



Van: Mirjam De Leeuwe
Email: mb.deleeuwe@rotterdam.nl

Uw kenmerk: 24bb001205
Ons kenmerk: M2402-11057 - 24bo006062

Onderwerp: Schuldenvrij door een steuntje in de rug

Datum: B&W 2 juli 2024

Aan de gemeenteraad

Op 27 februari 2024 stelde A.J.A. Maassen (D66) ons schriftelijke vragen over 'Schuldenvrij door een steuntje in de rug' (24bb001205).

Inleidend wordt gesteld:

Rotterdam is naar verhouding een van de koplopers als het aankomt op het aandeel huishoudens met geregistreerde schulden. Wat D66 Rotterdam betreft is het de verantwoordelijkheid van de gemeente om mensen in schulden zo goed mogelijk te ondersteunen. Onze fractie is dan ook erg geïnspireerd door alternatieve inrichtingen van de schuldhulpverlening, met aandacht voor maatwerk en soft skills. Ofwel, verder kijken dan alleen de cijfers, maar naar de persoon en wat werkt hen zo snel mogelijk op weg helpen.

Zo blijkt ook uit het boek *Eigen Schuld*, van de oud-bestuurder van een schuldhulporganisatie in Amsterdam-Zuidoost en Diemen, dat effectieve schuldhulpverlening tot stand komt wanneer er in die dienstverlening een effectieve mix bestaat tussen het hanteren van regels ('blauwe mensen') en het toepassen van de menselijke maat ('gele mensen'). In dit boek geeft schrijfster Jurenne Hooi nuttige tips die mogelijk ook effectief kunnen zijn in de uitvoering van de Rotterdamse schuldhulpverlening. De auteur constateert dat veel mensen wel willen, maar als gevolg van de aanpak toch vaak uit een traject vallen. Soms zien ze deze persoon maanden of jaren later, met nog meer schulden, toch weer terug.

Daarnaast publiceerde De Volkskrant eind 2023 een artikel over de aanpak van schulden onder jongeren in Amersfoort. Hier worden jongeren ondersteund door het aflossen van schulden te koppelen aan het behalen van levensdoelen. Zorg je dat je bijvoorbeeld je baantje houdt en afkickt van een verslaving? Dan word je afbetalingsperiode verkort. D66 Rotterdam is benieuwd naar dergelijke mogelijkheden in Rotterdam.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:



Vraag 1:

Is de wethouder bekend met het boek Eigen Schuld en de aanbevelingen die daarin zijn opgenomen? In hoeverre herkent de wethouder het beeld dat mensen vaak tussentijds uitvallen als gevolg van rigide regelingen? Hoeveel mensen zijn dit jaarlijks in Rotterdam? Hoeveel mensen zijn in de jaren 2019 - 2023 een schuldhulptraject gestart en hoeveel hebben deze succesvol afgerond? Hoe lang duurt gemiddeld een schuldhulptraject?

Antwoord:

Ja, wij zijn bekend met het boek Eigen Schuld en de aanbevelingen die daarin zijn opgenomen. Het is ons bekend dat er Rotterdammers uitvallen uit een schuldhulptraject. Ons beeld is dat redenen hiervoor genuanceerder zijn dan voornamelijk de rigiditeit van regelingen. Ze zijn vaker in andere oorzaken gelegen. Denk bijvoorbeeld aan de bereidheid en mogelijkheden om te veranderen op het gebied van levensstijl en uitgaven en het uithanden geven van de regie op de financiën. Ook wantrouwen jegens de overheid speelt een rol. We hebben daarom extra ingezet op informele partijen die het vertrouwen van Rotterdammers hebben. Daarnaast ondernemen we op allerlei fronten actie om te voorkomen dat Rotterdammers voortijdig uitvallen uit een schuldhulpverleningstraject. Een voorbeeld hiervan is het stresssensitief werken.

Onder de door u gebruikte term 'schuldhulptraject' verstaan we voor de beantwoording van uw vragen 'een traject van minnelijk schuldregelen bij de Kredietbank Rotterdam (KBR)'. Van 2019 tot en met 2023 zijn ruim 9.700 minnelijke regelingen gestart, waarvan 8.740 regelingen geslaagd zijn (=90% gemiddeld over deze jaren). Met geslaagd bedoelen we dat de schuldeisers akkoord zijn gegaan met het aflossingsvoorstel. Gemiddeld over deze jaren is in 62,2% van de geslaagde regelingen een saneringskrediet verstrekt. Dit betekent dat de schuldeisers direct worden afgelost en de Kredietbank op dat moment nog de enige schuldeiser is. Deze zijn dus als succesvol te beschouwen. In de overige gevallen is schuldbemiddeling ingezet. Regelingen die gestart zijn in 2019 en 2020 zijn inmiddels afgelopen (respectievelijk 88,5% en 90% schone lei). De regelingen die gestart zijn in 2021 en later hadden nog een looptijd van 36 maanden, waardoor er dus nog niet geconcludeerd kan worden of er sprake gaat zijn van een schone lei. Voorheen duurde een minnelijke schuldregeling 36 maanden. Sinds 1 juli 2023 is de looptijd verkort naar 18 maanden.

De fractie van D66 heeft al aangegeven graag op werkbezoek te willen bij de Kredietbank. Zij probeert al sinds het najaar eigenstandig een bezoek te regelen, maar is helaas gestrand in haar pogingen. De fractie hoopt op een spoedig werkbezoek van de Commissie WIOSSAN en grijpt uiteraard de kans aan om op korte termijn toch op werkbezoek te gaan bij de Kredietbank, mocht de wethouder genegen zijn dit aanbod te doen. Omdat de fractie nog niet op werkbezoek heeft kunnen gaan, stelt zij de volgende vragen schriftelijk.

Vraag 2:

Hoe wordt het kantoorgebouw van de Kredietbank door mensen ervaren ten aanzien van prettigheid? In hoeverre is bij de gemeente bekend hoe dit wordt ervaren en is er aandacht besteed aan de sfeer van de ruimtes? Is de wethouder het met de fractie van D66 eens dat het gevoel wat mensen hebben bij het binnentreden bij de Kredietbank belangrijk is voor een succesvol traject, omdat mensen met schulden doorgaans al een hele hoge drempel ervaren om hulp te vragen?



Antwoord:

De KBR huist aan de Zuiderparkweg 300, maar is niet de enige gemeentelijke afdeling die gebruik maakt van dit pand. Er zijn hier bijvoorbeeld ook wijkteams en teams van het Expertise Team Financiën (ETF) werkzaam. Het pand is ingericht volgens het gemeentelijk dienstverleningsconcept. Er zijn open en gesloten spreekplekken op de begane grond. Hierdoor is er keuze voor de Rotterdammer voor een gesprek in een open ruimte of een gesloten spreekkamer. Een traject (of het vragen om hulp) begint bij het binnenstappen van een van de locaties van de VraagWijzer. Zij verwijzen zo nodig door naar het ETF (zij zitten op dezelfde locaties als de Vraagwijzer). Doorgaans zijn er slechts één of twee afspraken daadwerkelijk bij de KBR nodig. Het slagen van een traject valt of staat uiteraard niet uitsluitend met het goede gevoel van een pand. De wijze waarop wij Rotterdammers bejegenen en met respect en vertrouwen behandelen draagt meer bij aan het succesvol starten van een traject.

Vraag 3:

Wordt er bij de Kredietbank gebruikgemaakt van een gastheer/vrouw/persoon die mensen, en met name nieuwkomers, ontvangt? Is er iemand die nieuwkomers begeleidt bij het naar de balie toestappen voor een intake? Hoe gaat dit precies in zijn werk?

Antwoord:

Bij binnenkomst aan de Zuiderparkweg is de balie direct in zicht. Er zijn twee baliemedewerkers die binnenkomende mensen te woord staan. Rotterdammers kunnen zich ook aanmelden bij de aanmeldzuil. Er is geen specifieke ontvangst voor nieuwkomers. Zoals ook is toegelicht bij het werkbezoek op 6 juni jl., zijn er vaak maar één of twee afspraken nodig bij de KBR, die in sommige gevallen ook telefonisch plaats kunnen vinden. De Rotterdammer heeft eerder en vaker afspraken met het ETF. ETF werkt Rotterdam breed en zit in de wijken bij de Rotterdammer, zoals de stadswinkels, wijkhubs, huizen van de wijk. Dit om zo laagdrempelig mogelijk te zijn voor de Rotterdammer.

Vraag 4:

Hoe kijkt de wethouder aan tegen de suggestie uit het boek Eigen Schuld om te werken met een klein maatwerkbudget voor schuldhulpverleners die zij naar eigen inzicht en op basis van persoonlijke situaties kunnen inzetten?

Antwoord:

Trajectbegeleiders van het ETF beschikken over een maatwerkbudget gericht op belemmeringen voor schuldhulpverlening of noodsituaties. Zij kunnen dit indien de situatie daarom vraagt naar eigen inzicht binnen deze kaders inzetten. Ook wijkteams beschikken over een maatwerkbudget dat zij naar eigen inzicht in kunnen zetten bij schrijnende situaties of om een dreigend probleem op te lossen. Een klein maatwerkbudget kan dus onderdeel zijn van de hulpverlening. Door per persoon te kijken wat er nodig is kunnen we de hulpverlening en daarmee het resultaat zoveel mogelijk afstemmen op de Rotterdammer.

Vraag 5:

In hoeverre is er ruimte voor maatwerk bij de ondersteuning voor mensen met (problematische) schulden en kunnen hier enkele voorbeelden van worden gegeven?



Antwoord:

Ja, er is zeker ruimte voor maatwerk bij de ondersteuning voor mensen met (problematische) schulden. Zowel in de toeleiding naar een schuldregeling met het inzetten van verschillende voorzieningen vanuit ETF, het aanbod bij partijen in de stad, als bij de KBR.

Voorbeelden van deze voorzieningen zijn:

- Budgetmaatje010 en budgetcoaching;
- Financiële training, gezinsondersteuners en een formulierenteam;
- Budgetbeheer (in overleg met de klant in volledigheid ingezet of in een basisvorm);
- Schuldbemiddeling en een saneringskrediet (waarmee alle schulden in een keer worden afgelost) afhankelijk van de situatie van de Rotterdammer;
- Ook is het mogelijk om de schuldenlast te herfinancieren als deze niet problematisch is. Dit is het geval als de totale schuldenlast binnen 36 maanden volledig kan worden afgelost. De schulden worden volledig betaald op basis van een persoonlijke lening welke in max. 36 maanden afgelost wordt. Ook is het mogelijk maatwerk te bieden wat betreft de looptijd van een schuldregeling of looptijd van de aflossing aan een saneringskrediet of persoonlijke lening. Hiermee kan per geval gekeken worden naar een passende financiële aflossing per maand gekoppeld aan de looptijd van deze aflossing en biedt financieel meer ruimte in het budget van de klant. Daarnaast is het mogelijk om een saneringskrediet of persoonlijke lening versneld af te lossen;
- Als de Rotterdammer zelf binnen maximaal vijf maanden zijn schulden kan betalen is er één keer per maand een fysieke afspraak bij het ETF zodat gemonitord wordt of de Rotterdammer de afspraken nakomt. Ook wordt er dan gekeken of het budgetplan nog passend is en of er eventueel nog andere aanvullende ondersteuning nodig is.

Vraag 6:

Hoe kijkt de wethouder aan tegen de suggestie om periodiek een bijeenkomst te organiseren met gelijkgestemden en hulpverleners? Gebeurt dit in Rotterdam al? Waarom wel/niet? In hoeverre is de wethouder bereid dit te overwegen?

Antwoord:

Wij zijn het eens met de suggestie en doen dit ook al. Er wordt contact onderhouden met onder andere ervaringsdeskundigen en de sociale partners in de stad.

In november 2024 worden drie netwerkbijeenkomsten georganiseerd voor:

- de WMO zorgaanbieders;
- interne ketenpartners, en
- voor externe ketenpartners.

Deze netwerkbijeenkomsten worden georganiseerd om de geluiden uit de stad en feedback op beleid, uitvoering en uitwerking in de stad op te blijven halen.

Daarnaast worden ieder jaar evaluatiegesprekken gevoerd met interne en externe ketenpartners. Relatiemanagers van Grip op Geldzaken houden maandelijks bij verschillende partners presentaties en sluiten aan bij actuele bijeenkomsten die door hen georganiseerd worden.

De digitale nieuwsbrief Geldzorgen versturen we elk kwartaal naar alle (in)formele organisaties die zich bezighouden met dit thema. Doel van deze nieuwsbrief is om professionals in de stad de juiste informatie te bieden over (hulp bij) armoede en schulden. In deze nieuwsbrief staat bijvoorbeeld informatie over de inkomensondersteunende



voorzieningen en het hulpaanbod bij voorkomen en aanpakken van schulden. Inmiddels ontvangen zo'n 2.900 belangstellenden deze nieuwsbrief. Zo beschikken zoveel mogelijk hulpverleners (zowel professioneel als informeel) over de juiste actuele informatie om hun cliënten te helpen.

Vraag 7:

Hoe zit het met de doorstroomcijfers bij de Kredietbank? Wat zijn de ervaringen van werknemers omtrent werkplezier en werkdruk? Zijn er wachtlijsten om geholpen te kunnen worden door de Kredietbank?

Antwoord:

Er zijn geen doorstroomcijfers bij KBR. Want als de Rotterdammer eenmaal binnen is bij de KBR voor een schuldregeling, wordt er niets meer overgedragen. De trajectbegeleider van het ETF blijft gedurende het traject bij de KBR betrokken voor monitoring, ondersteunen bij het toewerken naar financiële redzaamheid en het bieden van nazorg.

Uit de medewerkerstevredenheidsonderzoeken (MTO) komt duidelijk naar voren dat de betrokkenheid bij deze medewerkers zeer groot is maar dat zij ook werkdruk ervaren. Er zijn geen wachtlijsten om geholpen te kunnen worden door de KBR.

Vraag 8:

Is de wethouder bekend met de Amersfoortse aanpak en hoe reflecteert zij hierop?

Vraag 9:

Welke eventuele mogelijkheden voor een soortgelijke aanpak ziet de wethouder voor Rotterdam? Wat is hiervoor nodig?

Antwoord op vragen 8 en 9:

Ja daar zijn wij mee bekend. Belangrijke pijlers in de Amersfoortse aanpak gericht op jongeren met schulden zijn: vertrouwen, snel saneren, een toekomstplan (Wat wil de jongere het komende jaar bereiken?) en een tegenprestatie. Al deze pijlers vinden wij in Rotterdam ook zeer van belang voor een adequate hulpverlening voor jongeren met schulden en zullen een plek krijgen in de uitwerkingen. Daarmee bevorderen we hopelijk het welslagen van de trajecten. Dat maakt overigens ook onderdeel uit van ons beleidskader armoede & schulden.

Onderdeel van de Amersfoortse aanpak is de pilot 'Bouwdepot' waarbij 10 (thuisloze) jongeren een maandelijks bedrag krijgen van ruim 1000 euro. Wij volgen de ontwikkelingen en resultaten hiervan. In Rotterdam hebben we Project010 voor thuisloze jongeren, dat in bepaalde opzichten lijkt op het Bouwdepot. In Project010 worden dak- en thuisloze jongeren (die al dan niet schulden hebben) geholpen.

Vraag 10:

Welke niet-financiële ondersteuning ontvangen Rotterdammers met schulden momenteel van de gemeente? In hoeverre is hierbij sprake van een positieve stimulans, of een beloningssysteem, met name als het gaat om jongeren?

Antwoord:

Voorbeelden van niet-financiële ondersteuning die ingezet kunnen worden zijn:

- Gers met geld (onder andere coaching);
- een budgetmaatje;



- een schuldhulpmaatje;
- een administratiemaatje.

Voor jongeren is er nog de mogelijkheid om gekoppeld te worden aan een van de Rotterdamse Douwers. Hier kunnen jongeren terecht met andere ondersteuningsbehoeften dan financieel.

Vraag 11:

Is er bekend waar - naast concrete hulp bij het aflossen van schulden - mensen met schulden behoefte aan hebben als het aankomt op het schuldenvrij worden? Indien dit onbekend is, is de wethouder dan bereid dit uit te zoeken?

Antwoord:

Op basis van de contacten met de Rotterdammers met schulden rondom een hulpverleningstraject en informatie van bijvoorbeeld Warm Rotterdam, is gesignaleerd dat er onder andere behoefte is aan budgettraining, budgetcoaching en een plek waar men terecht kan met vragen over brieven. Op deze punten zetten wij in. Voorbeelden hiervan zijn:

- Gers met geld (geldtrainingen en coaching aan Rotterdammers die financieel redzaam willen worden);
- plekken in de wijken bij Welzijn waar de Rotterdammer terecht kan.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

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