Gemeente Rotterdam

Onderwerp: Collegereactie op adviezen Brede Raad 010

Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Website: www.rotterdam.nl

Cluster: Maatschappelijke Ontwikkeling
Portefeuille: Armoedebestrijding, Schuldhulpverlening, Taal en Toeslagen
Portefeuillehouder: Abigail Norville, MSc.

Van: Merel Prenger
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: M2511-785 - 26bb001136
Bijlage(n): 2

Datum: B&W 10 februari 2026

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Per email verzonden
Aan de Brede Raad 010

Beste leden van de Brede Raad 010,

Allereerst hartelijk dank voor uw rapporten *'Extra geld maakt gelukkig'* en *'Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij'* en de adviezen die u hierin geformuleerd heeft. Beide adviesrapporten onderschrijven het belang van een stevige inzet op armoede- en schuldenproblematiek in Rotterdam. Uw leden zijn de stem van de stad en geven ons duidelijk richting op welke terreinen in de gehele armoede- en schuldenketen de gemeente zich nog duidelijker zou moeten focussen. Dat wordt gewaardeerd.

In deze brief reageren wij op alle adviezen die u ons heeft verstrekt, waarbij we, ter bevordering van de leesbaarheid, de reacties per adviesrapport hebben geclusterd. Hieronder treft u eerst een kort overzicht aan van de adviezen die wij overnemen, de adviezen waarmee we actief aan de slag gaan, en de punten die we anders zullen vormgeven in onze dienstverlening:

Adviesrapport 'Extra geld maakt gelukkig'

- Wij nemen uw suggestie om voorlichtingen te geven bij zorgaanbieders graag ter harte.
- Ook uw advies om informatie te verspreiden in seniorenflats zullen wij opvolgen.
- We gaan in gesprek met zowel de Vraagwijzer als de collega's van Welzijn om te bezien waar de ondersteuning aan Rotterdammers met een hulpvraag over financiën beter kan.
- Uw advies om aan te geven hoelang het aanvraagproces bij inkomensregelingen daadwerkelijk duurt nemen we over.
- In de verdere doorontwikkeling van Geldwijzer zullen we uw suggestie met betrekking tot het icoontje/pop-up meenemen.
- Uw advies om meer succesverhalen te delen nemen we graag over. Sterker nog; we zijn al druk aan de slag met een zogeheten 'verhalenstrategie', zodat we deze verhalen kunnen delen in 2026.

Adviesrapport 'Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij'
De aanbevelingen uit dit adviesrapport bevestigen grotendeels de koers van ons bestaande beleid. De centrale vraag – wat is binnen een schuldhulpverleningstraject het beste moment om met basisvaardigheden aan de slag te gaan? – vraagt echter nog om verdere verdieping. Daarom is hierover een vergelijkbare onderzoeksvraag uitgezet bij de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) van de gemeente Rotterdam. We verwachten de resultaten in 2026.

Hieronder volgt per adviesrapport een reactie op alle aan de gemeente geformuleerde adviezen.

Adviesrapport 'Extra geld maakt gelukkig'
Op 22 oktober jl. heeft u het adviesrapport 'Extra geld maakt gelukkig' aan ons gestuurd. Dit rapport is opgesteld naar aanleiding van een onderzoeksvraag waarmee de gemeente Rotterdam zich tot uw organisatie wendde. De gemeente Rotterdam zet zich in om het gebruik van inkomensondersteunende regelingen te vergroten. U is gevraagd advies te geven over hoe we mensen die we nu niet bereiken alsnog kunnen bereiken, en over de factoren die hen ervan weerhouden inkomensondersteunende regelingen aan te vragen. Uw rapport geeft ons acht adviezen mee. Hierna geven wij per advies aan wat we ermee (gaan) doen.

Advies 1: Om onwetendheid over het bestaan van de inkomensondersteunende voorzieningen bij jongeren tegen te gaan, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente:
a) Jongeren breed te informeren over de mogelijkheid om hulp te vragen/kunnen krijgen van de gemeente. Dit gaat breder dan alleen de studietoeslag. Dit kan de gemeente doen door aan te sluiten op de belevingswereld van jongeren door bijvoorbeeld een dag te organiseren, gekoppeld aan plezier, zoals in een introductieweek van een studie. Op zo'n dag kan de gemeente een standje innemen waardoor jongeren op een luchtige manier zien dat de gemeente bij financiën kan ondersteunen waar dat nodig is.
b) Decanen, schoolmaatschappelijk werk én zorgmedewerkers op scholen – zowel middelbaar als hoger – actief te informeren over de mogelijkheid – en onmogelijkheden – van de studietoeslag. De ervaring van jongeren met een beperking laat zien dat zij dit een prettige manier vinden van geïnformeerd te worden. Daarbij komt, dat decanen, schoolmaatschappelijk werk én zorgmedewerkers doorgaans in beeld hebben wanneer een jongere met een beperking studeert en hier dus ook actief op kan wijzen.

Jongeren en studenten dien je op een andere manier aan te spreken dan via reguliere communicatie-uitingen. Wij zijn blij om uw advies te lezen, vooral omdat wij recent zijn gestart met een campagne gericht op jongeren en studenten. Deze campagne bestaat uit diverse onderdelen. Zo delen de komende vijf maanden Rotterdamse influencers hoe zij geldzorgen hebben ervaren en hoe ze hiermee om zijn gegaan. Ze openen op Instagram het gesprek hierover en roepen volgers op om erover te praten en hulp te zoeken bij de gemeente Rotterdam. De eerste influencer waarvan een filmpje online is geplaatst is van de Rotterdamse basisschoolleraar Jayden Lans[1]. Halverwege december 2025 is de tweede video van deze influencercampagne online verschenen op het account van Sharon, ook wel bekend als 'Shar uit Croos[2]'.

[1] Zie het Instagram-account van Jayden Lans: Jayden Lans (@jaydenlans) • Instagram-foto's en -video's
[2] Zie het Instagram-account van Sharon: Sharon Esmeralda (@sharuitcroos) • Instagram-foto's en -video's

De gemeente Rotterdam heeft in het kader van deze nieuwe campagne ook een nieuwe variant van de flyer 'Geldzorgen' gemaakt. Deze flyer heet 'Heb je geldzorgen? Check waar je recht op hebt' en is qua vormgeving meer aansprekend voor jongeren dan de standaard flyers. Op de achterkant van de nieuwe flyer staan alle inkomensondersteunende regelingen voor jongeren en studenten voorzien van QR-codes én is een verwijzing naar het Jongerenloket opgenomen.

Om deze nieuwe flyer onder de aandacht te brengen, staat de gemeente deze periode op verschillende onderwijsinstellingen met een koffiekar en medewerkers die studenten gericht kunnen helpen met vragen. De aftrap hiervan was op 17 november 2025 tijdens de opening van de themaweek armoede op Hogeschool InHolland. Ook het Albeda en Zadkine worden nog voor het einde van dit kalenderjaar bezocht. In het tweede kwartaal van 2026 gaan we hiermee door.

Decanen zijn een belangrijke schakel op scholen tussen de onderwijsinstelling en studenten. Daarom staat de gemeente Rotterdam in direct contact met decanen op alle grote onderwijsinstellingen, en hebben ook zij zowel fysieke als digitale exemplaren van onze nieuwe flyers mogen ontvangen.

Advies 2: Om onwetendheid over het bestaan van inkomensondersteunende voorzieningen bij senioren tegen te gaan, adviseert de Brede Raad 010 de gemeente:
a) Door te gaan met de bijeenkomsten bij (in)formele partijen in de stad om Rotterdammers op het bestaan van de inkomensondersteunende voorzieningen te wijzen. Deze worden als zeer positief ervaren. Van belang is daarbij dat er altijd direct de mogelijkheid is om ter plekke een aanvraag in te dienen of een afspraak te maken om een aanvraag in te dienen.
b) De bijeenkomsten bij (in)formele partijen uit te breiden, onder andere naar zorglocaties en dagbestedingslocaties.
c) Te stimuleren dat mensen, wanneer zij een aanvraag hebben gedaan voor een inkomensondersteunende voorziening, dit benoemen in hun omgeving.
d) Sleutelfiguren, vooral van informele partijen in de stad, in te zetten om de mogelijkheid van de inkomensondersteunende voorzieningen breder kenbaar te maken. Sleutelfiguren kunnen worden ingezet om te zorgen voor veilige, betrouwbare informatie. Het belang van het inzetten van sleutelfiguren van informele partijen werd ook benadrukt in het advies 'Code Rood'1 van de Brede Raad 010 uit 2023.
e) Brieven over inkomensondersteunende voorzieningen in begrijpelijke taal te versturen en duidelijk te vermelden mensen terecht kunnen voor hulp. Het is belangrijk is dat de taal helder en toegankelijk is, liefst met visuele ondersteuning. Dit geldt eveneens voor de website van de gemeente Rotterdam. Zie hiervoor ook het advies over laaggeletterdheid uit 2025 van de Brede Raad 010.
f) Op plekken in de stad waar Rotterdammers het lastigst te bereiken zijn en het minst gebruik maken van de inkomensondersteunende voorzieningen, actief aanwezig te zijn bij supermarkten en hier folders/flyers uitdelen, zoals ook op verschillende markten is gedaan. Daarnaast kan de gemeente Rotterdam flyers ophangen in seniorenflats met een direct telefoonnummer/plek waar je heen kunt.

Met dit advies zijn wij het volledig eens. We voeren al diverse maatregelen uit die aansluiten bij uw adviezen, maar zien tevens mogelijkheden voor verdere verbetering.

Er worden door het jaar heen op verschillende plekken voorlichtingen gegeven over hulp bij geldzorgen of schulden.

Op 3 juni jl. bijvoorbeeld was de gemeente Rotterdam aanwezig bij het event 'Ontmoeten in Cool', op uitnodiging van Spirit55+. Spirit55+ is een belangengroep voor 55-plussers in het centrum van Rotterdam. Vrijwilligers van deze organisatie worden bij uitstek beschouwd als sleutelfiguren in de wijk. Tijdens de bijeenkomst van 3 juni gaf de gemeente voorlichting over financiën en welke inkomensregelingen er specifiek voor ouderen zijn. Na afloop werd er gezamenlijk gegeten en nagepraat. De voorlichting werd zeer goed ontvangen.

Dergelijke voorlichtingen blijven we geven. Uw suggestie om dit te doen bij zorglocaties vinden we een hele goede; dit gaan we in 2026 oppakken. Ook uw suggestie om informatie te verspreiden in seniorenflats vinden we zeer waardevol. We gaan via de corporaties en zorginstellingen bekijken of we posters en flyers in dergelijke flats mogen verspreiden.

Met betrekking tot de communicatie-uitingen (zoals op de website en in brochures) willen we meegegeven dat uitingen altijd getest worden onder de doelgroep. We testen dan ook op begrijpelijke taal. Waar mogelijk gebruiken we afbeeldingen en geven meerdere opties om informatie te vinden. In bijvoorbeeld de brochure 'Hulp voor Rotterdammers met weinig geld' noemen we per regeling de specifieke website voor meer info maar geven we ook QR-codes weer voor Rotterdammers die het fijn vinden om op die manier informatie op te zoeken.

Advies 3: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:
a) In elk huis van de wijk een gemeentelijk ambtenaar te laten plaatsnemen, die mensen met een vraag over inkomen kan helpen.
b) Een 'one-stop-shop' te creëren op meerdere locaties in de stad.

De Vraagwijzer is de plek waar Rotterdammers langs kunnen komen voor informatie en advies. Alle Vraagwijzer-locaties inclusief contactgegevens staan op de website en noemen we ook in de communicatie-uitingen over armoede en schulden.

De Vraagwijzer helpt, geeft advies of verwijst Rotterdammers door. Er zijn 14 Vraagwijzers verspreid over de stad. Elke wijk in Rotterdam heeft een eigen Huis van de Wijk. Dit is een ontmoetingsplek voor mensen uit de wijk waar je advies kunt krijgen of waar je aan activiteiten kunt meedoen. In het Huis van de Wijk kunnen Rotterdammers ook hulp krijgen bij het invullen van formulieren om een aanvraag te doen voor een van de inkomensondersteunende regelingen of kwijtschelding.

De signalen in uw adviesrapport dat deze hulp niet altijd wordt geboden nemen wij serieus. We gaan hierover in gesprek met de Vraagwijzer om te bezien waar de ondersteuning aan Rotterdammers met een hulpvraag over financiën beter kan.

De Huizen van de Wijk worden beheerd door de welzijnspartijen die actief zijn in de stad. Het is aan ons om ervoor te zorgen dat deze partijen op de hoogte zijn van het actuele hulpaanbod op het armoede en schulden terrein. Hier zorgen we als gemeente al voor door het ook op deze plekken verspreiden van brochures en folders en het geven van voorlichting. Ook hebben we sinds kort de Toolkit armoede en schulden. Deze is te vinden via de website www.rotterdam.nl/geldzorgen. Hierin staat voor verwijzers alle informatie en materialen op het gebied van armoede en schulden overzichtelijk bij elkaar. We hebben als gemeente niet de capaciteit om in iedere Wijkhub en Huis van de Wijk ambtenaren te laten plaatsnemen, maar er zijn korte lijnen tussen de welzijnspartijen en gemeente.

In plaats van één 'one-stop-shop' ligt de focus vooral op het verbinden van bestaande initiatieven en partners, zowel formeel als informeel, en het zorgen dat die partijen de juiste informatie hebben. Op die manier blijft de meerwaarde van laagdrempelige en nabije initiatieven en loketten gewaarborgd.

Naast dit advies signaleert u in uw adviesrapport dat niet in ieder Huis van de Wijk de gevraagde hulp wordt geboden. We gaan hierover in gesprek met de Vraagwijzer en met de collega's van Welzijn om na te gaan of zij deze signalen herkennen en waar mogelijk betere aansluiting op elkaars netwerk kan worden gevonden.

Advies 4: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam:
a) De brieven/folders over inkomensondersteunende voorzieningen in meerdere talen dan alleen het Nederlands aan te bieden;
b) De digitale processen gebruiksvriendelijk(er) te maken;
c) Helder te communiceren over de fiscale belastbaarheid van de uitkeringen; ofwel duidelijk te maken dat het om netto-uitkeringen gaat waarover geen belasting wordt geheven.

De officiële communicatie van de gemeente Rotterdam is in het Nederlands of Engels. Dit staat als zodanig vastgelegd in het huidige coalitieakkoord 'Een stad'. Dit maakt dat wij onze brieven en flyers niet in een andere taal kunnen verspreiden. Ook zorgt dit ervoor dat we aanvragen van regelingen niet in een andere taal kunnen faciliteren. De gemeentelijke pagina Geldzorgen kan wel via Google Translate vertaald worden, voor wie daar behoefte aan heeft.

Het gebruiksvriendelijker maken van onze digitale processen is iets waar de gemeente doorlopend mee bezig is. De nieuwe online module Geldwijzer is hier een mooi voorbeeld van (hierover meer bij advies 6). Helaas ontkomen we er als gemeente niet aan om ook vakjargon te moeten hanteren, simpelweg omdat er geen makkelijke synoniemen voor bestaan, of omdat het om wettelijke regelingen gaat.

Advies 5: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam de mogelijkheid te onderzoeken om de Rotterdampas gratis beschikbaar te stellen voor alle mensen met een inkomen tot 130% van het minimumloon.

Deze mogelijkheid is al eens onderzocht door de gemeente Rotterdam. Hieruit is naar voren gekomen dat dit niet wenselijk is. Minima betalen op dit moment een gereduceerd tarief van € 5,-. Dit bedrag is tot stand gekomen door middel van een zorgvuldig overwogen visie en kostendekkende uitvoering. De aanbieders van gratis activiteiten in de regio ontvangen deels tegemoetkomingen met een vergoeding voor hun aanbod. De begroting van de Rotterdampas is gebaseerd op een balans tussen inkomsten uit pasverkoop en uitgaven aan deze vergoedingen. Het instellen van een kleine bijdrage zorgt ervoor dat deze balans wordt behouden, waardoor de Rotterdampas een groot aanbod kan aanbieden.

Daarnaast toont onderzoek aan dat juist het betalen van een klein bedrag ervoor zorgt dat mensen een prikkel voelen om daadwerkelijk activiteiten te ondernemen. We zien in andere gemeenten waarbij stadspassen gratis worden verstrekt deze vaker onbenut blijven dan in Rotterdam.

Overigens is de Rotterdampas voor inwonende kinderen tot en met 17 jaar in een huishouden met een laag inkomen wel gratis.

Advies 6: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om aan te geven hoelang het aanvraag proces van een inkomensondersteunende voorziening daadwerkelijk duurt op de website, eventueel met tussentijdse update via sms/mail of via de mijn-omgeving van de gemeente.

Sinds juli 2025 heeft de gemeente Rotterdam de digitale module Geldwijzer, waarmee Rotterdammers snel en gemakkelijk inzicht krijgen of zij in aanmerking komen voor een inkomensondersteunende regeling. Een deel van deze regelingen kan dan ook direct worden aangevraagd. Geldwijzer is te vinden op de website www.rotterdam.nl/geldzorgen.

Uw advies om aan te geven hoelang het aanvraagproces daadwerkelijk duurt nemen we over. Momenteel wordt gewerkt aan de toevoeging van een voortgangsbalk aan de digitale aanvraagmodules van de Geldwijzer. Op die manier wordt het voor inwoners beter inzichtelijk hoelang ze bezig zijn met het invullen van de aanvraag. Daarnaast passen we de ontvangstbevestiging die op de aanvraag volgt aan; we nemen hierin op wanneer de aanvrager een definitief besluit vanuit de gemeente kan verwachten. Zo zijn we vollediger in het informeren van de Rotterdammer die gebruik maakt van de Geldwijzer.

Advies 7: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam om de vooraf beschikbare gegevens vast in te vullen bij een aanvraag van een inkomensondersteunende voorziening. Dit scheelt veel invulwerk voor Rotterdammers. Wees hierbij transparant over hoe gegevens verkregen zijn. Bijvoorbeeld met een icoontje/pop up: wat doen we met uw gegevens?

Zoals u hiervoor heeft kunnen lezen, lanceerde de gemeente Rotterdam afgelopen zomer de nieuwe module Geldwijzer. De Geldwijzer is een hulpmiddel wat Rotterdammers met een laag inkomen helpt te ontdekken welke gemeentelijke regelingen voor hen beschikbaar zijn aan de hand van een paar vragen.

Het koppelen van andere beschikbare gegevens ligt ingewikkeld. Momenteel is er een koppeling beschikbaar met Suwinet[3]. Hierdoor worden de meest recente (inkomens)gegevens automatisch ingevuld. Voor de meeste inwoners zal dit een oplossing zijn, maar niet voor iedereen. Bijvoorbeeld als er sprake is van wisselende inkomsten. In de verdere doorontwikkeling van Geldwijzer zullen we uw suggestie met betrekking tot het icoontje/pop-up meenemen.

Verder goed om te vermelden is dat we als gemeente zoveel mogelijk automatisch toekennen. Indien een regeling een eerste keer is aangevraagd, wordt deze in een nieuwe periode - mits de Rotterdammer nog steeds recht heeft - opnieuw toegekend. Dit geldt onder andere voor de kwijtschelding afvalstoffenheffing en het AOW- en Jeugdtegoed. Onze stip op de horizon is om veel vaker automatisch te kunnen gaan verstrekken. Daarvoor zijn we als gemeente echter ook afhankelijk van soepelere regelgeving vanuit Den Haag.

---

[3] Suwinet is een digitale infrastructuur waarmee Nederlandse overheidsorganisaties zoals gemeenten, UWV en SVB veilig persoonsgegevens kunnen uitwisselen om hun wettelijke taken uit te voeren.

Advies 8: De Brede Raad 010 adviseert de gemeente Rotterdam succesverhalen te delen over mensen die een positieve ervaring hebben gehad met het aanvragen van een voorziening. Bijvoorbeeld van een jongere die wél een studietoeslag heeft aangevraagd en daardoor effectiever zijn studie kon doen. Of een senior die het AOW tegoed had aangevraagd en daardoor iets met zijn kleinkind kon ondernemen. Dit kan de gemeente doen door succesverhalen te delen op de website én door posters in de stad.

Wij zijn het met u eens dat het delen van positieve ervaringen met gemeentelijke dienstverlening bijdraagt aan de beeldvorming en herkenbaarheid in de stad. Wij zijn er immers voor iedereen en bieden hulp en ondersteuning waar nodig. Op dit moment werkt de gemeente aan een zogeheten 'verhalenstrategie' om de succesverhalen te kunnen delen met de rest van de stad. We verwachten later in 2026 de eerste verhalen te kunnen delen. Hierbij wel de kanttekening dat we vaker proberen om verhalen te maken van successen maar er ook tegenaan lopen dat er onder de doelgroep (nog steeds) schaamte is om met geldzorgen naar buiten te treden.

Adviesrapport 'Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij'
Eerder in 2025 heeft u ons het adviesrapport *'Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij'* gestuurd. Ook dit rapport is opgesteld naar aanleiding van een vraag waarmee de gemeente Rotterdam zich tot u wendde. Het op orde hebben van basisvaardigheden is van essentieel belang om mee te kunnen doen in de maatschappij. Laaggeletterden leven twee keer zo vaak onder de armoedegrens, zijn twee tot drie keer vaker langdurig arm en hebben een lager inkomen dan gemiddeld[4].

Reden te meer voor de gemeente Rotterdam om te achterhalen op welk moment tijdens een schuldentraject (of voorafgaand eraan) de gemeente het beste aandacht kan schenken aan laaggeletterdheid, zodat hier gericht(er) op kan worden geacteerd. Op basis van deze vraag heeft u ons vijf adviezen gegeven, welke wij hierna per stuk van een reactie voorzien.

Advies 1: Zet sterk in op preventie van het ontstaan van laaggeletterdheid. Doe dit in basisscholen waar kinderen het risico lopen hun basisvaardigheden te weinig te ontwikkelen.

We onderschrijven dat in het kader van basisvaardigheden de basis moet worden gelegd op de basisschool. De gemeente zet in op preventie als basis met de trajecten Taal & Ontwikkeling. Hierbij worden ook basisscholen nauw betrokken. Binnen het thema Taal & Ontwikkeling worden cursussen aangeboden aan ouders en opvoeders. We stimuleren daarmee dat ouders werken aan hun eigen vaardigheden en leren hoe zij kunnen helpen bij de (taal)ontwikkeling van hun kinderen. Daarmee wordt ingezet op bewustzijn van ouders over hun rol en betrokkenheid bij de taalontwikkeling van hun kind. Dit verlaagt de kans dat een kind zelf met een taalachterstand opgroeit.

De basisschool is ook op het gebied van armoede en schulden een belangrijke plek; het is een vindplaats voor gezinnen met financiële problemen, maar ook de plek waar kinderen spelenderwijs kunnen leren hoe ze met geld om moeten gaan. Op 89 Rotterdamse basisscholen is sinds 2024 een brugfunctionaris actief via een landelijke regeling van het ministerie van OCW. De brugfunctionaris legt de verbinding tussen het gezin thuis, het kind op school en – waar nodig – met professionals, instanties en partners in de wijk.

---

[4] Rapport: Over de relatie tussen laaggeletterdheid en armoede | Stichting Lezen en Schrijven

Ook zijn er in Rotterdam voor de jaren 2026 en 2027, middels een subsidieregeling vanuit de gemeente Rotterdam, schoolbestuurlijk armoedefunctionarissen actief. Zij zorgen voor kennisdeling en verbinding tussen scholen en schoolbesturen op het gebied van armoede en schulden.

Voorlichters van Geldplein verzorgen aan kinderen van groep 7 en 8 op Rotterdamse basisscholen financiële educatie via de lesmethode 'Bedenk goed wat je met je euro doet'. Iedere les heeft een ander thema zoals zakgeld, sparen en reclame.

Advies 2: Zie de breedte van de problematiek: het gaat niet alleen om het leren van basisvaardigheden, ook om het wegnemen van barrières om die te leren en het oplossen van bijkomende problemen. Een integrale benadering is dan ook vereist.

Dit zijn wij volledig met u eens. Het leven in armoede, het hebben van schulden en het ontbreken van basisvaardigheden staan meestal niet op zichzelf, maar gaan hand in hand met elkaar. Dat maakt dat de aanpak van dergelijke problematiek niet gemakkelijk is. De gemeente werkt zo veel als mogelijk integraal. Bijvoorbeeld op de gebieden van basisvaardigheden en armoede en schulden wordt tussen de beleidsteams nauw samengewerkt – juist omdat het zo met elkaar verbonden is.

Advies 3: Maak nog meer gebruik van ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Ervaringsdeskundigen worden geregeld ingezet binnen de armoede- en schuldenportefeuille. Dit wordt onder meer gedaan bij het bedenken en uitvoeren van communicatiecampagnes, het testen van communicatie-uitingen, bij beleidsvorming en in de uitvoering.

Ieder kwartaal organiseert de gemeente samen met de leden van de Brede Raad 010 een bijeenkomst waarbij diverse onderwerpen uit de armoede- en schuldenketen worden besproken. De onderwerpen variëren van technische aspecten over inkomensregelingen tot concrete signalen die uw leden uit de stad hebben opgehaald. Zowel de gemeente als uw leden, ervaringsdeskundigen en andere professionals dragen onderwerpen aan. Ook komt het voor dat bij de bijeenkomsten ervaringsdeskundigen van andere informele partijen aansluiten, bijvoorbeeld van Warm Rotterdam en jongeren van Young010.

Ervaringsdeskundigen van Warm Rotterdam sluiten ook geregeld aan bij de grote wijkacties die in de stad georganiseerd worden om inkomensregelingen en het verdere hulpaanbod van de gemeente onder de aandacht te brengen. En voordat de nieuwe module Geldwijzer live ging, is deze bijvoorbeeld eerst getest met verschillende ervaringsdeskundigen.

Ook op het gebied van basisvaardigheden maken wij gebruik van ervaringsdeskundigen. Het Team Ervaringsdeskundigen Rotterdam Rijnmond is een divers team van mensen die vroeger zelf moeite hadden met basisvaardigheden. In samenwerking met de Stichting Lezen & Schrijven zet het team zich in om bewustwording te vergroten, het onderwerp bespreekbaar te maken en mensen te ondersteunen die met dezelfde uitdagingen te maken hebben. Zij vertellen hun verhaal in de stad en testen daarnaast de communicatie van ons als gemeente en andere organisaties.

We onderschrijven het belang van het betrekken van ervaringsdeskundigen en blijven dit, onder andere in samenwerking met u als Brede Raad 010, doen.

Advies 4: Werk aan het verbeteren van de toegankelijkheid en helderheid van informatie over taal leren en over het aanpakken van schulden.

Met de overgang van beterintaal.nu naar rotterdam.nl/taal is er een verbeterslag gemaakt in toegankelijkheid van informatie. Dit hebben we bij de doelgroep getest met hulp van het UX-lab. We onderschrijven de behoefte aan het blijven monitoren en leren van de ingezette maatregelen. Het jaarlijkse tevredenheidsonderzoek en de impactmeting helpen ons hierbij.

Ook op het gebied van armoede en schulden zijn we doorlopend bezig met de toegankelijkheid van de gemeentelijke dienstverlening en haar inkomensondersteunende regelingen. De onlangs gelanceerde Geldwijzer is een goede stap in de toegankelijkheid van het aanvragen van gemeentelijke regelingen. Daarnaast organiseert de gemeente wijkacties: we bezoeken verschillende gebieden en wijken, informeren Rotterdammers laagdrempelig en bieden waar nodig direct hulp.

Advies 5: Bied laaggeletterde Rotterdammers met schulden een traject op maat aan. Stimuleer wat helpend is.

Er is oog voor laaggeletterdheid bij medewerkers van Geldplein: zij krijgen trainingen aangeboden op het herkennen van LVB en laaggeletterdheid bij Rotterdammers, waarmee we de best passende dienstverlening proberen te realiseren.
Binnen de vaste stappen van een traject kijkt de klantregisseur naar wat de Rotterdammer specifiek nodig heeft. Extra ondersteuning gericht op taal kan daar deel van uitmaken. We blijven dit aanbod nadrukkelijk onder de aandacht brengen.

Advies 6: Breng mensen tot een punt waarop ze het zelf weer kunnen, maar onderken ook dat sommige mensen het nooit helemaal zelf zullen kunnen en blijf hen hulp bieden ter voorkoming van nog hogere maatschappelijke kosten.

Als gemeente willen we voorkomen dat Rotterdammers na een schuldregeling opnieuw in financiële problemen komen. Daarom is het aanleren van financiële vaardigheden en het vergroten van zelfredzaamheid een vast onderdeel van onze dienstverlening. Dit biedt de gemeente aan door middel van maatwerktrajecten door ondersteuning van welzijnspartijen of medewerkers van Geldplein. Per januari 2026 start een tijdelijk team van budgetcoaches bij Geldplein die zich volledig richten op ondersteuning bij financiële redzaamheid – zowel individueel als via groepstrainingen.

We beseffen dat er altijd Rotterdammers zijn die, ondanks training en coaching daartoe, nooit helemaal financieel zelfredzaam zijn of zullen worden. Voor deze groep zijn er diverse vormen van ondersteuning denkbaar: van budgetbeheer via de gemeente of een externe budgetcoach, tot aan beschermingsbewind. Ook zijn er partijen in de stad als Budgetmaatjes010 die een dergelijke vorm van ondersteuning bieden.

Om Rotterdammers de mogelijkheid te bieden blijvend hun basisvaardigheden te ontwikkelen hebben we volop aandacht voor de doorlopende leerlijn. Dit doen taalaanbieders op verschillende niveaus en met verschillende trajecten. Hierbij is een warme overdracht tussen de taalaanbieders op verschillende niveaus van belang.

Advies 7: Monitor of alle genomen maatregelen werken.

Zowel de voortgang als de resultaten van basisvaardigheden worden gemonitord.

Gestarte en afgeronde trajecten basisvaardigheden meten we aan de hand van periodieke verantwoording van contractpartijen. Daarnaast worden de kwalitatieve resultaten jaarlijks gemeten via een tevredenheidsmeting. Hierbij hebben we als norm gesteld dat minimaal 80% van de deelnemers aan trajecten basisvaardigheden tevreden zijn. Omdat basisvaardigheden een middel zijn om je beter te kunnen redden in de samenleving en geen doel op zich meten we ook de duurzame effecten. Met behulp van de landelijke Sociale Inclusie meting monitoren we de impact van de trajecten basisvaardigheden op verschillende levensdomeinen.

Op het terrein van armoede en schulden wordt er doorlopend gemonitord of ingezette maatregelen effect hebben. De samenvoeging van de afdelingen Grip op Geldzaken en de Kredietbank tot Geldplein is gedaan om betere dienstverlening aan Rotterdammers met financiële problemen te bieden, ook aan hen die laaggeletterd zijn. Eén vast aanspreekpunt gedurende het hele traject vergroot naar verwachting de kans dat Rotterdammers het traject afronden. Ervaringsdeskundigen houden de gemeente scherp op het gebied van nieuwe ontwikkelingen en communicatie uitingen als het gaat om een schuldentraject of inkomensondersteunende regelingen.

Afsluitend
Zoals u kunt lezen in onze reactie, onderschrijven wij veel van uw adviezen en acteren wij hier grotendeels al op. De adviezen uit beide adviesrapporten zijn in veel gevallen een mooie bevestiging van het ingezette beleid op zowel het gebied van taal als armoede en schulden deze collegeperiode.

Hoewel het adviesrapport *'Help laaggeletterden met schulden de schaamte voorbij'* de koers van het bestaande beleid grotendeels bevestigt, biedt het helaas weinig nieuwe inzichten en richting op de centrale vraag: wat is het beste moment binnen een schuldhulpverleningstraject om met basisvaardigheden aan de slag te gaan. Ter verdere verdieping staat er eenzelfde soort onderzoeksvraag uit bij de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) van de gemeente Rotterdam, waarvan we de resultaten in 2026 verwachten.

Wat betreft het adviesrapport *'Extra geld maakt gelukkig'* onderschrijft dit veel van de extra acties die we in 2025 hebben ingezet om meer Rotterdammers te bereiken. Ook dit kalenderjaar gaan we hiermee door. Daarnaast geven een aantal van uw adviezen ons concrete tips waar we graag uitvoering aan gaan geven. Hopelijk gaat dit ons helpen om nog meer Rotterdammers op een goede, constructieve manier te bereiken.

Wij willen u bedanken voor uw adviesrapporten en kijken uit naar een verdere samenwerking. Een afschrift van deze brief zal ter kennisgeving naar de gemeenteraad worden gezonden.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten