



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

Geachte commissieleden,

Tijdens de bespreking van de Monitor armoede en schulden op 12 juni jl. heb ik u toegezegd uw commissie te informeren over de klantreis die Rotterdammers met geldzorgen maken (24bb004026).

Tijdens een traject van schulddienstverlening kunnen Rotterdammers te maken hebben met verschillende professionals om verschillende problematieken aan te pakken. Er is echter geen sprake van veel verschillende loketten waar mensen zich moeten melden om hulp te krijgen.

Jongerenloket en Vraagwijzer vormen het loket om toegang te krijgen tot de gemeentelijke schulddienstverlening.

- Jongeren van 18-27 jaar kunnen zich melden bij het Jongerenloket;
- Volwassenen van 27 jaar of ouder kunnen zich melden bij de Vraagwijzer.

Daarnaast hebben het Expertiseteam Financiën (ETF) en de Kredietbank Rotterdam een aantal afspraken gemaakt met doelgroepen die rechtstreeks mogen aanmelden. Dit gaat om beschermingsbewindvoerders en zorg- en welzijnsaanbieders. Dit geldt zowel voor de jongeren als voor de volwassenen.

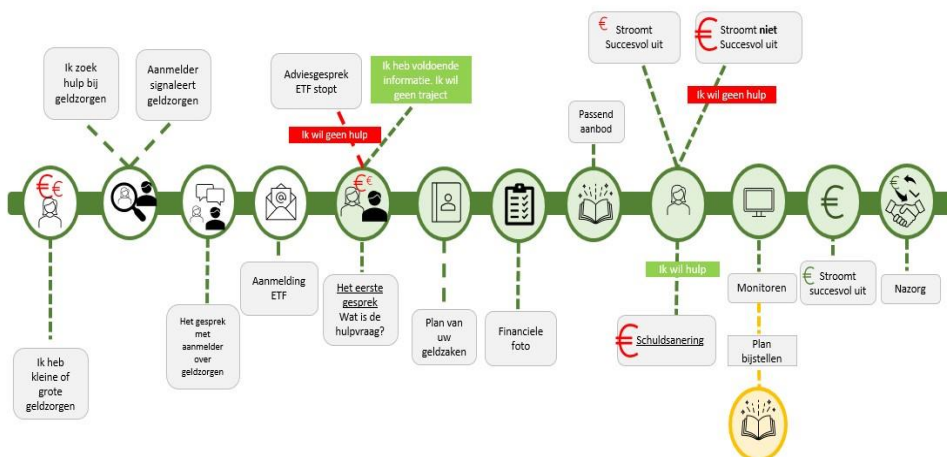
Als blijkt dat Rotterdammers meerdere vraagstukken op meerdere leefgebieden hebben, dan zullen uiteraard meerdere professionals betrokken kunnen worden of zijn.

Het Jongerenloket en de Vraagwijzer voeren één of meerdere gesprekken met de Rotterdammer over de hulpvraag of -vragen die hij of zij heeft. Dit kan breder zijn dan alleen financieel. Vervolgens verwijzen Jongerenloket en Vraagwijzer naar specialistische hulp van gemeentelijke of externe collega's, afhankelijk van wat nodig is om te komen tot antwoorden op/oplossingen voor de vragen/problemen die iemand ervaart. Zo kunnen bijvoorbeeld de sociaal raadslieden of het wijkteam in beeld komen, maar ook het ETF in geval van grote of kleine geldzorgen. Gelijktijdig of voorafgaand aan een traject van schulddienstverlening kan dus sprake zijn van meerdere vraagstukken waar een oplossing voor nodig is en waarvoor ook andere professionals betrokken zijn



De klantreis van de gemeentelijke schulddienstverlening is met uw commissie besproken tijdens het werkbezoek op 6 juni jl. Zie ook de infographic hieronder, die destijds als illustratie is gebruikt.

## Klantreis



## Toelichting

- In de stap 'Ik zoek hulp bij geldzorgen' meldt iemand zich bij Jongerenloket of Vraagwijzer;
- 'Aanmelder' is hier een beschermingsbewindvoerder, zorg- of welzijnsaanbieder die rechtstreeks verwijst naar ETF, die vervolgens het eerste gesprek over de hulpvraag voert. Ook maakt ETF het 'Plan voor uw geldzaken' en de 'Financiële foto' om daarna een 'Passend aanbod' te kunnen doen;
- In de stap 'Schuldsanering' wordt door de Kredietbank een minnelijke schuldregeling uitgevoerd;
- Gedurende de schuldregeling monitort ETF het traject van schulddienstverlening en stelt indien nodig het 'Plan voor uw geldzaken' bij;
- Na afloop van het traject wordt nazorg geboden in de vorm van persoonlijke gesprekken door ETF en/of budgettraining en/of -begeleiding, al naar gelang wat iemand nodig heeft (maatwerk).



Ik ga er van uit u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en stel voor hiermee de toezegging als afgedaan te beschouwen.

Met vriendelijke groet,

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