











## In het kort:

# Reset Rotterdam een plan met drie grote ambities

**In Rotterdam hebben ongeveer 60.000 huishoudens (kans op) problematische schulden. Daarmee doet onze stad het gemiddeld slechter dan andere steden in Nederland. Ook is de gemiddelde schuld hoger dan die in de rest van het land. Partijen die zich professioneel of vrijwillig bezighouden met de schuldenproblematiek hebben het vaak over ‘dweilen met de kraan open’. Soms lukt het om mensen met schulden uit de problemen te helpen, maar komen er aan de andere kant net zo snel weer nieuwe gevallen bij.**

Het is dan ook tijd voor een nieuwe aanpak. Natuurlijk zal het niet lukken om in één collegeperiode de hele schuldenproblematiek van de stad op te lossen. Maar we willen als college wel maximaal onze verantwoordelijkheid nemen met dit ambitieuze plan. Het doel is helder: meer Rotterdammers moeten een financieel gezond huishouden hebben, minder Rotterdammers moeten in de schulden raken en het aantal Rotterdammers dat met hulp van de gemeente en haar partners uit de schulden komt, moet fors omhoog. Het ideaal is een generatie Rotterdammers die zonder schulden opgroeit.

Om dat doel te bereiken gaan we een aantal vernieuwende maatregelen nemen. Er is een doorbraak nodig in de aanpak van problematische schulden bij jongeren. Er moet fors geïnvesteerd worden in preventie en vroegsignalering. En de keten van schulddienstverlening moet worden verbeterd.

We richten ons met dit plan op alle Rotterdammers met schulden. Maar we besteden extra aandacht aan jongeren en aan gezinnen met opgroeiende kinderen. Als we problemen al op jonge leeftijd kunnen voorkomen of meteen aan kunnen pakken, dan kunnen mensen zich ‘onbelast’ ontplooiën. Dan werkt dat decennialang door en doen we een geweldige investering in de toekomst van onze stad.

Dit plan kent drie grote ambities:

### **1. Voorkomen dat Rotterdammers schulden maken, te beginnen bij de jongeren**

Voorkomen is beter dan genezen. Met preventie en vroegsignalering kunnen we de kraan voor een belangrijk deel dicht krijgen. Jonge Rotterdammers moeten leren om financieel verantwoord gedrag te vertonen. Voorlichting, bijvoorbeeld op scholen, is dan ook enorm belangrijk. Maar ook zullen we (jonge) mensen moeten informeren over de financiële impact van ‘levensgebeurtenissen’, zoals op jezelf gaan wonen, studeren, een echtscheiding, werkloosheid of het overlijden van een partner. Mensen moeten weten wat het kan betekenen en waar ze terecht kunnen. Als preventie toch niet heeft gewerkt, is het zaak er heel vroeg bij te zijn: vroegsignalering. Hiervoor gaan we

slim gebruik maken van alle mogelijke informatie die we hebben over betalingsachterstanden. We gebruiken bijvoorbeeld data van incassobureaus, het CAK en de gemeente zelf om de focus van onze acties te bepalen. Maar ook nieuwe partners zullen we hierbij betrekken. Natuurlijk houden we ons aan de geldende privacywetgeving, maar we zullen wel de grenzen opzoeken.

### **2. We gaan meer Rotterdammers helpen hun schulden onder controle te krijgen**

Tot nu toe bereiken we te weinig mensen met problematische schulden. Vaak blijkt dat ze niet goed weten waar en hoe ze hulp kunnen vragen. De toegang tot die hulp moet dus laagdrempeliger. De dienstverlening moet vindbaar en bereikbaar zijn en aansluiten op wat de Rotterdammer in kwestie weet en kan. Als blijkt dat de reguliere dienstverlening geen oplossing biedt, zullen we als gemeente een stap verder moeten gaan en vernieuwende en soms onorthodoxe maatregelen moeten nemen.

Op deze manier gaan we ons collegetarget realiseren: 15.000 mensen kunnen binnen de komende drie jaar weer opgelucht ademhalen, omdat hun schulden onder controle zijn. Omdat er vaak meer speelt dan schulden alleen hebben we daarbij ook oog voor andere leefgebieden, zoals werk, gezondheid en huisvesting.

### **3. We gaan de discussie aan en op zoek naar innovatie**

De schuldenproblematiek is hardnekkig en ingewikkeld en kunnen we als gemeente niet alleen oplossen. Om nieuwe schulden te voorkomen en bestaande aan te pakken, zullen we meer dan ooit moeten samenwerken en moeten zoeken naar innovatieve oplossingen. We hebben het Rijk nodig, belangenorganisaties, onderwijsinstellingen en bedrijven. We vragen van alle mogelijke partijen om mee te denken en hun verantwoordelijkheid te nemen. Met het Rijk gaan we kritisch het gesprek aan, onder meer over ‘hinderende’ wetgeving die nodig moet worden opgeruimd.

Er is ook een maatschappelijke discussie nodig over de schuldenindustrie. We leggen contacten met schuldeisers, incassobureaus en bewindvoerders. Schuldeisers zien we daarbij niet alleen als de veroorzakers van schulden, maar ook als partners bij het vinden van oplossingen. De meest voorkomende schuldeisers zijn de Belastingdienst, het CJIB, zorgverzekeraars en woningcorporaties.

Om deze ambities te helpen realiseren en kracht bij te zetten wordt een Stadsmarinier Schulden aangesteld. De stadsmarinier krijgt een centrale rol in de schuldenaanpak, met name daar waar de gewone inzet niet toereikend is. Deze stadsmarinier valt rechtsreeks onder wethouder Armoede, Schuldenaanpak en Informele zorg.



## Ambitie 1:

# Voorkomen dat Rotterdammers schulden maken, te beginnen bij jongeren

**Wie de jeugd heeft, heeft de toekomst. Het omgekeerde van dit cliché is zeker zo waar: wie de jeugd mist, mist een toekomst. Rotterdam is een jonge stad. Er wonen ongeveer 100.000 jonge mensen in de leeftijd van 18 tot 27 jaar. Juist in die periode van hun leven komen ze financieel op eigen benen te staan en gebeuren er dingen of worden er beslissingen genomen die cruciaal zijn voor hun financiële gezondheid. Krijgen ze wel of niet te maken met problematische schulden en ondervinden ze daar vervolgens nog jarenlang de gevolgen van? Ook op nog jongere leeftijd is er veel te winnen. Hoe leren kleine kinderen omgaan met geld? Welke voorbeelden zien ze om zich heen? Groeien ze op in een gezin met schulden?**

Armoede en schulden vormen vaak een vicieuze cirkel; het wordt van generatie op generatie doorgegeven. Als we het streven naar een generatie Rotterdammers

zonder schulden serieus nemen, dan moeten we met de jeugd beginnen. Bij veel maatregelen die te maken hebben met preventie en vroegsignalering – voorkomen dat schulden ontstaan –, ligt de nadruk dan ook op deze groep. Zonder overigens uit het oog te verliezen dat mensen ook op latere leeftijd schulden kunnen maken en dat ook zij onze aandacht verdienen.

### 1.1 Schuldpreventie op scholen

Jonge mensen moeten niet belemmerd worden bij het ontplooiën van hun talenten. Financiële educatie is daarom belangrijk. Hiervoor hebben we de onderwijsinstellingen hard nodig. We weten inmiddels dat algemene voorlichting niet effectief is. Voorlichting moet nauw aansluiten op de leefwereld van jongeren en moet heel precies getimed zijn. Voorlichting geven over het betalen van je zorgverzekeringspremie heeft geen zin als iemand zestien is, wel als hij bijna achttien is.



Zo zijn er nog meer 'levensgebeurtenissen' die van invloed zijn op de financiële redzaamheid of die aanleiding kunnen vormen voor het ontstaan van schulden. Denk aan een bijbaan, een auto kopen, studiefinanciering afsluiten, collegegeld betalen, etc. We kiezen er daarom voor om onze preventie-activiteiten op mbo's, hbo's en universiteiten te richten en we gebruiken social marketing onderzoek ter ondersteuning.

We respecteren uiteraard de vrijheid van het onderwijs, maar vragen scholen wel om mee te doen.



## Er komt meer voorlichting onder studenten en meer ondersteuning en aandacht voor studenten met financiële problemen

Hiervoor is het nodig dat:

- Onderwijsinstellingen in het middelbaar en hoger onderwijs zich bewust zijn van de gevolgen van financiële problemen bij hun studenten. Financiële problemen bij studenten kunnen immers tot schooluitval leiden. En daar is niemand bij gebaat.
- Er (preventiemaatregelen)maatregelen beschikbaar zijn die aansluiten bij de doelgroep en levensgebeurtenissen.
- Scholen in staat en bereid zijn om bij signalen van betalingsachterstanden hulp te bieden of door te verwijzen.

Hoe gaan we het doen?

- We gaan in gesprek met onderwijsinstellingen en kijken of er een beter vangnet voor jongeren met schulden te ontwikkelen is. We bespreken hoe medestudenten hier een rol in kunnen spelen. Bijvoorbeeld bij het opzetten van een campagne op de campus, het doen van onderzoek of optreden als buddy.
- We koppelen voorlichting aanbieden op scholen aan levensgebeurtenissen van jongeren, zoals 18 jaar worden, collegegeld betalen, een bijbaantje, etc.

### 1.2 Geldzaken en schulden bespreekbaar maken

Geld is een van de laatste taboes in Nederland. Over geldzaken praten we niet. Schaamte, schuldgevoelens, spijt, schaarste en stress vormen grote drempels om hulp te vragen. Maar zwijgen over geldproblemen is geen oplossing. Daarom is het belangrijk dat Rotterdammers met schulden en ook hun omgeving zich hiervan bewust zijn, erover durven te praten en weten wat de signalen zijn. Dit kan helpen bij het voorkomen van problematische schulden. Hier hebben we nadrukkelijk aandacht voor jongeren. Niet alle jongeren zitten immers nog op school. In de leeftijdscategorie 18-27 jaar bevinden zich ook jonge (alleenstaande) ouders die we niet vinden op school, maar die mogelijk schulden hebben en daar de negatieve gevolgen van ondervinden.



## Er komt in Rotterdam een driejarige campagne rond geldzaken

Hiervoor is het nodig dat:

- Er informatie beschikbaar is over hoe je geldzaken bespreekbaar kunt maken.
- Er voortdurend aandacht is voor dit thema. Een eenmalige campagne werkt niet, herhaling is belangrijk.

Hoe gaan we het doen?

- We starten een bewustwordingscampagne in de stad. We besteden extra aandacht aan kwetsbare doelgroepen die nog te vaak tussen wal en schip vallen, zoals jongeren, zelfstandigen en laaggeletterden. Verder leggen we de nadruk op levensgebeurtenissen die schulden kunnen veroorzaken, zoals werkloos worden of een echtscheiding.
- We richten onze communicatie niet alleen op Rotterdammers met schulden, maar ook op hun omgeving, zodat ook zij schuldenproblematiek kunnen signaleren en kunnen verwijzen of ondersteunen.
- We ontwikkelen een ambassadeurs- en ervaringsdeskundigennetwerk dat zich wil inzetten om Rotterdammers aan te moedigen geldzaken bespreekbaar te maken en ze te verwijzen.



foto: Rene Castelijm



### 1.3 Meer energie in vroegsignalering

Het is van het allergrootste belang dat huishoudens met betalingsachterstanden eerder in beeld komen. Huisuitzettingen, het afsluiten van energie of water en niet of onvoldoende verzekerd zijn tegen ziekte, veroorzaken veel persoonlijk leed, hebben ernstige maatschappelijke gevolgen en kosten bovendien veel geld. Hoe vroeger we zaken signaleren, hoe groter de kans wordt op structurele oplossingen. Op die manier worden ongewenste maatschappelijke effecten van schulden tegengegaan en de bijkomende kosten voor Rotterdammers met schulden beperkt.

Het eerder aanpakken van schulden in gezinnen zorgt daarbij ook voor meer perspectief op een succesvolle toekomst van de kinderen in deze gezinnen. We werken hiervoor nauw samen met schuldeisers als partners in het bieden van oplossingen. Ook voor schuldeisers heeft deze aanpak namelijk een voordeel. Het bespaart hen geld en de maandelijkse betalingen kunnen worden hervat. Met vroegsignalering lopen we als Rotterdam voorop en gebruiken we de lessen uit de pilots die we reeds gestart hebben.



#### **Samen met schuldeisers wordt een stevige en duurzame aanpak van vroeg- signaleren gestart, te beginnen in de wijken waar de problemen het grootst zijn**

Hiervoor is het nodig dat:

- Er adequate informatie over betaalachterstanden bij vaste lasten van Rotterdammers beschikbaar is.
- Dat deze informatie toegankelijk is voor degenen die dit vanuit hun functie nodig hebben.
- Er op de diverse vindplaatsen van schulden goed verwezen wordt naar ondersteuning bij het aanpakken van schulden.
- Er een effectieve opvolging van de signalen plaatsvindt.

Hoe gaan we het doen?

- Signalen over problematische schulden worden op diverse plekken verzameld, o.a. bij het project Vindplaatsen Schulden en bij het Meldpunt Preventie Huisuitzetting. Deze signalen worden op een uitnodigende manier opgevolgd. We gaan vroegsignaleren intensiveren in de postcodegebieden waar de problemen het grootst zijn. Dit betekent dat we vaker en harder aan de deuren gaan kloppen. Mensen opbellen en herhaaldelijk thuis bezoeken om een oplossing te bespreken is nodig, omdat mensen met schulden de neiging hebben zelf pas aan de bel trekken als het water hen tot aan de lippen staat. We werken hierbij samen met nutsbedrijven, zorgverzekeraars en woningcorporaties. We verdelen de verantwoordelijkheden en rekenen op hun inzet in de vorm van geld of menskracht.



foto: Rene Castelijin

- Om meer inwoners te bereiken, is het nodig nieuwe 'vindplaatsen' van (vroeg) schulden te inventariseren met behulp van het wijknetwerk. Bijvoorbeeld bij huisartsen, CJG's of sportverenigingen. We zoeken ook nadrukkelijk de samenwerking met partijen die mensen spreken bij levensgebeurtenissen. Dit zijn bijvoorbeeld mediators bij scheiding, echtscheidingsadvocaten, scholen, uitvaartmaatschappijen, het UWV, werkpleinen en werkgevers. Met deze partijen maken we afspraken over hoe zij financiële problemen kunnen herkennen en bespreekbaar maken, zodat zij Rotterdammers in een eerder stadium kunnen verwijzen naar de benodigde ondersteuning.
- We ontwikkelen een Vaste Lasten Pakket (VLP) waarbij Rotterdammers gebruik kunnen maken van een goedkoper pakket van gas, water en elektriciteit. Voorwaarde is dat zij deze lasten direct laten betalen vanuit hun inkomsten.
- We gaan werken met de methodiek Sluitend Samenwerken (SluiS) om samenwerking tussen verschillende partijen die betrokken zijn bij iemand met schulden te vergemakkelijken. SluiS is een ondersteunend computersysteem tussen professionals uit de domeinen (geestelijke) gezondheidszorg, maatschappelijke ondersteuning, onderwijs, werk & inkomen, welzijn, wonen en veiligheid. Wanneer meerdere professionals in SluiS aangeven zich zorgen te maken, ontstaat de mogelijkheid in contact te treden.
- We geven niet snel op en zijn pas tevreden als er echt aandacht is voor schulden of de betalingen zijn hervat.



#### **Er worden geen gezinnen met kinderen hun huis uitgezet vanwege een huurschuld aan een woningcorporatie**

Het komt in onze stad voor dat een gezin met kinderen hun huis uit moeten omdat de huur niet is betaald, terwijl we weten dat opgroeien in een stressvolle situatie een enorme impact heeft op de ontwikkeling van kinderen. Alle kinderen hebben recht op een stabiele omgeving en een dak boven hun hoofd.

Daarom gaan we er alles aan doen om te voorkomen dat gezinnen met minderjarige kinderen hun huis uit moeten door geldproblemen. We bieden hulp, maar als het nodig is gebruiken we dwang en drang om te voorkomen dat het gebeurt. De zorg voor kinderen staat voorop. De afgelopen jaren hebben we al aan dalende trend gezien en deze trend willen we voortzetten tot we op 0 uitkomen.

Hiervoor is het nodig dat:

- Er met de woningcorporaties nauw wordt samengewerkt bij het voorkomen van huisuitzettingen. Dit betekent dat woningcorporaties hun verantwoordelijkheid nemen en proberen de huurbetaling te hervatten. Als het dan toch niet lukt, dan schakelen zij hulp in via het meldpunt preventie huisuitzettingen.
- Er voldoende ondersteuning voor het gezin is om herhaling te voorkomen.

Hoe gaan we het doen?

- We gaan het convenant preventie huisuitzettingen herzien en de afspraken aanscherpen.
- We gaan de prestatieafspraken die jaarlijks met de woningcorporaties worden gemaakt benutten om huisuitzettingen waarbij kinderen betrokken zijn te voorkomen.

#### 1.4 Rotterdam gaat sociaal incasseren

De gemeente heeft twee gezichten. Wanneer er sprake is van een financieel vraagstuk ondersteunt de gemeente haar burgers op allerlei manieren. Tegelijkertijd treedt de gemeente ook op als schuldeiser. Denk aan belastingen, uitkeringen, boetes en vergunningen.

Het is het nodig dat er meer aandacht komt voor het feit dat sommige mensen wel willen betalen, maar het eenvoudigweg niet kunnen. In deze gevallen moet door het treffen van een betalingsregeling op maat voorkomen worden dat er dwangvorderingen ontstaan en dat Rotterdammers in de schulden raken.



## Het aantal Rotterdammers met betalingsproblemen die tot een dwanginvordering leiden, neemt af

Hiervoor is het nodig dat:

- De werkwijzen van de verschillende gemeentelijke onderdelen zoveel mogelijk uniform en op elkaar afgestemd zijn. Nu is het mogelijk dat de gemeente op maandag een toelage geeft en deze op dinsdag weer teruggeeft met een vordering. Dit is onwenselijk.
- Betrokken medewerkers van de gemeente (bij de ingekochte diensten zijn dit de door de leverancier ingezette mensen) onderscheid kunnen maken tussen niet-willers, niet-kunners en niet-lukkers en daar hun dienstverlening en doorverwijzing op aanpassen.
- Ook deurwaarders die in opdracht van de gemeente handelen de uitgangspunten van sociaal incasseren voorstellen.

Hoe gaan we het doen?

- We ondertekenen het ethisch manifest van de schuldeiserscoalitie. Dit bevat een aantal uitgangspunten waar leden van de schuldeiserscoalitie vanaf 2020 naar handelen.
- Er komt een gemeentelijk kader voor sociaal incasseren, gebaseerd op het ethisch manifest.
- Sociaal incasseren wordt doorgevoerd in de aanbestedingen fiscale- en gerechtsdeurwaarders.





foto: Rene Castelijin

## Ambitie 2:

# We gaan meer Rotterdammers helpen hun schulden onder controle te krijgen

**Ondanks alle inspanningen op het gebied van preventie en vroegsignalering, blijven er nog veel mensen die worstelen met problematische schulden. De in dit hoofdstuk beschreven acties richten zich op deze groep. Ook hier geven we extra aandacht aan jongeren.**

### 2.1 Perspectiefpact Jongeren

We gaan alle jongeren in de leeftijd 18-27 die bij ons aankloppen een aanbod doen om van hun schulden af te komen, al dan niet met behulp van een speciaal perspectieffonds. Hiervoor kloppen we aan bij Rotterdamse bedrijven, fondsen en investeerders. Door zichzelf te bevrijden van hun schulden kunnen jongvolwassenen zich ontwikkelen en iets terug doen voor de stad. We bieden een maatwerkplan, aangevuld met de mogelijkheid om vanuit het perspectieffonds de schulden in één keer af te lossen.

Veel jonge Rotterdammers blijven te lang met schulden worstelen en worden daardoor belemmerd in hun ontwikkeling. Deze groep is heel divers. Sommige jongeren zitten op school, anderen werken en/of zorgen voor hun kind(eren).

We gaan meer energie stoppen in schuldhulp aan jongeren. Jongeren kunnen rekenen op verschillende typen ondersteuning passend bij hun vaardigheden en schuldsituatie. Soms is het goed als jongeren een coach/buddy krijgen om erger te voorkomen. Soms biedt schuldregeling/schuldsanering of budgetbeheer een uitweg. En daar waar de reguliere inzet geen oplossing kan bieden, gaan we als Rotterdam nog een stap verder.





## Er is al in 2019 een perspectieffonds beschikbaar voor jongeren

Hiervoor is het nodig dat:

- Meer jongeren voor hulp in beeld komen.
- Er bij het helpen van jongeren met schulden snel actie wordt ondernomen. Er is veel uitval wanneer er een te lange periode zit tussen het eerste contactmoment en het tweede gesprek.
- Er begeleiders/mentors zijn die goed met deze doelgroep kunnen omgaan.
- Er een perspectieffonds komt voor jongeren. Jongeren die hun schuld niet kunnen aflossen kunnen een beroep doen op dit fonds. Via dit fonds is het mogelijk om uitstaande schulden in één keer af te lossen. In ruil hiervoor wordt een tegenprestatie verwacht van jongeren.
- Er goede (financiële) ondersteuning is die aansluit bij de belevingswereld van jongeren.
- Er voor deze ondersteuning voldoende middelen en menskracht beschikbaar zijn.

Hoe gaan we dit bereiken?

- Er moeten meer jongeren in beeld komen en hulp vragen. Hiervoor gaan we samen met partners naar onze eigen communicatie kijken en zetten we in op de campagne (1.3).
- We werken samen met partners toe naar een schulden-vrije toekomst van jongeren vanuit een samenhangend geheel aan maatregelen. Dit noemen we het Perspectiefpact. Deze maatregelen zijn gericht op het oplossen van schulden en het bieden van ondersteuning bij financiële redzaamheid en, indien nodig, ook op andere fronten zoals werk, opvoedondersteuning, terug naar school etc.
- Het perspectiefpact bestaat uit:
  - Een perspectieffonds met publiek-privaat geld. Het perspectieffonds is bedoeld voor jongeren tussen 18-27 jaar die zonder dit fonds geen zicht hebben op een schuldenvrij leven.
  - Goede professionele begeleiding van deze jongeren.
  - Diverse vormen van inkomensbeheer voor jongeren zodat er niet meer geld uitgaat dan erin komt.
  - We zetten financieel specialisten gericht op jongeren in bij de gemeentelijke schulddienstverlening.
  - Mogelijkheid om een tegenprestatie te leveren. Jongeren krijgen de kans om matschappelijk diensttijd te vervullen als tegenprestatie voor het overnemen van schulden.

## 2.2 Laagdrempeliger en betere hulp

We hebben als gemeente een groot hulpverleningsaanbod op het gebied van financiën. Toch wordt er lang niet altijd gebruik van gemaakt. Veel mensen blijven buiten beeld. Anderen melden zich wel bij de gemeente met hun geldzorgen, maar volgen vervolgens geen hulptraject en vallen uit. Dit willen we aanpakken. Iedere Rotterdammer moet weten waar hij of zij hulp kan vragen, de toegang moet duidelijk en bereikbaar zijn. Maar Rotterdammers moeten ook vertrouwen hebben in de dienstverlening van de gemeente. We gaan dit vertrouwen kweken door beter aan te sluiten bij wat mensen kunnen of juist niet kunnen.

Meer Rotterdammers met grote en kleine schulden moeten uiteindelijk de weg naar de gemeente weten te vinden en in staat zijn het traject dat daarop volgt met succes af te ronden. Dit vraagt wel om medewerking van de burgers zelf. We doen uiterste inspanningen om hulp te bieden, maar het is wel een voorwaarde dat mensen die hulp en de voorwaarden die erbij horen ook (willen) accepteren en het, binnen zijn mogelijkheden, ook zelf gaan doen.



**Er is een duidelijke voordeur zonder drempels voor iedere Rotterdammer die hulp wil bij het aanpakken van zijn geldzorgen**



**De Rotterdammer die een schuldregeling ingaat, krijgt één aanspreekpunt**

Hiervoor is het nodig dat:

- Iedere Rotterdammer weet dat hij of zij bij de gemeente terecht kan voor hulp bij geldzorgen.
- Iedere Rotterdammer met problematische schulden bereid is om hulp te accepteren en het ook te gaan doen.
- Rotterdammers vertrouwen hebben in de gemeentelijke schuldenaanpak.
- De ingang naar hulp eenduidig, laagdrempelig en goed vindbaar is.
- Het voor professionals (zowel betaald als vrijwillig) eenvoudiger en overzichtelijker wordt waar hulp te vinden is.
- De online vindbaarheid en informatievoorziening van de Gemeente Rotterdam verbetert, zowel over hulp bij schulden als over inkomensondersteuning.
- De schuldenaanpak aansluit bij wat mensen kunnen. Hiervoor is het nodig dat verschillende doelgroepen zoals jongeren, licht verstandelijk beperkten, mensen met psychische problemen, verslaafden, laaggeletterden, statushouders, ZZP'ers en gezinnen met kinderen een maatwerkeraanpak krijgen.
- De verschillende partners binnen de keten goed samenwerken.

Hoe gaan we het doen?

- We zetten trajectbegeleiders in om te voorkomen dat Rotterdammers voordat zij schuldenvrij zijn stoppen met een schulddienstverleningstraject. Deze trajectbegeleiders zijn het aanspreekpunt voor zowel klant als KBR, ondersteunen de klant bij voorbereidingen van afspraken, volgen het verloop van het traject en hebben meer tijd voor het persoonlijke verhaal.
- Verschillende doelgroepen krijgen een maatwerk aanpak, bestaande uit schuldregelingen en ondersteuning bij het huishoudboekje en financieel gedrag. Hierbij onderscheiden we laaggeletterden, statushouders, ZZP'ers, licht verstandelijk beperkten, gezinnen met kinderen en jongeren. Dit houdt in dat de aanpak aansluit op het kennisniveau van het individu.
- Iedereen die aanklopt voor hulp krijgt een ondersteuningsplan waarin de acties zijn benoemd die gericht zijn op een duurzame, schuldvrije toekomst.
- We zorgen voor een goede vraagverheldering die de basis vormt voor de ondersteuningsplannen.
- Rotterdammers met een (al dan niet tijdelijke) beperkte zelfredzaamheid krijgen praktische hulp bij het op orde krijgen van hun financiën om schulden te kunnen regelen.
- We roepen een maatwerkfonds in het leven om in bijzondere omstandigheden schuldregelingen mogelijk te maken. Dit fonds kan bijvoorbeeld voor iemand die geen identiteitsdocument heeft de kosten voor de aanschaf hiervan dekken.
- We bieden op de locaties van de voedselbank eerste hulp voor mensen met geldzorgen. Zo verlagen we de drempel richting schuldregelingen.
- Er wordt met een programmatische aanpak samen met partners gewerkt aan de verbetering van de schuldenketen. Hiervoor is een ketenregisseur/programma-manager aangesteld voor de komende drie jaar.

### 2.3 Stress-sensitieve dienstverlening

Mensen met geldproblemen bevinden zich in een moeilijke situatie. Het vermogen om de juiste financiële keuzes op de lange termijn te maken neemt afnaarmate de zorgen en de stress groter worden. Dat is ook het geval wanneer er bijvoorbeeld sprake is van laaggeletterdheid of een licht verstandelijke beperking.

Het is daarom belangrijk dat er in gesprekken in de 'formele' keten en in onze andere communicatie-uitingen niet nog meer stress wordt toegevoegd. Het benaderen en activeren van mensen met schulden moet anders. De nieuwe benadering is gebaseerd op vertrouwen. Dit vraagt om een verandering bij de professionals. Naast de een-op-een gesprekken moeten ook onze communicatie-uitingen - zoals brieven en websites - vertrouwen uitstralen. Deze benadering biedt meer ruimte om samen met Rotterdammers aan een duurzame oplossing voor hun schulden te werken.



**Alle medewerkers in de keten van schulddienstverlening zijn getraind in stress-sensitief werken**



**Alle medewerkers in de keten van schulddienstverlening zijn getraind in het herkennen van laaggeletterdheid en licht verstandelijke beperkingen**

Hiervoor is het nodig dat:

- Betrokken professionals bekend zijn met de uitgangspunten van stress-sensitief werken en belemmeringen zoals laaggeletterdheid, licht verstandelijke beperkingen en de gevolgen van stress weten te herkennen.
- Betrokken professionals in staat zijn niet-willers, niet-kunners en niet-lukkers te onderscheiden.
- Professionals handelen uit vertrouwen en stress-sensitief zijn.
- Onze brieven en websites gebaseerd zijn op een positieve bejegening.
- De locaties waar Rotterdammers terecht kunnen met vragen 'vertrouwen' uitstralen.

Hoe gaan we het doen?

- De aanpak stress-sensitieve dienstverlening wordt ingevoerd binnen de keten van de schulddienstverlening. Het kost enige tijd om deze verandering op gang te brengen en vast te houden. Stress-sensitief werken is echt een andere manier van werken waar medewerkers in moeten groeien en in begeleid moeten worden.
- Medewerkers worden ook getraind in het herkennen van laaggeletterdheid en licht verstandelijke beperkingen.
- We leren van andere gemeenten waar de locaties uit het principe van 'vertrouwen' zijn ingericht, bijvoorbeeld Dordrecht, en onderzoeken wat in Rotterdam mogelijk is.



foto: Rene Casterlijn

## 2.4 Een betere afweging bij schuldenbewind

Schuldenbewind is het onder bewind stellen van mensen die in een problematische schuldsituatie verkeren. Dit middel wordt de laatste jaren fors ingezet. Verkwisting en problematische schulden gelden sinds 2014 als grond voor onderbewindstelling. Het is een zwaar instrument dat pas ingezet zou moeten worden als alle lichtere instrumenten niet passend zijn gebleken. We willen dat er een betere afweging wordt gemaakt of dit middel wel noodzakelijk is. En indien dat niet het geval is, willen we dat er lichtere vormen van inkomensbeheer worden ingezet. Daarnaast moet schuldenbewind altijd gepaard gaan met schuldregelen, zodat er indien mogelijk, perspectief komt op een schuldenvrije toekomst.

Als een van de eerste gemeenten gaan we zowel met alle in Rotterdam actieve bewindvoerders als met de Rechtbank samenwerken, met als doel Rotterdammers de best passende ondersteuning te bieden.



### Bewindvoering wordt ingezet op het juiste moment, alleen wanneer lichtere instrumenten niet werken

Hiervoor is het nodig dat:

- Er passende lichtere inkomensbeheer producten beschikbaar komen voor Rotterdammers die het niet zelf kunnen, zodat inkomen en uitgaven in balans blijven.
- Er binnen de gemeente, zowel in de eigen organisatie als bij uitbestede diensten, een betere afweging wordt gemaakt bij het inzetten van deze producten.
- Rechtbank en bewindvoerders op de hoogte zijn welke dienstverlening de gemeente biedt aan Rotterdammers.
- Er meer zicht komt op de verstrekking van bijzondere bijstand voor de kosten van bewind.

Hoe gaan we het doen?

- We sluiten een convenant met o.a. bewindvoerders en de Rechtbank.
- We organiseren een betere doelmatigheidscontrole van de verstrekkingen in het kader van bijzondere bijstand en sturen aan op schuldenregelen. Dit betekent dat we meer inzicht krijgen in de situatie van onze inwoners in bewind.
- We ontwikkelen voor deze doelgroep lichtere producten van budgetbeheer of zetten deze anders in.
- We zorgen dat klanten in (schulden)bewind die stappen kunnen zetten naar meer financiële redzaamheid coaching en training krijgen om hun financiële vaardigheden te vergroten.

## 2.5 Rotterdamse studenten en vrijwilligers in actie

Binnen de gemeente worden reeds studenten ingezet om Rotterdammers met financiële problemen te ondersteunen. Met name studenten uit de sociaal/juridische hoek krijgen de kans om stage te lopen en ervaring op te doen in het bieden van ondersteuning bij schulden. Samen met de

Rotterdamse hogescholen en de mbo-instellingen gaan we deze samenwerking versterken en verbreden zodat er meer studenten stage kunnen lopen.

De studenten krijgen op deze manier de kans om ervaring op te doen, hun vakmanschap te versterken en krijgen bovendien een realistisch beeld van de praktijk. Aan de andere kant worden wijkteammedewerkers ontlast. Naast studenten wordt ook een groot beroep gedaan op vrijwilligers. Zij bieden belangrijke ondersteuning op de plekken waar het informele netwerk van mensen ontbreekt.



### In Rotterdam is er een levendige leer- en werkgemeenschap rond de schuldenaanpak

Hiervoor is het nodig dat:

- Er afspraken komen met onderwijsinstellingen over een duurzame samenwerking.

Hoe gaan we het doen?

- Er komt een verkenning naar de bestaande samenwerkingsafspraken.
- Vervolgens wordt een voorstel uitgewerkt met de beoogde instellingen.
- We starten met een pilot en breiden deze gaandeweg uit tot een leerwerkgemeenschap waarin studenten, professionals en docenten van elkaar leren.



### In Rotterdam zijn er voldoende vrijwilligers beschikbaar om Rotterdammers met schulden te ondersteunen

Hiervoor is het nodig dat:

- Er voldoende goed gekwalificeerde ervaringsdeskundigen, vrijwilligers, buddy's en geldmaatjes beschikbaar zijn.

Hoe gaan we het doen?

- Er komt een inventarisatie naar de bestaande vrijwilligers(netwerken).
- We kijken ook naar goede voorbeelden elders in het land.
- We gaan meer Rotterdammers enthousiasmeren om financieel vrijwilliger te worden.
- We ondersteunen netwerkvorming van vrijwilligers zodat er een levendige gemeenschap van vrijwilligers ontstaat waar ruimte is om voortdurend te leren.



foto: Rene Castelijin

## Ambitie 3:

# We gaan de discussie aan en op zoek naar innovatie

**De schuldenproblematiek is wat je noemt een 'wicked problem'. Een vraagstuk waarbij de oorzaken vaak onderling afhankelijk zijn, meerdere stakeholders met verschillende niveaus van kennis, kunde en verantwoordelijkheid een rol spelen en er geen duidelijke oplossing voor handen is. Bovendien is het een sociaal probleem dat vraagt om gedragsverandering, waarbij de oplossing nog onbekende consequenties heeft.**

We doen al veel, er is al veel geprobeerd, maar de problemen worden niet minder. Dan rijst de vraag: doen we wel de juiste dingen of is meer nodig? Wij denken het laatste. We geloven dat er een wezenlijk andere aanpak nodig is. Een aanpak die vraagt om een brede, maatschappelijke discussie en om een innovatief klimaat. Deze aanpak moet zich niet alleen richten op schuldenaren maar ook op de 'schuldenindustrie' en op hinderende wetgeving vanuit het Rijk. Een landelijke aanpak is soms noodzakelijk omdat sommige (commerciële) partijen landelijk opereren. We richten ons daarom ook tot de Rijksoverheid en trekken daarbij op met o.a. de VNG en de G4.



**Er wordt een levendige maatschappelijke discussie gevoerd over hoe we schulden kunnen voorkomen en aanpakken**

Hiervoor is het nodig dat:

- Fundamentele weeffouten in de samenleving aandacht krijgen, zoals de schuldenindustrie waarbij kleine vorderingen tot enorme schulden kunnen leiden door het doorverkopen van vorderingen, de toeslagensystematiek, belemmerende wetgeving, etc.
- We aangesloten blijven bij bestaande (inter)nationale innovatieve netwerken rond schuldenaanpakken.
- We zelf kansen zien en creëren voor innovatie.



- Er voldoende middelen beschikbaar zijn voor experimenten met nieuwe maatregelen.
- De maatschappelijk discussie niet verslapt, problemen zichtbaar worden gemaakt en wordt toegewerkt naar oplossingen en alternatieven.

Hoe gaan we het doen?

- We spreken met het Rijk over:
  - De negatieve gevolgen van een zoekperiode in de bijstand, omdat in deze periode de schulden verder kunnen oplopen, hetgeen tot maatschappelijk ongewenste effecten leidt.
  - Het bestuursrechtelijke premieregime, waarbij de 'wanbetaler' slechts een basisverzekering behoudt en een verhoogde premie moet betalen. Het treft veel mensen die wel willen maar niet kunnen betalen. Een beter alternatief is dat zorgverzekeraars actief gaan meewerken aan uitstroom i.p.v. achterover te leunen en te wachten tot de gemeente in actie komt.
  - Het lastiger maken van het verstrekken van kredieten en het nemen van verantwoordelijkheid door de grootste kredietverstrekkers.
  - Het versnellen van een aantal plannen die al jaren geleden zijn voorgesteld, zoals de vereenvoudiging van de beslagvrije voet, een centraal beslagregister en een serieuze aanpak van een onnodig beroep op beschermingsbewind.
  - Voortmaken met de aanpassing Wet gemeentelijke schuldhelpverlening om vroegsignalering beter mogelijk te maken.
  - Niet saneerbare schulden zodat er meer ruimte ontstaat voor Rotterdammers om fouten te herstellen en perspectief te krijgen op een schone lei.
  - Een centraal register voor alle vorderingen. Mensen die aan hun schulden willen werken, hebben nu nauwelijks inzicht in waar ze precies een schuld hebben.

- We sluiten aan bij de maatschappelijk discussie rond de schuldenindustrie en we focussen ons daarbij op:
  - De verwachting van een toenemend aantal online gokkers dat in de schulden komt als gevolg van de wetswijziging. Gemeenten dragen de kosten van de verslaving en de eventuele schulden.
  - Het negatieve effect van het doorverkopen van vorderingen als businessmodel, waardoor mensen perspectief op een schuldenvrije toekomst verliezen.
  - Leningen die te gemakkelijk verstrekt worden. We pleiten voor strengere acceptatieprocedures en betere informatie over de looptijd van de leningen en het totaalbedrag dat de leners uiteindelijk moeten terugbetalen.

Rotterdam is de komende jaren actief betrokken bij nieuwe oplossingsperspectieven.

Hiervoor is het nodig dat:

- We aangesloten blijven bij bestaande (inter)nationale innovatieve netwerken rond schuldenaanpakken.
- We zelf kansen zien en creëren voor innovatie.
- Er voldoende middelen beschikbaar zijn voor experimenten met nieuwe manieren van aanpakken.

Hoe gaan we het doen?

- We sluiten ons aan bij Schuldenlab NL om gebruik te kunnen maken van goede landelijke ervaringen. Schuldenlab NL is er om bewezen effectieve gemeentelijke aanpakken op te schalen naar landelijk niveau en hiermee gemeentes tijd en energie te besparen bij de implementatie.
- We dagen iedereen uit met innovatieve oplossingen te komen waarbij gebruik wordt gemaakt van data en stellen hiervoor een innovatiebudget beschikbaar in het kader van Citylab010.
- We gaan op zoek naar investeerders om innovatie en experimenten mogelijk te maken.



foto: Rene Castelijin

# Reset Rotterdam: de acties

Voor alle jongeren in de leeftijd 18-27 jaar die hun schulden willen wegwerken is het perspectiefpact beschikbaar

Bewindvoering wordt alleen ingezet wanneer lichtere instrumenten niet werken

Er komt meer voorlichting gericht op studenten en meer ondersteuning en aandacht voor studenten met financiële problemen

Een maatwerkfonds volwassenen helpt barrières wegnemen naar een schuldenvrije toekomst.

Eind 2021 zijn alle medewerkers in de keten van schuldenaanpak getraind in stress-sensitief werken, in het herkennen van laaggeletterdheid en licht verstandelijke beperkingen

Er komt in Rotterdam een driejarige campagne rond geldzaken

Er komt een nieuwe vorm van inkomensbeheer, het Vaste lasten pakket

Bewindvoering gaat voortaan altijd gepaard met schuldregelen

Rotterdamers die een schuldregeling ingaan, krijgen één aanspreekpunt

Er worden geen gezinnen met kinderen hun huis uitgezet vanwege een huurschuld aan een woningcorporatie

Rotterdam gaat sociaal incasseren

Er komt een 'Stadsmarinier Schulden' voor zaken waar de reguliere inzet ontoereikend is

Intensivering vroegsignalering in 20 postcodegebieden waar de problemen het grootst zijn

Er is een duidelijke voordeur zonder drempels voor iedere Rotterdammer die hulp wil bij het aanpakken van zijn geldzorgen

In Rotterdam is er een levendige leer- en werkgemeenschap rond de schuldenaanpak

In Rotterdam zijn er voldoende vrijwilligers beschikbaar om Rotterdamers met schulden te ondersteunen

Betere voorlichting en samenwerking bij levensgebeurtenissen die tot schulden kunnen leiden

Rotterdam is actief bij nieuwe oplossingsperspectieven/innovatie

