



**Gemeente
Rotterdam**

Maatschappelijke Ontwikkeling
Armoedebestrijding, Schuldhulpverlening, Taal
Enes Yigit MSc

Van: Karin Molenaar
Telefoon: 06-23383116

Uw kenmerk: 23bb004010
Ons kenmerk: M2306-2498

Onderwerp: Laat geen ruimte voor de
schuldenindustrie en voorkom wachtlijsten bij
de gemeentelijke schuldhulpverlening

Datum: 22 augustus 2023

Aan de gemeenteraad

Op 14 juni 2023 stelde S. Reitema (PvdA) ons schriftelijke vragen over 'Laat geen ruimte voor de schuldenindustrie en voorkom wachtlijsten bij de gemeentelijke schuldhulpverlening'.

Inleidend wordt gesteld:

De PvdA Rotterdam maakt zich grote zorgen over de stijgende kosten in onze basisbehoeften en daardoor de toename van het aantal huishoudens in armoede en (problematische) schulden. Deze groeiende groep Rotterdammers is kwetsbaar voor de praktijken van bedrijven met een verdienmodel op schulden.

De PvdA Rotterdam voorziet gouden tijden voor de schuldenindustrie en dat terwijl Rotterdammers met schulden recht hebben op een gratis schuldhulptraject vanuit de gemeente.

De ACM waarschuwde recentelijk voor misleidende praktijken van commerciële schuldhulpaanbieders.

Edwin van Houten, directeur Consumenten van de ACM: "Wij zagen in ons onderzoek dat er commerciële aanbieders zijn die misbruik maken van de schuldensituatie waarin mensen verkeren. Zij vragen veel geld voor een traject zonder dat vooraf duidelijk is hoe lang het duurt en wat je er precies voor krijgt. Dat maakt het voor de consument lastig om in te schatten of de dienst het geld waard is. Dat moet stoppen."

Er zijn commerciële aanbieders van schuldhulp die zich richten op mensen met schulden die niet bij de gemeente geholpen kunnen of willen worden. Het kan voor mensen aantrekkelijk zijn om van een commerciële aanbieder gebruik te maken. Zij adverteren met directe hulp waarvoor je je eenvoudig kunt aanmelden zonder wachtlijst en een intakegesprek binnen 24 uur. Sommige gemeenten hebben te kampen met wachtlijsten.



Naar aanleiding van deze waarschuwing, heeft de PvdA Rotterdam een aantal vragen voor het college.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Is het college het met ons eens dat trage gemeentelijke schuldhulpverlening kansen biedt voor commerciële schuldenbedrijven?

Antwoord:

In het artikel noemt de ACM enkele redenen voor mensen om te kiezen voor een commerciële schuldhulpverlener in plaats van voor de gemeente.

Wij stellen het op prijs aan te geven dat de schulddienstverlening in Rotterdam niet traag is. Als Rotterdammers met schulden zich melden voor hulp worden zij ruimschoots binnen de (wettelijk) gestelde termijnen geholpen. Wij hebben geen wachtlijsten in de gemeentelijke schulddienstverlening. De duur van een traject is afhankelijk van meerdere factoren en wordt mede bepaald door de persoonlijke situatie van de hulpvrager.

Vraag 2:

Is het college bekend met deze waarschuwing van de ACM en, zo ja, welke maatregelen heeft het college genomen sinds zij bekend is met deze waarschuwing?

Antwoord:

Ja, daar zijn wij mee bekend. Schulddienstverlening is weliswaar een wettelijke taak van gemeenten, maar commerciële schuldhulpverlening is niet strafbaar, mits volgens de geldende wet- en regelgeving uitgevoerd. Ook staat het Rotterdammers vrij zelf een schuldhulpverlener te kiezen. Dit kan ook een commerciële aanbieder zijn. Wel maken wij ons, net als de ACM, zorgen over de manier waarop sommige commerciële aanbieders zich presenteren op de markt. De geboden informatie is niet altijd voldoende transparant. Hierdoor bestaat het gevaar dat mensen met schulden die hulp zoeken minder goed een afgewogen keuze kunnen maken.

Onze inzet is er al op gericht om mensen met schulden die zich melden bij een van de gemeentelijke loketten, bij welzijnsaanbieders, informele organisaties of bij bijvoorbeeld subsidiepartners, voor hulp bij schulden te verwijzen naar de gemeentelijke schulddienstverlening, en niet naar commerciële aanbieders. Hier hebben we continue aandacht voor en blijven we op inzetten.

Vraag 3:

Heeft het college reeds contact met de ACM over deze onderzoeksresultaten?

Antwoord:

In het artikel staat dat de ACM het onderzoek naar commerciële schuldhulpverleners is gestart naar aanleiding van ontvangen signalen. Rotterdam heeft in 2022 (ambtelijk) contact gehad met de ACM en hen een dergelijk signaal aan de hand gedaan. Over de onderzoeksresultaten is vervolgens geen contact meer geweest. De onderzoeksresultaten zoals vermeld in het artikel hebben ons geen nieuwe inzichten opgeleverd. Wij zijn blij te horen dat de ACM zelf actie gaat ondernemen richting de commerciële schuldhulpverleners door hen aan te spreken op de broodnodige transparante



communicatie en de verplichting zich te houden aan de geldende consumentenregels en hier ook op te gaan handhaven.

Vraag 4:

Weet het college of de onderzoeksresultaten ook (regio) Rotterdamse bedrijven betreft?

Antwoord:

Dat is ons in brede zin niet bekend. Gezien het feit wij bij ACM een signaal hebben aangedragen dat afkomstig was uit de Rotterdamse praktijk, is het niet ondenkbaar dat (een of meer van) de bedrijven die ACM heeft onderzocht ook in onze regio werkzaam zijn.

Vraag 5:

Indien het college nog niet bekend was met deze waarschuwing, wat gaat het college na deze kennisname doen?

Antwoord:

Zoals gezegd zijn wij bekend met deze waarschuwing. Sinds enkele jaren verwijzen wij op onze website al naar het consumentenloket van de ACM (ConsuWijzer) omdat daar bijvoorbeeld ook meldingen over incassobureaus en gerechtsdeurwaarders kunnen worden gedaan. Voortaan zullen wij ook vermelden dat dit loket gebruikt kan worden voor meldingen van misstanden bij commerciële schuldhulpverleners. Zo werken wij mee aan het meer bekend maken van mogelijkheden voor Rotterdammers om, al dan niet met hulp van de gemeente, klachten over en problemen met commerciële schuldhulpverleners kenbaar te maken.

Daarnaast zullen we het artikel delen met de sociaal raadslieden, wijkteams, Vraagwijzer en andere gemeentelijke loketten, om zo meer bekendheid te geven aan de onderzoeksresultaten en de mogelijkheid melding te doen van misstanden bij het consumentenloket ConsuWijzer.

Vraag 6:

Binnen gemiddeld hoeveel uur vindt het intakegesprek plaats met de Rotterdammer die bij de gemeente aanklopt voor schuldhulpverlening?

Antwoord:

De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft ons voor dat we binnen 4 weken na melding bij de gemeente voor hulp bij schulden een intakegesprek moeten voeren waarin de hulpvraag wordt vastgesteld. In de praktijk halen we deze termijn ruimschoots. Als iemand met schulden zich meldt bij de Vraagwijzer voor hulp bij schulden dan wordt de melding binnen 48 uur overgedragen aan een trajectbegeleider bij het Expertiseteam Financiën (ETF). Vervolgens vindt normaliter binnen 14 dagen het intakegesprek (bij ETF) plaats.



Vraag 7:

Binnen hoeveel uur zou de Rotterdammer volgens interne richtlijnen een intake moeten krijgen en voor hoeveel procent van de instroom lukt dit? Wat zijn de redenen voor eventuele afwijkingen van deze norm?

Antwoord:

Zie voor het eerste deel van deze vraag het antwoord op vraag 6. Het lukt ons voor nagenoeg 100% van de instroom om het intakegesprek binnen 4 weken te voeren. De enkele keren dat het niet lukt het intakegesprek binnen 4 weken na melding te voeren dan komt dat eigenlijk altijd omdat een eerder gemaakte afspraak op verzoek van de hulpvrager noodgedwongen verzet moest worden door persoonlijke omstandigheden bij de hulpvrager (bijvoorbeeld door ziekte van de hulpvrager of een van zijn/haar kinderen, etc.).

Als er sprake is van een spoedaanmelding, bijvoorbeeld in geval van een dreigende huisuitzetting of water- of energieafsluiting, dan neemt de trajectbegeleider van ETF binnen 24 uur na melding (telefonisch) contact op om de situatie te bespreken en een intakegesprek te plannen. In de tijd tussen het eerste telefoongesprek en het intakegesprek werkt de trajectbegeleider samen met de Rotterdammer waar mogelijk al aan afwending van de crisis.

Vraag 8:

Wat is de onderbouwing voor de gestelde norm? En als de norm niet binnen 24 uur is, in hoeverre zou deze norm wel haalbaar zijn en zo niet, waarom niet?

Antwoord:

De Wgs schrijft ons voor binnen 4 weken na melding bij de gemeente een intakegesprek te voeren. Het is niet haalbaar (behalve in het geval van een bedreigende situatie) om binnen 24 uur na melding in alle gevallen een intakegesprek te voeren. Het vergt een gedegen voorbereiding om een kwalitatief goed intakegesprek te kunnen voeren. Als we dat binnen 24 uur na melding zouden moeten doen, hebben we onvoldoende voorbereidingstijd en is het gesprek onvoldoende effectief en efficiënt. Dat geldt ook voor de Rotterdammer. Hij of zij meldt zich vrijwillig bij ons, maar dat wil niet zeggen dat iemand direct klaar is voor een intakegesprek. Vanuit de gedachte van stress-sensitief werken is een goede afstemming belangrijk. In een intakegesprek kijken we samen met de Rotterdammer naar diens situatie: bijvoorbeeld hoe de schulden zijn ontstaan en wat men zelf al heeft gedaan om de schulden op te lossen. Ook vragen we om alle brieven van schuldeisers, gegevens over inkomen en uitgaven en eventuele andere relevante informatie beschikbaar te hebben. Het lukt lang niet iedereen dit binnen 24 uur te regelen, bijvoorbeeld omdat ze het overzicht kwijt zijn en juist hulp nodig hebben bij het ordenen van deze informatie.



Vraag 9:

Hoe groot is het deel van de instroom op de Rotterdamse schuldhulpverlening dat niet binnen 24 uur geholpen wordt?

Antwoord:

Zie ook het antwoord op vraag 8. Als geen sprake is van een kritieke situatie voeren we het intakegesprek niet binnen 24 uur na melding bij de gemeente.

Vraag 10:

Hoe groot is het deel van de instroom op de Rotterdamse schuldhulpverlening dat niet binnen de eigen gestelde norm geholpen wordt en dat dus op de wachtlijst terecht komt?

Vraag 11:

Wat zijn de ontwikkelingen in deze eventuele wachtlijst van 1/1/2022 tot heden? Hoeveel mensen komen op deze eventuele wachtlijst terecht en hoelang duurt het tot je een intakegesprek krijgt als je eenmaal op de wachtlijst staat?

Vraag 12:

Hoeveel van de mensen op deze eventuele wachtlijst verdwijnen van de wachtlijst zonder dat zij een intakegesprek of andersoortige hulp van de gemeente hebben gehad?

Vraag 13:

Wat zijn de vooruitzichten voor deze eventuele wachtlijst en welke maatregelen neemt het college om de wachtlijst op te lossen of te voorkomen?

Antwoorden vraag 10, 11, 12 en 13:

We hebben geen wachtlijst in de Rotterdamse schulddienstverlening. Ook gedurende het voorgaande jaar is er nooit sprake geweest van een wachtlijst.

Vraag 14:

In hoeverre ziet het college mogelijkheden voor scherper zicht op misleidende schuldenbedrijven in onze stad?

Antwoord:

Het toezicht op commerciële schuldhulpverleners ligt bij het Rijk. Het Bureau Economische Handhaving (BEH) van de Belastingdienst is de toezichthoudende instantie. De gemeente heeft hier geen rol of taak in. Zie verder ook de antwoorden op de vragen 3 en 5. Om meer grip op de kwestie van commerciële schuldhulpverlening te krijgen, werkt het Rijk aan nieuwe wetgeving, die bestuursrechtelijke handhaving mogelijk moet maken. Onduidelijk is nog wanneer de nieuwe wetgeving in consultatie wordt gebracht (er is nog geen concept-wettekst beschikbaar) en wat er met de nieuwe wetgeving precies verandert ten opzichte van de huidige wet- en regelgeving.



Vraag 15:

In hoeverre is het college bereid om een (gerichte) waarschuwingscampagne te voeren om te voorkomen dat Rotterdammers in de handen van commerciële bedrijven vallen terwijl ze recht hebben op gratis schuldhulpverlening van de gemeente?

Antwoord:

Een dergelijke campagne ligt niet voor de hand en is niet aan ons. Zie verder het antwoord op vraag 5 over wat we wel gaan doen naar aanleiding van dit onderzoek. Zoals gezegd is de keuze voor een schuldhulpverlener een vrije keuze van de Rotterdammer. Uiteraard vinden wij het belangrijk dat mensen een goede afgewogen keuze kunnen maken. Daarom zijn wij blij met de vervolgactie van de ACM. Naar aanleiding van het onderzoek roept zij alle aanbieders van commerciële schuldhulp op om zo snel mogelijk duidelijk te zijn over de diensten die zij bieden, wat het kost en hoe mensen, mochten ze dat willen, er weer vanaf kunnen. De ACM gaat hen hierop de komende weken actief controleren en zal als dat nodig is een boete of een last onder dwangsom opleggen.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

W.A.J.J. Houtmans, l.s.

De burgemeester,

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