



Een terugblik op vooruitgang

## **Armoede, we hebben er genoeg van!**

**De corona-crisis zorgt voor een groeiende groep mensen die in armoede leven. Daarom werkte Warm Rotterdam in 2020 – samen met ervaringsdeskundigen en partners – nóg harder aan oplossingen om armoede de stad uit te krijgen. In het online event op 16 december is vanuit De Buurvrouw in Schiebroek teruggeblikt op wat er is bereikt het afgelopen jaar. Denk bijvoorbeeld aan de 50 euro Challenge en de ontwikkeling van het keurmerk Warm Incasseren. Vanzelfsprekend kwamen ook de speerpunten voor 2021 aan de orde.**

‘Warm Rotterdam is een groeiende beweging’, stelt dagvoorzitter en programmaleider Annemarieke van Egeraat bij de opening. ‘Steeds meer partners uit allerlei sectoren sluiten zich aan. Eén van hen is Marco Florijn, voorzitter van de NVVK, de branchevereniging voor schuldhulpverlening, sociaal bankieren en bewindvoering.’ Florijn was van 2011 tot 2014 wethouder van Werk, Inkomen en Zorg in Rotterdam. Hij is dus bekend met de nijpende situatie in de stad. Temeer omdat hij destijds is rondgeleid in de wijk door Bea van Raemdonck, nu ervaringsdeskundige bij Warm Rotterdam. Beiden zitten aan de gesprekstafel. Bea prijst Marco Florijn onder meer voor zijn luisterend oor en zijn inzet destijds om gratis openbaar vervoer te regelen voor 65-plussers in Rotterdam. Marco: ‘Iedereen heeft zo zijn wensen, maar je merkt snel genoeg of de realisatie van een wens echt nodig is en of erover nagedacht is. In dit geval was dat zo. Ik vind dat je met de verhalen van de straat het probleem erachter pas kunt begrijpen. Dan kun je er beleid op maken en dat is het mooie van mijn werk.’

### **Partnerschappen nodig**

Nu, in zijn huidige functie, is dat voor Marco lastiger. Marco: ‘Mensen komen pas bij ons als ze al diep in de schulden zitten. Dat is ook de reden waarom ik mij aansluit bij Warm Rotterdam; ik wil aan de voorkant er eerder bij zijn. Het keurmerk Warm Incasseren, waartoe Warm Rotterdam het initiatief nam, sluit heel goed aan bij onze ideeën. We spreken ook met de koninklijke beroepsvereniging van Gerechtsdeurwaarders. Als wij signalen hebben dat mensen door het incassobeleid in de penarie komen, bellen we met het deurwaarderskantoor. Het ‘eigen schuld, dikke bult’-idee komt gelukkig steeds minder vaak voor, merken we. Overheid, deurwaarders en incassobedrijven gaan vaker – letterlijk – in gesprek met de schuldenaar. Om de situatie te verbeteren zijn partnerschappen nodig.’ De NVVK biedt hulp aan 200.000 gezinnen. Marco: ‘Dat lijkt veel misschien, maar niet als je bedenkt dat er zo’n 500.000 gezinnen met betalingsproblemen zijn. Het duurt gemiddeld vijf jaar voordat iemand die in de schulden zit, bij ons terecht komt’.

### **Jij doet ertoe**

Veel mensen die het financieel moeilijk hebben melden zich niet bij hulpinstanties. Daarom wordt binnen het project ‘Jij doet ertoe’ eerste hulp bij armoede en schulden geboden. Zoals met het Schuldenforum, dat ervaringsdeskundige Ellen Abbenhuis namens Warm Rotterdam heeft opgericht. Ellen, aan tafel, vertelt: ‘Via Messenger stellen mensen ons vragen. Een voorbeeld? Een moeder zit met een kapotte wasmachine en heeft daarvoor een lening toegekend gekregen van de gemeente. Maar omdat ze in schuldsanering zit mag ze helemaal geen nieuwe lening aangaan. We zoeken uit of ze dan naar het noodfonds verwezen moet worden en wat ze daarvoor allemaal moet aanleveren. Omdat ik ervaringsdeskundige ben, kan ik mensen wijzen naar plekken waar je goedkoop levensmiddelen kunt kopen of hen doorsturen naar het juiste informatiepunt.

Want veel mensen schamen zich en melden zich niet bij de gemeente. Het forum is laagdrempelig. Voor 2021 is het streven om de Vraagwijzer te stimuleren beter hun best te doen.



Dat zij steekjes laten vallen, lees ik toch erg vaak op het forum. Ik wil wel eens met een van hen meelopen om te kijken hoe zij te werk gaan.'

#### Voorbeeld-bezwaarschriften en -klachtenbrieven

Anniek van Emmen, ervaringsdeskundige en schuldhulpverlener, belt in. Zij maakt voorbeeld-bezwaarschriften en klachtenbrieven. 'Zo wordt het makkelijker voor mensen om een (klachten)brief naar de overheid of een schuldeiser te sturen', meldt ze. De link naar de voorbeeldbrieven komt begin 2021 op de site van Warm Rotterdam en op de Facebook-pagina van het Schuldenforum.

#### **Sinterklaas- en Kerstcadeaus**

Bea van Raemdonck en Ellen Abbenhuis hebben een hulplijn om Rotterdammers die het niet breed hebben toch een fijne Sinterklaas en Kerst te bezorgen. Bea: 'Oma's en opa's kunnen bij ons een cadeautje bestellen voor hun kleinkinderen. Daar maken wij pakketjes van. Van een goede vriendin van mij, Coby Stootte, krijg ik veel nieuw speelgoed. Ook Excelsior4All heeft speelgoed, kleding en schoenen gedoneerd.' Ellen, die op Zuid woont, verdeelt daar de cadeaus. Ze heeft een bijdrage voor het project aangevraagd bij de gebiedscommissie: 'Ik houd de gebiedscommissie graag op de hoogte van hoe het gaat in de wijk. Het contact is waardevol om deuren te openen.'

#### **Film: Angels on Diamond Street**

Dan volgt de trailer van de film Angels on Diamond Street. Drie dames zorgen voor opvang van mensen met schulden in het armste postcodegebied van de Verenigde Staten: een wijk in Philadelphia. Het motto: Don't sit still land watch. De dagvoorzitter meldt dat Warm Rotterdam de film in het nieuwe jaar bij acht Warmtebronnen vertoont. Warmtebronnen zijn plekken in de stad waar bewoners die in armoede leven graag komen en waar zij hun talenten kunnen ontwikkelen. Naar aanleiding van de film wordt een debat gevoerd over armoede in Rotterdam. Hoe het in de gebieden gaat, wie zich inzetten en wat er moet gebeuren.

#### **Inclusieve arbeidsmarkt**

Hoe zetten we de stap naar passend werk en een inclusievere arbeidsmarkt? Daarover spreken Mireille van den Berg, projectleider Passend werk en directeur van de Talentfabriek010 en Mustafa Al Shabaki, coördinator van het SROI-bureau van Dura Vermeer. Mireille legt uit dat bedrijven die een opdracht voor de overheid uitvoeren een SROI-verplichting hebben. SROI staat voor *social return on investment*. 'Dit is een instrument waarmee bedrijven werkgelegenheid kunnen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Van de 3.000 fte beschikbare plekken worden er in Rotterdam maar 1.200 ingevuld. De niet gebruikte budgetten worden, met boete, teruggestort naar de gemeente. Dus er liggen nog genoeg kansen om werkgelegenheid voor Rotterdammers te creëren. Mireille: 'Ik zoek antwoord op de vraag, hoe bedrijven SROI invullen en hoe dat het beste kan. Zo kwam ik bij Mustafa terecht.'

#### SROI bekender maken

Mustafa geeft aan dat bouw & infrabedrijf Dura Vermeer intrinsiek gemotiveerd is een bijdrage te leveren aan de maatschappij. 'We vullen deze verplichting onder andere met stages en leerwerkplekken.' Mireille: 'Dura Vermeer creëert duurzame werkgelegenheid voor deze groep en is voor mij een *good practice*.' Annemarieke Van Egeraat vraagt zich af waarom dit zo bijzonder is. Elk bedrijf zou dit toch goed moeten aanpakken? Mustafa zegt dat SROI nog niet zo bekend is en dat bedrijven hiervoor vaak een extern bureau inhuren. 'Dura Vermeer vond dat er intern een SROI-bureau moest komen. Voorheen betrof het vooral schoonmaak- en verkeersregelwerk. Nu kijken we altijd of er taken ingevuld kunnen worden door mensen die aan de zijlijn staan. Er is bijvoorbeeld een aannemer uit Syrië die bij ons Nederlands leert en een opleiding volgt. Een ander is door een reorganisatie buiten de boot gevallen, en is nu bij ons aan de slag. Mensen zijn vaak dankbaar voor zo'n kans. Het geeft financiële stabiliteit en zij horen ergens bij. Is er een match dan bieden we hen een arbeidscontract aan.'



### SROI-verplichting compenseren

Mireille ziet nog een andere mogelijkheid: 'Omdat veel bedrijven een bescheiden SROI-verplichting hebben is samenwerking met sociale ondernemingen kansrijk. Bijvoorbeeld door opleidingen te financieren en zo aan hun SROI-verplichting te voldoen.' Ook kunnen bedrijven sociale ondernemingen steunen door orders te plaatsen. Mireille: 'Het naaiatelier van Talentfabriek010 maakte van Dura Vermeer-bouwhekdoeken laptophoezen en boodschappentassen. Zo'n order helpt om opleidingen te financieren. Cruciaal is een goede samenwerking tussen het bedrijfsleven – maar bijvoorbeeld ook zorginstellingen – en sociale ondernemingen. Na een passend voortraject met de juiste begeleiding stromen Rotterdammers bij de bedrijven in. Ook is meer bekendheid over SROI nodig bij casemanagers. Want de ervaring leert dat casemanagers deze optie helaas niet uit zichzelf opperen.'

### De eerste geslaagde match: Hotspot hutspot

Hoe belangrijk kennis delen is, blijkt uit het volgende filmpje. Bob Richters van Hotspot Hutspot vertelt daarin dat hij een post van Warm Rotterdam zag over Everyday Heroes. Bedrijven kunnen bij Everyday Heroes een Power Certificaat kopen. Dat kan met SROI-middelen. Met het certificaat bekostigt deze organisatie de laatste stap naar werk voor een werkzoekende. Bijvoorbeeld door het behalen van een rijbewijs te financieren, zoals bij Hotspot Hutspot gebeurde.

### **Keurmerk Warm Incasseren**

Op 30 september is het eerste certificaat Warm Incasseren overhandigd aan Peter van Lieshout van woningcorporatie Havensteder. Het certificaat werd door Ellen en Bea aangeboden op een broodplank. Ellen legt de ludieke actie uit: 'Het idee is simpel. Als een bedrijf warm incasseert, heb jij weer brood op de plank.' Peter van Lieshout zegt in een reactie dat niemand zit te wachten op een huisuitzetting. 'Noch de bewoner, noch de corporatie. Richt je incassoproces daarom zo in dat je de problemen oplost, en ze niet juist groter maakt. En', zo geeft Peter ons mee, 'oordeel niet te snel over mensen met schulden, het kan iedereen overkomen.'

Warm Rotterdam is weliswaar eigenaar van het keurmerk, maar de toetsing ervan is belegd bij geaccrediteerde instellingen. 'Het Keurmerk is een instrument voor bedrijven om hun incassoprocessen humaan in te richten', vertelt Annemarieke. 'Met heldere communicatie en zonder stapeling van boetes en onethische verdienmodellen. Ervaringsdeskundigen van Warm Rotterdam hebben een verlanglijstje gemaakt met bedrijven (vooral vastelastenleveranciers) waarvan zij graag zien dat ze het certificaat in 2021 behalen. 'Warm Rotterdam heeft deze bedrijven aangeschreven met het verzoek zich te melden voor het keurmerk. De reacties zijn hoopgevend. Twijfelaars hebben een tweede brief ontvangen, met een extra aanmoediging.'

### **Tandarts, heeft u nog een gaatje?**

Ervaringsdeskundige Jurrien Hup doet een oproep aan tandartsen in Rotterdam: 'Ik kom veel bij mensen thuis die in de schuldsanering of bijstand zitten. Deze groep krijgt uitsluitend een basiszorgkostenverzekering en kunnen zich niet bijverzekeren voor een tandarts. Dus als zij kiespijn hebben gaan ze niet naar de tandarts; het eerste consult kost vaak al meer dan honderd euro. Dus zoeken zij hun heil in paracetamol en ibuprofen. Geen gezond alternatief'. Ik roep de tandartsen op om hun stoel een uurtje per week aan deze groep ter beschikking te stellen. Ik heb de afgelopen maanden contact gezocht met tandartsen in Rotterdam – dat zijn er 299. De respons? Eén tandarts heeft gereageerd. Als er één schaap over de dam is, volgen er meer. Ik streef naar vijftien tandartsen in 2021 die hun stoel beschikbaar stellen!'



### **Onverminderde inzet in 2021**

Annemarieke sluit af: 'We kijken terug op een bewogen jaar waarin veel is bereikt. Het (ervaringsdeskundigen)netwerk is vergroot. We hebben met meer bedrijven samengewerkt. Volgend jaar komen de raadsleden weer meer in het vizier, in aanloop tot de verkiezingen. We willen dat minimaal tien bedrijven het Keurmerk Warm Incasseren gaan halen en vijftien tandartsen over de streep trekken. En we zetten ons onverminderd in om armoede de stad uit te krijgen. Door via bestaande netwerken meer Rotterdammers in armoede en met schulden te bereiken en te ondersteunen'. Zo wordt Rotterdam een beetje warmer.