BREDE RAAD 010

ADVIES

Deltaplan schulden Rotterdam

ERVARINGEN VAN DE ROTTERDAMMER

Colofon

Brede Raad 010 - Adviesteam Schulddienstverlening

Bert Feikens

Carla Zonneveld

Charlotte van der Kooij

Dolf Bergwerff

Gerda Huijssen

Lia Schop

Meriem Laamairi

Rienke Jagroep

Sonja Krijgsman

U Yong Hu

Willem Lawant

Brede Raad 010

Weena 505
3013 AL Rotterdam
010-2680611
info@brederaad-010.nl

Volg ons ook @ LinkedIn, Facebook en Twitter

©2019 Brede Raad 010

Inleiding

Voor u ligt ons advies over het Deltaplan Schulden, een beleidsnota van de gemeente Rotterdam. Als Brede Raad 010 zijn wij gevraagd om op basis van de samenvatting van het Deltaplan, waar nodig, het plan te verscherpen. Daarvoor hebben wij met een groot adviesteam, waaronder zich ook Rotterdammers bevinden met ervaring met schulden, de samenvatting van het plan doorgenomen.

Wij juichen het toe dat de gemeente zorgvuldig beleid wil maken wat betreft dit onderwerp. Schuldenproblemen bij Rotterdammers komen steeds vaker voor en dat is al ernstig genoeg. Wij willen met dit advies een wezenlijke bijdrage leveren om aan onze gezamenlijke doelstelling: een beter schulddienstbeleid, vanaf het begin tot aan het traject nadat de schulden zijn opgelost, snel gevolg te geven.

Wij zien uit naar uw reactie op dit advies,

Marjolijn Masselink
Voorzitter Brede Raad 010

Inhoud

1. Aanleiding en vraag

2. Bevindingen

3. Adviezen op een rij

1. Aanleiding en vraag

De Brede Raad 010 adviseert gevraagd en ongevraagd de gemeente over verschillende onderwerpen met betrekking tot het sociaal beleid. Uitgangspunt bij deze advisering is het gezamenlijk ontwikkelen van sociaal beleid dat zo goed mogelijk aansluit bij waar de Rotterdammers behoefte aan hebben. Onze adviezen zijn dan ook altijd gebaseerd op de ervaringen van Rotterdammers. De leden van de Brede Raad 010 onderhouden hiervoor nauw contact met de mensen uit hun omgeving, maar ook met organisaties, zoals cliëntenraden, seniorenplatforms en bewonersorganisaties. In dit advies aan de gemeente neemt de Brede Raad 010 de ervaringen van Rotterdammers als basis.

De gemeente Rotterdam heeft de Brede Raad 010 gevraagd te adviseren over de samenvatting van het Deltaplan schulden.

Schulden vormen een groeiend probleem in onze samenleving. Het hebben van financiële problemen is in alle gevallen zeer ingrijpend. Niet alleen voor de schuldenaar, maar ook voor zijn omgeving. Uit onderzoek van het Nibud: *'Geldzaken in de praktijk' (2015)* blijkt dat 37% van de Nederlandse huishoudens het afgelopen jaar met één of meerdere betalingsachterstanden te maken heeft gehad. Dit aantal is nagenoeg hetzelfde als in 2012, maar de oorzaak van de problemen verschuift. In 2012 was de belangrijkste reden dat men nalatig is geweest. In 2015 vanwege de hoge vaste lasten of hoge zorgkosten.

Wat de oorzaak van de schulden ook is, wij vinden het van belang dat mensen ondersteuning krijgen bij het oplossen van hun schulden en de gevolgen hiervan. Uitgangspunt hierbij is dat mensen zelf regie houden. Ondersteuning zou zich naast het oplossen van de schulden ook moeten richten op het voorkomen van schulden en ervoor zorgen dat mensen de vaardigheden ontwikkelen die nodig zijn om uit de schulden te blijven en op tijd om hulp vragen.

Signalen

Schulddienstverlening is een onderwerp dat al langer op de radar van de Brede Raad 010 staat. De leden van de Brede Raad 010 ontvingen uit hun netwerk vele signalen over de kwaliteit van de dienstverlening vanuit de gemeente als het om schulddienstverlening gaat. Sinds het voorjaar van 2017 heeft de Brede Raad 010 een adviesteam 'schulddienstverlening'. Dit adviesteam bestaat uit leden van de Brede Raad 010 die allen persoonlijk, of vanuit hun omgeving, te maken hebben met de praktijk van schulddienstverlening in Rotterdam. De adviesgroep heeft diverse ervaringsverhalen opgehaald van mensen met schulden. Deze ervaringen vormen de basis van dit advies.

Probleemstelling en methodiek

Voor het formuleren van een advies heeft de adviesgroep de samenvatting van het 'Deltaplan schulden' bestudeerd aan de hand van drie vragen:

- **Waar sluit de aanpak aan bij wat Rotterdammers signaleren?**
- **Wat kan er beter?**
- **Wat mist er?**

2. Bevindingen

De bevindingen die de Brede Raad 010 hierna noemt, zijn gebaseerd op de - overigens heldere en concrete- samenvatting van het 'Deltaplan schulden'. Aanleiding voor het plan is dat de huidige aanpak onvoldoende werkt en de gemeente het daarom anders wil gaan doen. Om het beleid een stap verder te helpen en beter aan te laten sluiten op de praktijk, geven wij hieronder puntsgewijs advies over de belangrijkste punten uit deze samenvatting, gebaseerd op de gesprekken die wij hadden met Rotterdammers.

Aansluiting met het landelijk beleid

De ontwikkeling van een lobby agenda voor de 'weeffouten' binnen de schuldenaanpak en schuldenindustrie, die de aanpak van de problematiek bemoeilijken, (de toeslagensystematiek, de boetes op vorderingen, etc.), ziet de Brede Raad 010 als belangrijke stap.

Zo blijkt uit de ervaringen die de Brede Raad 010 heeft gehoord, dat overheden soms veroorzaker kunnen zijn van schulden, schulden zelfs kunnen vergroten, of in stand kunnen houden. Bij de landelijke overheid is dat doorgaans de Belastingdienst. Bij de gemeente komen mensen geregeld in de problemen als zij toeslagen of teveel ontvangen uitkering moeten terugbetalen. Zo hoorden wij van Rotterdammers die zorg- en of huurtoeslag ontvingen, terwijl zij hadden aangegeven voor dit (te hoge) bedrag niet in aanmerking kwamen. Deze teveel betaalde toeslag moet op een later moment terugbetaald worden.

Advies 1. De Brede Raad 010 adviseert de gemeente in de lobby met de landelijke overheid de signalen van de Brede Raad 010 omtrent de problemen met de overheid als veroorzaker van schulden, mee te nemen.

De Brede Raad 010 heeft ook signalen ontvangen dat in Rotterdam de beslagvrije voet niet strikt wordt gehandhaafd. Wanneer de gemeentelijke dienst Belastingen brieven verstuurt, vindt de Brede Raad 010 het noodzakelijk dat wordt bekeken of iemand in een schuldsaneringstraject zit en indien dit het geval is, de beslagvrije voet strikt wordt gehandhaafd.

Advies 2. De Brede Raad 010 adviseert de gemeente om bij het heffen van gemeentelijke belastingen na te gaan of mensen in een schuldsaneringstraject zitten en in die gevallen de beslagvrije voet strikt te handhaven.

Voorlichting en preventie

De gemeente heeft met preventie, vroegsignalering en integrale dienstverlening de juiste focus gelegd. Goed om te signaleren **dat de voorlichting zich niet alleen richt op basisscholen, maar ook op middelbare scholen en hogescholen**. Wij zouden ook graag zien dat preventie in de huizen van de wijk wordt aangeboden.

Artikel 9 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap gaat over toegankelijkheid. Om mensen met een beperking volledig deel te kunnen laten nemen aan alle facetten van het leven dienen overheden onder andere informatie en communicatie toegankelijk te maken voor mensen met (diverse) beperkingen.[1] Daarnaast is het belangrijk dat voorlichting en informatie zeker voor mensen met een beperking (bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke beperking of mensen met een auditieve of visuele beperking) goed toegankelijk is. Dit is nu nog niet het geval. Ook voor mensen die laaggeletterd zijn, is het belangrijk informatie toegankelijk en laagdrempelig te maken.

Advies 3. De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam haar informatievoorziening en voorlichting aan mensen met een beperking met betrekking tot schulden volledig toegankelijk te maken conform artikel 9 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

Vroegsignalering

Met betrekking tot vroegsignalering blijkt uit de gesprekken die de Brede Raad 010 heeft gevoerd dat Rotterdammers baat kunnen hebben bij een meer persoonsgerichte (een zgn. 'outreachende') aanpak. Zoals de gemeente omschrijft in de Contourennota armoede, heerst er een taboe op het praten over geldzaken en schulden. Daarom vragen Rotterdammers vaak te laat om hulp. Wij denken dat de (in de Contourennota armoede genoemde) campagne 'Durf te praten over geldproblemen' een goede aanzet is om dit taboe te doorbreken.

[1] VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (september 2007)

Daarnaast vinden wij het van belang dat de hulpverlening zich actief inspant om vroegtijdig problemen op te sporen (en in te grijpen), om in contact te treden met geïsoleerde groepen en problematiek te signaleren die vaak verborgen blijft voor de reguliere hulpverlening.

Advies 4. Zet meer in op een outreachende, laagdrempelige en toegankelijke aanpak.

Schuldenproblematiek gaat vaak gepaard met problemen op andere levensterreinen, zoals wonen, werk en gezondheid. Daarom vindt de Brede Raad 010 het positief dat er samenwerking over de leefdomeinen heen plaatsvindt.

Bij Laura kwam alles bij elkaar:

"Mijn schulden ontstonden tijdens mijn gewelddadige huwelijk. Mijn vader overleed en ik raakte mijn huis en baan kwijt. Ondertussen had ik de zorg voor mijn dochtertje. Ik had geen inkomen meer, alleen nog maar kosten."

De Toegang

Het nieuwe perspectief dat in het Deltaplan wordt gehanteerd op het gedrag van mensen met schulden en het onderscheid tussen niet-willers, niet-kunners en niet-lukkers vindt de Brede Raad 010 een goede verandering. Wij denken dat hiermee meer aandacht komt voor mensen die graag uit de schulden willen blijven, maar daar door de omstandigheden niet toe in staat zijn.

De Brede Raad 010 vraagt zich hierbij wel af, hoe dit onderscheid aan de voordeur wordt gemaakt. Worden medewerkers in het voorportaal van schulddienstverlening hierin getraind? Op basis waarvan wordt de afweging gemaakt in welke categorie Rotterdammers vallen?

Advies 5. Formuleer criteria op basis waarvan mensen worden ingedeeld in de categorieën 'niet-willers', 'niet-kunners' en 'niet-lukkers'.

Wanneer mensen eenmaal schulden hebben, is een toegankelijke en effectieve dienstverlening aan de voorkant belangrijk. Dat de bejegening van mensen met schulden als speerpunt wordt genomen: daar staat de Brede Raad 010 volledig achter.

De Brede Raad 010 heeft hierbij enkele aandachtspunten:

- Uit de gesprekken die wij hebben gevoerd blijkt dat schuldenproblematiek vaak gepaard gaat met problemen op andere levensterreinen, zoals wonen, werk, gezondheid, vroegtijdig schoolverlaten en huislijk geweld. In het 'Deltaplan schulden' wordt benoemd dat er een integrale aanpak plaatsvindt. Om een *toegankelijke en effectieve dienstverlening te* bewerkstelligen, vindt de Brede Raad 010 het noodzakelijk dat aan het voorportaal van schulddienstverlening een heldere vraaganalyse plaatsvindt. Dit zou volgens de Brede Raad 010 nog sterker in de plannen van de gemeente naar voren mogen komen.
  Positief vindt de Brede Raad 010 het dat medewerkers worden getraind in het herkennen van laaggeletterdheid en licht verstandelijke beperking.

  De Brede Raad 010 zou hier graag aan toegevoegd zien dat medewerkers (nog meer) worden getraind op het herkennen van de vraag achter de vraag. Dit past binnen de ambitie van de gemeente om meer in te zetten op maatwerk, waar de Brede Raad 010 achter staat.

Advies 6. Zet meer in op kwaliteit bij het voorportaal van schulddienstverlening en train medewerkers in het maken van een heldere vraaganalyse. Draag daarbij zorg voor een laagdrempelige toegang.

- In het kader van het betrekken van het netwerk van de klant en de eigen kracht wordt bekeken in hoeverre vrijwilligers ingezet kunnen worden om mensen te helpen met hun schulden. Dit is een grote verantwoordelijkheid voor vrijwilligers. De Brede Raad 010 vindt dan ook dat er aandacht moet zijn voor vrijwilligers binnen de aanpak schulddienstverlening. In goede ondersteuning, maar ook door ervoor te waken dat te veel en/of zware taken bij vrijwilligers worden neergelegd. De ervaring van vrijwilligers is dat een simpele vraag al snel een ingewikkelde taak wordt, doordat er veel andere problemen bij schulden komen kijken. Specifieke aandacht is daarbij ook nodig voor ZZP'ers die schulddienstverlening uitvoeren. De Brede Raad 010 vindt het noodzakelijk dat er oog voor hen is en dat zij worden betrokken in het beleid van de gemeente.

  Laura: *"Als ik als vrijwilligster met een cliënt bij de Kredietbank kom, wordt er tegen de cliënt gezegd: Oh, je hebt een budgetmaatje. Die kan mooi je betalingen doen. Maar dat is natuurlijk niet de bedoeling."*

Advies 7. Besteed aandacht aan vrijwilligers en ZZP-hulpverleners door hen een actieve rol te geven binnen de uitvoering van het beleid schulddienstverlening.

Ook de stress sensitieve aanpak van de gemeente Rotterdam wordt omarmd door de Brede Raad 010. Uit ervaringen van Rotterdammers die in schulden hebben gezeten, blijkt dat zij baat zouden hebben bij een *'rust-moment'* wanneer zij aankloppen voor hulp bij het oplossen van hun schulden.

Advies 8. Onderzoek wat de mogelijkheden zijn om een periode van bevriezing van schulden te organiseren binnen de stress sensitieve aanpak. Dit zorgt ervoor dat schulden niet verder oplopen en stress afneemt.

- Uit de verhalen die de Brede Raad 010 heeft opgehaald rondom schuldenproblematiek, blijkt dat veel mensen behoefte hebben aan iemand die hen onafhankelijk bijstaat, iemand die naast hen staat en die hen helpt met informatie, advies en korte ondersteuning. Hen helpt zo zelfredzaam mogelijk te zijn en de daarvoor benodigde zorg en ondersteuning te vinden en te krijgen wanneer zij aankloppen bij de gemeente voor hulp. *Onafhankelijke cliëntondersteuning* zou hierbij een uitkomst kunnen bieden. In het Deltaplan schulden leest de Brede Raad 010 niets over onafhankelijke cliëntondersteuning. Rotterdammers geven aan dit wel belangrijk te vinden.

Advies 9. Neem onafhankelijke cliëntondersteuning op in het 'Deltaplan schulden' bij het voorportaal van schulddienstverlening en zorg er voor dat mensen de weg naar onafhankelijke cliëntondersteuning weten te vinden.

Rotterdammers geven aan dat er behoefte, is aan een *voorportaal voor de Kredietbank Rotterdam*. Voor veel Rotterdammers is het te moeilijk om alle gegevens te verzamelen die nodig zijn om in aanmerking te komen voor hun hulp. Een voorportaal waarbij mensen geholpen worden met het verzamelen van deze gegevens kan voorkomen dat mensen bij voorbaat al afhaken. Hierbij zouden geen eisen moeten worden gesteld wie wel en wie niet wordt geholpen.

Zo vertelt Claudia:

"Ik krijg begeleiding vanuit de Wmo via een Pgb. Als die begeleidster ons niet geholpen had, dan hadden we die papieren nooit bij elkaar gekregen. Zoveel hebben ze nodig bij de Kredietbank."

Joop heeft eenzelfde ervaring: *"Ik heb vaak om hulp gevraagd. Maar door de papiermassa was er niet door te komen. Het was niet te doen en ik begreep vaak ook niet zo goed wat er bedoeld werd."*

Advies 10. Creëer een voorportaal voor de Kredietbank Rotterdam.

In het 'Deltaplan schulden' wordt benoemd dat een leer-werk-gemeenschap wordt opgezet voor meer persoonlijk contact. In deze pilot leren studenten, professionals en docenten van elkaar. De Brede Raad 010 meent dat hier *ervaringsdeskundigen* aan toegevoegd moeten worden, Zij kunnen in deze pilot de behoeften van de klant met betrekking tot persoonlijk contact verwoorden.

Advies 11. Voeg ervaringsdeskundigen toe aan de pilot leer-werk-gemeenschap.

Positief in de maatregelen om schuldenproblematiek terug te dringen vindt de Brede Raad 010 dat er meer zicht komt op bewindvoering, dat er een jongerenperspectieffonds komt en dat er overgegaan wordt tot sociaal incasseren.

Nazorg

In het 'Deltaplan schulden' leest de Brede Raad 010 niets over nazorg. De Brede Raad 010 denkt dat dit een belangrijk deel in de schuldenaanpak is en daarom ook een plek in het plan verdient. Nazorg is belangrijk, zo blijkt uit Barts' ervaring. Het zorgt ervoor dat Rotterdammers niet weer in de schulden komen.

Wanneer iemand het traject van schulddienstverlening afrondt, blijkt daar in de praktijk weinig tot geen nazorg voor te zijn, blijkt uit verhalen van Rotterdammers. Zo vertelt Bart:

"Over twee dagen ben ik schuldenvrij. Daar ben ik natuurlijk superblij mee. Maar ik vind het ook wel spannend dat niemand meer meekijkt met mijn financiën. Het zou fijn zijn als ik nog een beetje begeleiding zou krijgen om me goed voor te bereiden op het uit de schulden blijven."

Advies 12. Zet in op nazorg, die enige tijd voor afloop van het schuldentraject wordt ingezet.

In het schema van schuldenaanpak in het Deltaplan schulden staat bij 'signaleren en aanmelden' als laatste 'overige' benoemd. De Brede Raad 010 vraagt zich af wat er onder 'overige' wordt verstaan.

In het plan mist de Brede Raad 010 monitoring op de doelstellingen. Gaat de gemeente monitoren hoe de (nieuwe) aanpak in de praktijk uitpakt? Komen er effectmetingen?

Advies 13. Voeg een effectmeting of monitoring toe aan het Deltaplan.

3. Tot slot

Voor de volledigheid geven wij u de adviezen zoals in bovenstaande tekst geformuleerd nogmaals weer:

Advies	Onderwerp	Pagina nummer
1	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente in de lobby met de landelijke overheid.	6
2	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente om bij het heffen van gemeentelijke belastingen na te gaan of mensen in een schuldsaneringstraject zitten en in die gevallen de beslagvrije voet strikt te handhaven.	7
3	De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam haar informatievoorziening en voorlichting aan mensen met een beperking met betrekking tot schulden volledig toegankelijk te maken conform artikel 9 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.	7
4	Zet meer in op een outreachende aanpak.	8
5	Formuleer criteria op basis waarvan mensen worden ingedeeld in de categorieën ‘niet-willers’, ‘niet-kunners’ en ‘niet-lukkers’.	8
6	Zet meer in op kwaliteit bij het voorportaal van schulddienstverlening en train medewerkers op een heldere vraaganalyse.	9
7	Besteed aandacht aan vrijwilligers en ZZP-hulpverleners door hen een actieve rol te geven binnen de uitvoering van het beleid schulddienstverlening.	9

8	Onderzoek wat de mogelijkheden zijn om een periode van bevriezing van schulden te organiseren binnen de stress sensitieve aanpak. Dit zorgt ervoor dat schulden niet verder oplopen en stress afneemt.	10
9	Neem onafhankelijke cliëntondersteuning op in het 'Deltaplan schulden' bij het voorportaal van schulddienstverlening.	10
10	Creëer een voorportaal voor de Kredietbank Rotterdam.	11
11	Voeg ervaringsdeskundigen toe aan de pilot leer-werk-gemeenschap.	11
12	Zet in op nazorg, die enige tijd voor afloop van het schuldentraject wordt ingezet.	11
13	Voeg een effectmeting of monitoring toe aan het Deltaplan schulden.	12

De Brede Raad 010 hoopt u met deze aanvullingen van Rotterdammers voor het Deltaplan schulden van dienst te zijn geweest en kijkt uit naar uw reactie.