

SCHULDENPROBLEMATIEK

De cijfers spreken voor zich. In Rotterdam ligt de gemiddelde schuld van mensen die aankloppen bij de gemeente tussen de 15 en 30 duizend euro. Maar niet alleen daar speelt het probleem. Een overzicht van initiatieven om dit landelijke probleem aan te pakken.





'SAMEN OPTREKKENTEGEN SCHULDEN'

Bas van der Vliet
Projectleider pilot Schuldhelp-
verlening Rotterdam bij UWV

Wat heeft de burger nodig van de overheid? En hoe zorg je ervoor dat de verschillende (semi)-overheidsdiensten de dienstverlening beter op elkaar afstemmen? Een van de projecten die hieraan moeten bijdragen is een pilot waarin UWV en de gemeente Rotterdam nauw samenwerken bij schuldhelpverlening.

En dat is hard nodig, zegt Bas van der Vliet. 'Een op de vijf kinderen in Rotterdam komt uit een gezin met problematische schulden. Als onze professionals schuldenproblematiek constateren, is het nu nog zo dat ze de klant doorverwijzen naar de gemeente. Maar we weten niet of ze daar ook daadwerkelijk aankloppen en of het ergens toe leidt.' Daarom worden tijdens de pilotperiode van een half jaar in eerste instantie 40 klanten geselecteerd die "warm" worden overgedragen aan het Expertiseteam Financiën (ETF) van de gemeente Rotterdam. ETF gaat samen met de arbeidsdeskundige of adviseur Werk van UWV in gesprek met de klant om tot de juiste aanpak van de schulden te komen.

Van der Vliet: 'Mensen die in de schulden zitten kunnen vaak niet meer rationeel denken. Ze zijn in de war of in paniek en komen tot niets. Werk zoeken en vinden lukt dan ook niet. Vaak zijn er eerst andere interventies noodzakelijk voordat de weg naar werk kan worden ingeslagen. Daarom is het zo mooi dat ETF en UWV WERKbedrijf samen optrekken tegen schulden.'



'WERKLOOSHEID IS EEN TRIGGER VOOR SCHULDEN'

Karin Brandsma
Projectleider Signaleren en Toeleiden bij gemeente Rotterdam

De cijfers vertellen het verhaal. In Rotterdam lopen 60 duizend huishoudens het risico op problematische schulden. De gemiddelde schuld van iemand die bij de gemeente aanklopt voor schuldhulpverlening ligt tussen de 15 en 30 duizend euro. Daarom ging Rotterdam vorig jaar van start met het schuldenaanpakprogramma Reset Rotterdam. Uit de slogan van het programma blijkt de grote ambitie: "Op weg naar een schuldenvrije generatie Rotterdammers."

Rotterdam hanteert daarbij een drievoudige aanpak. De stad wil voorkomen dat Rotterdammers schulden maken, te beginnen bij de jeugd. Daarnaast gaat de gemeente burgers beter helpen om hun schulden onder controle te krijgen. Ten slotte zet het programma in op innovatie: een wezenlijk andere aanpak van de gangbare schuldhulpverleningspraktijk, die vaak ineffectief blijkt.

Onderdeel van die innovatie is de samenwerking met 30 partners als de Belastingdienst, UWV en woningbouwcorporaties, die ook te maken krijgen met Rotterdammers met schulden, vertelt Karin Brandsma. 'Doel van de samenwerking is dat die organisaties schuldproblematiek vroegtijdig signaleren en burgers die daar hulp bij nodig hebben naar de gemeentelijke schulddienstverlening toe leiden. Daar worden ze verder geholpen. Wij gaan ervoor zorgen dat de gemeente de burger belt, niet andersom.

Met UWV draait Rotterdam momenteel een pilot waarbij de twee partijen gezamenlijk in eerste instantie 40 burgers intensief begeleiden bij het oplossen van hun schuldproblemen. UWV is een logische partner, vindt Brandsma. 'We weten dat life events als een overlijden, een scheiding en werkloosheid de trigger kunnen zijn voor schulden. En wie werkloos raakt komt terecht bij UWV. Samen zorgen we voor 'schuldenrust', een duurzame oplossing en perspectief op werk.'



'MENSEN MET DEZE PROBLEMENATIEK ZIJN ONS DANKBAAR'

Esther Brouwer
Klantadviseur bij UWV

Sinds een paar jaar heeft het Klantcontactcentrum van UWV in Goes een speciaal Schuldhelpverleningsteam. Als klantadviseur Esther Brouwer merkt dat er bij een klant schuldenproblematiek speelt, probeert ze het Schuldhelpverleningsteam op een subtiele manier onder de aandacht te brengen. 'Ik neem het woord schuldhelpverlening niet in de mond,' zegt ze. 'Dat zou confronterend kunnen zijn en mensen afschrikken, omdat ze zich vaak voor hun schulden schamen. Daarom vraag ik: "Zou u misschien eens gebeld willen worden door een collega van mij? Die heeft misschien tips voor u om u verder te

helpen."

Brouwer werkt de helft van de tijd zelf bij het Schuldhelpverleningsteam. Als de klant heeft ingestemd met een terugbelverzoek, brengt ze eerst zijn situatie zo goed mogelijk in kaart. Heeft UWV bijvoorbeeld vorderingen op hem? Of is er misschien beslag gelegd op de uitkering door de Belastingdienst of een deurwaarder?

Gewapend met die kennis belt ze de klant terug. 'Samen met hem stel ik vast wat er aan de hand is en hoe hij zelf naar de situatie kijkt. Vaak kunnen we als UWV al iets regelen. Zo kunnen we bij schrijnende gevallen bijvoorbeeld kijken of de aflossing van onze vorderingen omlaag kan. We kunnen klanten ook wijzen op websites van bijvoorbeeld het Nibud <<https://www.nibud.nl>> of SchuldHulpMaatje <<https://schuldhulpmaatje.nl>>. Als er problematische schulden zijn, verwijzen we ze naar de juiste instantie in de gemeente waar iemand woont.'

Brouwer vindt het dankbaar werk. 'Je kunt echt iets betekenen voor mensen die in de problemen zitten. Ik heb er weliswaar geen zicht op of ze ook daadwerkelijk uit de schulden komen nadat ik ze heb geholpen, maar ik weet zeker dat ons werk vaak effect heeft. Mensen vertellen ons dat ze opgelucht zijn, omdat ze nu weten dat ze ergens terecht kunnen.'



‘HET IS ONZE MAATSCHAPPELIJKE PLICHT’

Nathalie van Berkel
Lid Raad van Bestuur bij UWV

‘Schulden zijn een groot maatschappelijk probleem, dat door de coronacrisis alleen maar groter wordt. Wij merken dat bij onze klanten die bij UWV aankloppen voor tijdelijk inkomen, omdat ze zonder werk zijn komen te zitten. Dat tijdelijke inkomen is vaak lager dan ze gewend waren, en als de uitgaven dan hetzelfde blijven, kunnen ze in de problemen komen.

Schuldhulpverlening is de wettelijke taak van de gemeentes, maar UWV ziet het als zijn maatschappelijke opdracht om bij te dragen aan oplossingen voor het probleem. Zo hebben we in 2018 en 2019 een pilot gedraaid, waarbij we de namen en adresgegevens van klanten bij wie we schuldproblematiek constateerden, doorspeelden aan de gemeenten – uiteraard met toestemming van de klant. De schuldhulpinstantie van de gemeente kon dan contact opnemen met de klant. Dat is effectiever dan wat we normaliter doen: mensen alleen informatie geven over de mogelijkheden om schulden aan te pakken. Ze moeten dan zelf de gemeente bellen, en die stap is vaak te groot. Schaamtegevoelens spelen daar meestal een rol bij.

Maar vanwege de AVG (privacywetgeving) mogen we geen klantgegevens meer aan de gemeentes verstrekken. Wij vinden dat de gegevensuitwisseling tussen overheidsdiensten voor doeleinden als schuldhulpverlening mogelijk moet worden. Daarmee laat je als overheid zien dat je schuldenproblematiek serieus neemt.

Wij onderzoeken momenteel ook de mogelijke uitbreiding van onze taken op het gebied van voorlichting. Als mensen een uitkering bij ons aanvragen, willen we hen actief wijzen op een mogelijke inkomensval en het daarmee gepaard gaande risico op schulden. Ten slotte willen we het voor klanten makkelijker maken om een regeling te treffen als ze schulden bij UWV zelf hebben. We bekijken jaarlijks welke schuldhulpinitiatieven nodig zijn en kunnen worden gerealiseerd.’