grip op Geldzaken/Kredietbank Rotterdam (vanaf 1 januari 2025 Geldplein). Bij deze loketten staan wij klaar om Rotterdammers te adviseren en te ondersteunen bij hun hulpvra(a)g(en). Wanneer de Rotterdammer aangeeft een klacht in te willen dienen of een signaal wil afgeven over een private schuldhulpaanbieder, kunnen de Sociaal Raadslieden helpen bij het maken van een melding bij ConsuWijzer.

Vraag 4:

In hoeverre herkent het college deze misstanden (dat bedrijven zich voordoen als gemeente of voordoen alsof hun schuldhulp gratis zou zijn) in het algemeen en in hoeverre herkent het college dit in haar eigen stad?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 3.

Vraag 5:

Is het college van mening dat hier meer aandacht voor moet zijn (zeker n.a.v. deze berichtgeving)? Zo ja, hoe gaat zij dit aanpakken?

¹ [Rondkomen schulden | Rotterdam.nl](https://www.rotterdam.nl/verwijzingen-naar-consuwijzer) Verwijzingen naar ConsuWijzer zijn te vinden onder het kopje 'Wilt u zelf meer grip krijgen op uw geld'.



Vraag 6:

Welke stappen onderneemt het college n.a.v. deze misstanden door "schuldhulp" bedrijven?

Antwoorden vragen 5 en 6:

Uiteraard is de gemeente begaan met Rotterdammers die in deze kwetsbare positie zitten. De gemeente heeft een wettelijke taak op het vlak van schuldhulpverlening. Onze dienstverlening is gratis en vrijwillig. Het staat mensen vrij zelf te kiezen welke partij zij willen inschakelen voor hulp bij hun geldzorgen en schulden. Dat kan dus ook een private schuldhulpverlener zijn. Wij hebben geen rol of taak in de informatievoorziening van private schuldhulp-aanbieders. Net als u vinden wij het uiterst belangrijk dat de juiste informatie voorhanden is zodat mensen een goed doordachte keuze kunnen maken. Daarom zorgen we in ieder geval voor duidelijke toegankelijke informatie over onze eigen dienstverlening.

Vraag 7:

Wat zijn de ontwikkelingen van de wachtlijsten voor schuldhulp van de gemeente Rotterdam sinds onze laatste schriftelijke vragen hierover? Graag een specifieke uitleg.

Antwoord:

De situatie is onveranderd ten opzichte van de schriftelijke vragen² uit 2023 waar u op doelt. Als Rotterdammers met schulden zich melden voor hulp geldt nog steeds dat zij binnen de (wettelijk) gestelde termijnen worden geholpen. Wij hebben geen wachtlijsten in de gemeentelijke schuldhulpverlening. De duur van een traject is afhankelijk van meerdere factoren en wordt mede bepaald door de persoonlijke situatie van de hulpvrager.

Vraag 8:

Is het college bereid onderzoek te doen welke bedrijven schuldhulp aanbieden in onze gemeente en of deze bedrijven samenwerkingen willen aangaan met de gemeente voor bijvoorbeeld doorverwijzingen?

Antwoord:

Wij zijn bereid een verkennende inventarisatie naar eventuele samenwerkingsmogelijkheden met in Rotterdam actieve private schuldhulpaanbieders te starten.

² [Document RotterdamRaad - \[23bb005232\] Beantwoording vragen Reitema over Laat geen ruimte voor de schuldenindustrie en voorkom wachtlijsten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening - iBabs Publieksporaal](#)



In de volgende voortgangsrapportage armoede en schulden, die u in Q2 2025 kunt verwachten, informeren wij uw raad over de stand van zaken van betreffende inventarisatie op dat moment.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

R.A.C.J. Simons, L.b.