



Aan de gemeenteraad

Op 28 maart 2024 stelde S. Reitema (PvdA) ons schriftelijke vragen over de vroegsignalering van schulden in Rotterdam (24bb001935).

Inleidend wordt gesteld:

De nationale ombudsman heeft recentelijk in het rapport 'Hoe eerder, hoe beter' gepleit dat gemeenten meer moeten doen om mensen met schulden proactief te helpen en roept op tot meer persoonlijk contact. De realiteit is dat het veel gemeenten niet lukt om burgers te bereiken. Vooral het bereiken van jongeren is een uitdaging. De PvdA Rotterdam heeft eerder haar zorgen geuit over het aantal betalingsachterstanden en vragen gesteld over de vroegsignalering schulden in onze stad. Het onderzoek van de ombudsman bevestigt dat *'burgers met (dreigende) problematische schulden via vroegsignalering door gemeenten kunnen worden bereikt én geholpen. Zelfs als burgers een hulpaanbod vanuit vroegsignalering niet (direct) accepteren, zijn zij wel te weten gekomen dat hun gemeente zowel financiële als niet-financiële hulp kan bieden.'*

Onze fractie wil weten hoe Rotterdam er nu voor staat. In het rapport wordt uitgebreid ingegaan op de knelpunten binnen de vroegsignalering, en hoe gemeenten hier voortvarend mee aan de slag kunnen. Wij vragen een reflectie op deze knelpunten. Ook willen we weten hoe Rotterdam aan de slag gaat met de duidelijke aanbevelingen. Daarom stellen wij deze vragen.

Vroegsignalering is een taak van gemeenten. 'Een gemeente moet uit eigen beweging (schuld)hulpverlening aanbieden aan burgers, als zij van een vaste lasten partner een signaal ontvangt over betalingsachterstanden. (...) Als een gemeente een signaal ontvangt, moet zij binnen maximaal vier weken (28 kalender dagen) contact opnemen met de burger en een gesprek aanbieden.' In het rapport wordt geadviseerd om vroegsignalering goed te registreren, zodat deze ook geëvalueerd kan worden.



Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Registreert de gemeente alle signaleringen, en vervolgens alle contactpogingen die ondernomen worden?

Antwoord:

De vroegsignalen die de gemeente ontvangt, worden geregistreerd en vervolgens gedurende 6 maanden bewaard. De contactpogingen die ondernomen worden, worden geregistreerd.

Vraag 2 en 3:

Zo ja, hoeveel signaleringen van betalingsachterstanden via vaste lasten partners heeft de gemeente ontvangen, en hoeveel contactpogingen heeft zij vervolgens ondernomen in 2023? Zo nee, kan het college toezeggen hier wel werk van te maken?

Antwoord:

Het aantal vroegsignalen dat de gemeente ontvangt fluctueert tussen de 5.800 en 7.500 signalen per maand. Gemiddeld onderneemt de gemeente maandelijks ongeveer 8000 contactpogingen. Dit aantal wordt nader gespecificeerd bij vraag 7.

Vervolgens wordt gesteld:

'Het aantal pogingen om contact te leggen geeft een indruk van hoeveel moeite een gemeente doet om de vroeg signalering tot een succes te maken'. Een van de adviezen van het rapport is dan ook dat de gemeentes zo nodig meerdere pogingen moeten ondernemen om persoonlijk contact te krijgen.

Vraag 4:

Kan toegelicht worden in hoeverre de gemeente inzet op herhaalpogingen als contact niet in een keer tot stand komt? Als na één keer niet geantwoord, opgenomen of opengedaan wordt, is er dan standaard een tweede contactpoging (met eventueel een andere benaderingswijze)? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Na ontvangst van een vroegsignaal wordt iedere Rotterdammer benaderd door de gemeente, met een brief, telefoon, sms of deurbezoek. Het type inzet hangt af van een aantal factoren: frequentie (hoe vaak een bepaald signaal achter elkaar wordt ontvangen), matches (het aantal verschillende signalen in een maand op één adres) en de hoogte van het bedrag.

Bijvoorbeeld:

- Als sprake is van een enkelvoudige betalingsachterstand van een relatief laag bedrag (bijvoorbeeld ter hoogte van 100 euro) dan sturen wij een brief/email met de contactgegevens van het Hulpteam Geldzaken. Als daar niet op wordt gereageerd dan ondernemen wij in deze situaties geen tweede contactpoging. Bij dergelijke relatief lage bedragen is de kans namelijk reëel dat iemand bijvoorbeeld vergeten is te betalen en dit later weer inhaalt.
- Stel dat er drie afzonderlijke signalen (Evides, energieleverancier en huurachterstand) in een maand binnenkomen op een adres dan wordt er een brief gestuurd, twee belpogingen ondernomen en een deurbezoek afgelegd.
- Als wij een signaal van betalingsachterstanden ontvangen van €500,- van een Rotterdammer die ouder is dan 27 jaar dan ondernemen wij twee belpogingen en versturen wij een sms en/of whatsapp bericht.



- Bij 65+'ers én gezinnen met kinderen wordt altijd een deurbezoek afgelegd als er een signaal binnenkomt van bijvoorbeeld de waterleverancier.
- Er wordt standaard een deurbezoek afgelegd als een signaal wordt ontvangen met een bedrag vanaf €1.200,-. Stel dat een inwoner een huur heeft van €1.300,-, en dit wordt niet betaald, dan krijgt de gemeente een signaal. Vervolgens wordt er een brief gestuurd, twee belpogingen ondernomen en een deurbezoek afgelegd.
- De meest intensieve inzet is: een telefonische benadering, vervolgens een deurbezoek met een niet-thuis-kaart en vervolgens een berichtje via de sms of WhatsApp. Deze inzet wordt gepleegd als er een signaal binnenkomt van een achterstand van tenminste €1.000,- en waar volgens het BRP minderjarige kinderen en/of 65+-ers staan geregistreerd.

In alle andere gevallen wordt, afhankelijk van bovenstaande factoren, een brief of sms gestuurd of gebeld in combinatie met een sms en/of WhatsAppbericht. Bij telefonisch contact, ondernemen we altijd meerdere pogingen. Als er een emailadres bekend is, nemen wij via de mail contact op.

Vervolgens wordt gesteld:

Aanbevolen wordt om de toon en inhoud van het contact af te stemmen op de doelgroep.

Vraag 5:

Hoe wordt in de contactpogingen rekening gehouden met Rotterdammers die geen Nederlands of Engels spreken (de enige twee talen die het college wil gebruiken voor informatievoorziening)?

Antwoord:

Onze schriftelijke communicatie is in het Nederlands. In deze communicatie verwijzen wij naar de website voor informatie. Deze is door middel van de knop translate beschikbaar in meerdere talen, waaronder Engels. De consultants Vroegsignalering maken daarnaast, indien nodig, gebruik van de tolktelefoon. Tenslotte is het mogelijk dat de Rotterdammer een tolk uit het eigen netwerk inzet. In voorkomende gevallen kan een consultant in persoonlijke contacten Engels (of andere talen) spreken met de Rotterdammer.

Vraag 6:

Hetzelfde geldt voor laaggeletterdheid en digitale vaardigheden: hoe gaat de gemeente hiermee om?

Antwoord:

Wij hebben aandacht voor dit vraagstuk. De gemeente hanteert verschillende benaderingswijzen. Als gedurende het contact blijkt dat sprake is van laaggeletterdheid of beperkte digitale vaardigheden, wordt ingezet op contact met naasten en volgt indien nodig een deurbezoek. Als de Rotterdammer open staat voor hulpverlening, wordt altijd gezocht naar een manier waarop het contact en de hulpverlening adequaat tot stand kan komen.

Vervolgens wordt gesteld:

Gemeenten dienen zelf een afwegingskader te maken waarin zij opschrijven hoe om te gaan met verschillende signalen. Zo kunnen minder ernstige signalen met een informatiebrief of e-mail worden opgevolgd. Een ernstig signaal zou rechtvaardigen dat de gemeente meer moeite doet voor contact, bijvoorbeeld door een deurbezoek of telefonisch contact.



Vraag 7:

Kan uitgesplitst worden hoe vaak de verschillende vormen van contactlegging (mailen, bellen, bezoeken) in 2023 hebben plaatsgevonden?

Antwoord:

De gemiddelde inzet van de gemeente per maand is bij benadering:

- 5.800 tot 7.500 brieven;
- Ongeveer 1.800 telefonische benaderingen, bestaande uit bellen en/of een sms- of whatsappbericht;
- 325 deurbezoeken waaraan voorafgaand telefonisch contactpoging is geweest en een sms- of whatsappbericht is verzonden.

Vervolgens wordt gesteld:

In de beantwoording van eerder gestelde schriftelijke vragen uit oktober 2022 werd omschreven hoe de gemeente op dat moment haar afwegingen maakte voor vroegsignalering:

'De beschikbare capaciteit is wel een belangrijke factor in de afweging welke interventies we kunnen toepassen. (...) De beschikbare capaciteit wordt afgewogen tegen het aantal binnenkomende signalen, waarbij aan de hand van criteria (denk aan: hoogte van de schuld, duur van de achterstand en het aantal soorten signalen) wordt bepaald welke interventies we plegen.'

In het rapport van de ombudsman wordt gesteld dat voldoende capaciteit randvoorwaardelijk is voor het goed uitvoeren van vroegsignalering.

In het beleidskader armoede en schulden wordt het volgende beeld geschetst met betrekking tot de capaciteit: Rotterdam heeft een Team Vroegsignalering en in 2023 verwerkten zij 4000 tot 5000 signalen per maand. Vanuit de vraagwijzer, de wijkteams en het ETF gaat meer samengewerkt gaan worden met partners in de wijk.

Vraag 8, 9 en 10:

- In hoeverre is met bovenstaande inzet voldoende capaciteit om de ernst van het signaal leidend te laten zijn voor de te kiezen interventie?
- Heeft de gemeente nu voldoende capaciteit om met het Team Vroegsignalering de signalen van Rotterdammers i.h.k.v. vroegsignalering adequaat op te volgen?
- Als de capaciteit op dit moment niet toereikend is: wat gaat de gemeente doen om haar capaciteit wel toereikend te laten zijn?

Antwoord:

Beschikbare capaciteit is een belangrijke factor, maar niet leidend. We onderschrijven het standpunt van de ombudsman dat voldoende capaciteit randvoorwaardelijk is voor het goed uitvoeren van vroegsignalering. Deze wettelijke taak voeren we dan ook adequaat uit. Belangrijk om te blijven noemen dat voor de uitvoering hiervan een juiste balans tussen taken en middelen vanuit het rijk nodig is.

De gemeente heeft voldoende capaciteit om de huidige vroegsignalen adequaat op te volgen en de interventies in te zetten.

Vervolgens wordt gesteld:

Uit het rapport blijkt dat sommige ondervraagde gemeenten, middels doelgroepenbeleid, voorrang geven aan jongeren. Jongeren zijn een lastige doelgroep om in het vizier te krijgen, omdat zij vaak nog thuis wonen en er daarom slechts sprake is van enkelvoudige of geen signalen. Zo zijn er gemeenten die bij deurbezoeken prioriteren op de doelgroep jongeren tot 27 jaar.



Vraag 11:

Doet de gemeente Rotterdam ook aan doelgroepenbeleid (bij jongeren)? Kan dit toegelicht worden?

Antwoord:

We passen onze dienstverlening zo mogelijk aan aan de behoefte van de Rotterdammer om wie het gaat. Maar we doen niet aan een specifiek doelgroepenbeleid.

Vraag 12 en 13:

- Ziet zij ook in dat jongeren een moeilijke doelgroep zijn om te bereiken? In hoeverre bereiken wij onze jongeren met schulden?
- Welke inzet wordt (naast eventueel doelgroepenbeleid) gepleegd om onze jongeren met schulden te bereiken?

Antwoord:

Het klopt dat jongeren in het algemeen lastiger te bereiken zijn. Door middel van voorlichting op scholen, social media campagne en onze partners in de wijken proberen we de jongeren te bereiken. Bij de inzet van deze middelen wordt doorverwezen naar het Jongerenloket als jongeren meer willen weten over hulp bij schulden. Scholen zijn een belangrijke partner als vindplaats. Goede voorbeelden van scholen die zich maximaal inzetten om jongeren met schulden te begeleiden zijn Albeda en Zadkine.

Om kennis en informatie te delen met jongeren wordt vooral gebruik gemaakt van de website <https://www.rotterdam.nl/jongerenloket>. Daarnaast wordt de geldkrant uitgedeeld om onder andere jongeren te informeren over de ondersteuningsmogelijkheden.

Vervolgens wordt gesteld:

Uit het onderzoek blijkt dat gemeenten bij enkelvoudige signalen minder contactpogingen ondernemen, omdat ze inschatten dat het om slechts één betalingsachterstand gaat. Het risico is dat burgers met een enkelvoudige betalingsachterstand niet worden bereikt met een hulpaanbod, terwijl zij die hulp wel nodig hebben. Gemeenten kunnen een signaal combineren ('matchen') met andere signalen over eenzelfde huishouden, waardoor een completer beeld ontstaat van de financiële situatie.

Vraag 14, 15 en 16:

- Doet de gemeente Rotterdam ook aan matchen van verschillende signalen?
- Zo ja, hoe gebeurt dit? Wordt er bijvoorbeeld bepaalde software voor gebruikt of gebeurt dit handmatig?
- Zo nee, waarom gebeurt dit niet?

Antwoord:

Ja, dit wordt gedaan. De werkwijze is reeds uiteengezet bij de eerdere beantwoordingen (vraag 2,3 en 4).

Vraag 17:

Sommige gemeenten laten met deurbezoeken ook een maatschappelijk werker of medewerker van het wijkteam meelopen, een verdergaand hulpaanbod. Gebeurt dit in Rotterdam ook, en op welke schaal?



Antwoord:

Ja, dit gebeurt in Rotterdam. Het wijkteam wordt ingezet bij het ontvangen van crisissignalen. Onder crisissignalen verstaan wij het voornemen van vaste lasten leveranciers om over te gaan tot afsluiting van water of energie en voorgenomen huisuitzettingen. Het wijkteam wordt ook betrokken als Team Vroegsignalering constateert dat er sprake is van multiproblematiek.

Vraag 18:

In het rapport wordt uitgelegd dat vaste lasten partners een signaal aan de gemeenten dienen door te geven nadat zij zelf hebben geprobeerd om de betalingsachterstand op te lossen met een 'sociale incasso', een vorm van persoonlijk contact of herinnering/verwijzing. Er is een uitzondering: zorgverzekeraars hoeven geen persoonlijk contact op te nemen met burgers. Hoe wordt door de gemeente Rotterdam met deze uitzondering omgegaan? Spant zij zich, met bovenstaande in het achterhoofd, in om bij vermoedens van ernstige achterstallige medische betalingen zelf deze mensen te benaderen? Zo niet, waarom niet?

Antwoord:

Hoewel zorgverzekeraars niet verplicht zijn om contact op te nemen, is onze ervaring dat ze dit wel doen. Het actief benaderen van verzekerden met een achterstand zorgt er namelijk voor dat zij eerder hun achterstand zullen betalen dan als er geen actie wordt ondernomen.

Vraag 19:

Kan uiteengezet worden hoeveel contactleggingen uiteindelijk hebben geleid tot een schuldhulptraject in 2023?

Antwoord:

In 2023 zijn er 406 Rotterdammers doorgestroomd naar een schuldhulptraject. Zie ook pagina 4 van de voortgangsrapportage.

Vraag 20:

Van de contactleggingen die niet hebben geleid tot een traject: welke oorzaken liggen hieraan ten grondslag?

Antwoord:

Een deel van de Rotterdammers die we bereiken is geholpen met een schuldregeling. Een ander deel van de Rotterdammers is geholpen met een minder ingrijpende maatregel, zoals bijvoorbeeld hulp bij inkomensreparatie en betalingsregelingen. Er zijn ook mensen die baat zouden kunnen hebben bij schuldhulpverlening, maar hier niet voor kiezen. Er zijn diverse oorzaken die hieraan ten grondslag kunnen liggen:

- Het betwisten van de achterstand en het niet eens zijn met de vroegsignaleringsmelding;
- Eerst zelf op zoek gaan naar een oplossing. Eigen regie en autonomie is een belangrijke waarde;
- Schaamte speelt nog steeds een grote rol en weerhoudt de Rotterdammer ervan om hulp te accepteren;
- Het wantrouwen van de Rotterdammer tegenover de overheid en de gemeente;
- De Rotterdammer heeft betalingsachterstanden, maar beseft onvoldoende dat dit het begin is van 'in de schulden zitten'. De probleemperceptie is laag waardoor er wordt afgezien van het hulpaanbod;



- Bij het niet accepteren van hulp wijzen wij de Rotterdammer ook op het wijkaanbod en de Vraagwijzer.

Vervolgens wordt gesteld:

Ook willen we stilstaan bij de nazorg. Nazorg is een essentieel onderdeel van de schuldhulpverlening en ook een wettelijke taak van de gemeente (art. 1 Wgs). Onlangs lazen wij dat Rotterdam voor de invulling van deze wettelijke taak sinds dit jaar gebruikt maakt van Plinkr, een app die gericht is op de uitstroom uit bewind en schuldhulp. Wij zijn benieuwd naar deze samenwerking en hoe dit gemonitord gaat worden.

Vraag 21

Welke kpi wordt gesteld voor deze nieuwe partner?

Antwoord:

Uw vraag suggereert dat de wettelijke taak van de nazorg belegd is bij Plinkr. Dit klopt niet. De wettelijke taak van nazorg is belegd bij de trajectbegeleiders van de gemeente.

Vraag 22

Hoe is de samenwerking verder vormgegeven?

Antwoord:

Alhoewel de gemeente geen directe relatie met Plinkr heeft, kan daarover het volgende worden opgemerkt. Plinkr is een samenwerkingspartner van Gers met Geld. Gers met Geld is de aanbieder voor financiële redzaamheidstrajecten in Rotterdam. Voor hun dienstverlening maken zij gebruik van Plinkr

Vraag 23

De nazorg is in een app en digitale omgeving vormgegeven. Hoe wordt gewaarborgd dat ook mensen met weinig tot geen digitale vaardigheden hierin mee kunnen doen?

Antwoord:

De app Plinkr is eenvoudig in gebruik. Voor Rotterdammers voor wie het gebruik van Plinkr niet mogelijk is, kan er ook een alternatief aangeboden worden.

Als laatste wordt gesteld:

De convenantpartners van de gemeente spelen een belangrijke rol. Ons is ter ore genomen dat convenantpartners actief meedoen aan het werven van mensen met schulden. Onze fractie vindt het belangrijk dat mensen allereerst bij de gemeente aankloppen voor schuldhulp, dat is het eerste en belangrijkste loket voor de Rotterdammer met schulden. Eerder heeft onze fractie vragen gesteld over de wachtlijsten.

Vraag 24

Is de gemeente op de hoogte dat convenantpartners actief werven (zie screenshot hieronder) en hiermee de route naar de gemeentelijke schuldhulpverlening kunnen afsnijden?

Ook is onze fractie opgevallen dat het voorheen inzichtelijk was welke partijen convenantpartner zijn van de gemeente Rotterdam. Dat was zichtbaar via de website. Het is belangrijk dat Rotterdammers en (informele) hulpverleners kunnen nagaan of een partij met wie zij mogelijk in zee gaat voldoet aan de gemeentelijke afspraken. Dit is nu niet



meer mogelijk omdat de link het niet meer doet (zie screenshots hierboven). Wij vertrouwen op een spoedige correctie hiervan.

Antwoord:

In de screenshot die u heeft bijgevoegd staat dat deze partij (Aktiva) helpt met begeleiding naar schuldhulpverlening. Voor ons is dit geen indicatie dat daarmee de weg naar gemeentelijke schuldhulpverlening wordt afgesneden. Mensen die zelf de weg niet weten te vinden naar schuldhulpverlening, zijn gebaat bij begeleiding daar naartoe.

Aktiva behoort sinds kort niet meer tot één van onze convenantpartners. Zij staan achter de inhoud van het convenant, maar hebben heel weinig Rotterdammers in bewind. Zij zien daarom geen meerwaarde in het aanhouden van het partnerschap.

De link¹ die inzicht geeft in welke bewindvoerders convenantpartner zijn, is hersteld.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

De burgemeester,

G.J.D. Wigmans

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

¹ [Beschermingsbewind | Rotterdam.nl](https://beschermingsbewind.rotterdam.nl)