



EFFECTEN VAN AFBOEKING EN KWIJTSCHELDING VAN BIJSTANDSSCHULDEN

In opdracht van de gemeente Rotterdam

Kwalitatieve studie

Effecten van afboeking en kwijtschelding van bijstandsschulden

In opdracht van de gemeente Rotterdam

Kwalitatieve studie

Juni 2022

Barbera van der Meulen, MSc.



Lectoraat Schulden en Incasso, Hogeschool Utrecht Kenniscentrum Sociale
Innovatie

Bezoekadres:
Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres:
Postbus 85397
3508 AJ Utrecht

Telefoon: 088 - 481 92 22
E-mail: ksi@hu.nl

Deze kwalitatieve studie is uitgevoerd door het lectoraat Schulden en Incasso van Hogeschool Utrecht als onderdeel van het onderzoek 'Effecten van het opleggen en kwijtschelden van bijstandsvorderingen'.

Inhoud

Samenvatting en conclusie	5
1 Onderzoeksverantwoording	8
1.1 Werving	10
1.2 Respondenten	12
2 De algemene ervaringen rondom de kwijtschelding en afboeking	15
2.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand	15
2.2 Case 2 Afboeking verjaarde bijstandsvorderingen	17
2.3 Hoofdpunten algemene ervaringen rondom kwijtschelding en afboeking	19
3 Schulden	20
3.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand	20
3.2 Case 2 afboeking verjaarde bijstandsvorderingen	22
3.3 Hoofdpunten beleving schuldenlast	23
4 Inkomen en werk	24
4.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand	24
4.2 Case 2 afboeking verjaarde bijstandsvorderingen	25
4.3 Hoofdpunten beleving inkomen en werk	27
5 Mentale gezondheid	28
5.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand	28
5.2 Case 2 afboeking verjaarde bijstandsvorderingen	29
5.3 Hoofdpunten beleving mentale gezondheid	30

“Ze pakken van mij alles af en dan willen ze mij paaien met terugboeking zogenaamd, je weet niet waar het geboekt is, het wordt alleen maar verrekend maar je ziet niks. Ik zit nog steeds in de ellende...”

Samenvatting en conclusie

In deze kwalitatieve studie is middels 39 diepte-interviews onderzocht wat de algemene ervaringen waren van mensen die te maken hebben gehad met een kwijtschelding van leenbijstand of de afboeking van een verjaarde bijstandsschuld. Naast de algemene ervaringen is ook onderzocht welke invloed dit had op het gebied van schulden, werk en inkomen en mentale gezondheid.

De algemene ervaringen rondom de kwijtschelding en afboeking waren gedeeltelijk positief. Vooral de kwijtschelding van leenbijstand werd als positief ervaren. Bij respondenten van de afboekingscase riep de oplegging van de vordering nog veel negatieve emoties op. Dit had over het algemeen meer impact dan de afboeking van de schuld.

Uit de interviews is gebleken dat de brief met het bericht van de kwijtschelding of afboeking redelijk goed werd ontvangen. De brief was duidelijk waardoor respondenten begrepen wat erin stond. Wel had een aantal respondenten het prettig gevonden als het bericht ook telefonisch was gecommuniceerd. Dit maakt het persoonlijker en het biedt ruimte om vragen te stellen. Uit de interviews en voornamelijk ook uit de telefonische werving bleek dat de brief met het bericht van de kwijtschelding of afboeking een deel van de betrokkenen niet had bereikt. Ook voor het vergroten van het bereik had aanvullend telefonisch contact mogelijk een uitkomst kunnen bieden.

De ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Rotterdam en het vertrouwen in de gemeente zijn wisselend. Een deel van de respondenten is positief gestemd over de gemeente. Een ander deel van de respondenten, voornamelijk uit de afboekingscase, is (zeer) negatief gestemd over de gemeente. De oplegging van de schuld – veelal vanuit fraudebetichting – speelt daarin een belangrijke rol. Ook de angst voor (de sociale dienst van) de gemeente was in deze groep zichtbaar. De kwijtschelding of afboeking lijkt bij de respondenten geen verandering teweeg te hebben gebracht in de mate van vertrouwen in de gemeente Rotterdam.

De meerderheid van de respondenten geeft aan geen financiële verbetering te hebben ervaren door de kwijtschelding of afboeking van de bijstandsschuld. Uit de interviews is gebleken dat veel respondenten nog andere schulden hebben, in de schuldsanering zitten of onder bewind staan. Hierdoor had de afboeking of kwijtschelding geen merkbare invloed op hun financiële situatie. De financiële verbetering werd ervaren door andere factoren, zoals succesvol afronden van schuldsaneringstraject, bewindvoering of compensatie vanuit de toeslagenaffaire. Bij beide cases heeft een klein deel van de respondenten wel een positieve verandering in hun financiële situatie

ervaren door de afboeking of kwijtschelding.

De respondenten hebben na de kwijtschelding of afboeking van de bijstandsschuld geen veranderingen doorgemaakt in werk of inkomen. De mogelijke verklaring bij de afboekingscase is dat veel respondenten ziek of ouder zijn dan 60 jaar waardoor het verrichten van betaald werk of het doen van vrijwilligerswerk niet meer haalbaar zijn. Bij de kwijtscheldingscase zagen de respondenten niet in dat werken mogelijk meer loont door de kwijtschelding. Eén respondent gaf aan dat de kwijtschelding wel een positieve invloed had op werk en inkomen.

Op het gebied van mentale gezondheid is voornamelijk duidelijk geworden dat het hebben van schulden gepaard gaat met mentale gezondheidsklachten waarbij stress de boventoon voert. Meer dan de helft van de respondenten uit de kwijtscheldingscase geeft aan dat de stress is verminderd door de kwijtschelding van de leenbijstand. Bij de afboekingscase kwam naar voren dat veel respondenten zich niet beter zijn gaan voelen; sommige respondenten hadden nog last van de eerder opgelegde vordering. Een drietal respondenten is zich wel beter gaan voelen na de afboeking. De respondenten van beide cases hebben aangegeven dat veranderingen in het mentale welbevinden vooral door externe factoren kwamen, zoals de psycholoog, het (in)formele netwerk of de schuldhulpverlening en bewindvoering

Samengevat kan er geconcludeerd worden dat de kwijtschelding van leenbijstand en afboeking van verjaarde bijstandsvordering voor de meeste respondenten relatief weinig impact heeft gehad op het vertrouwen in de gemeente Rotterdam, de schuldenlast, werk en inkomen en de mentale gezondheid. Een beperkt deel van de respondenten heeft wel positieve veranderingen in één of meerdere van deze domeinen ervaren door de afboeking of kwijtschelding.

“Ik schrok, ik kreeg een brief van de gemeente op mijn verjaardag... Maar het was nu een keer goed nieuws, dat was wel een opluchting!”

1 Onderzoeksverantwoording

De Universiteit Leiden doet onderzoek naar de effecten van kwijtschelding van bijstandsschulden op de uitstroomkansen, mentale gezondheid en schuldsituatie van uitkeringsgerechtigden. De studie richt zich op de Rotterdamse bijstandspraktijk en schuldenproblematiek en richt zich op twee recente gebeurtenissen (cases). De eerste case betreft de kwijtschelding van leenbijstand in januari 2020 en de tweede case betreft de afboeking van verjaarde bijstandsvorderingen in december 2019. Voor het effectenonderzoek zal gebruik worden gemaakt van een kwantitatieve onderzoeksmethode.






Daarnaast is het van belang om inzicht te verkrijgen in de beleving en ervaringen van mensen die in te maken hebben gehad met een van deze gebeurtenissen. Hiervoor is een kwalitatieve studie nodig. De Universiteit Leiden heeft de Hogeschool Utrecht gevraagd om deze kwalitatieve verkenning uit te voeren. In deze verkenning staan de ervaringen van mensen die in te maken hebben gehad met de kwijtschelding of afboeking centraal. De verkenning omvat algemene ervaringen rondom de kwijtschelding en afboeking maar ook de mogelijke (positieve) gevolgen hiervan op het gebied van schulden, werk & inkomen en mentale gezondheid.

Dit kwalitatieve onderzoek bestaat ook uit de twee cases: kwijtschelding van leenbijstand en afboeking van verjaarde bijstandsschuld. De gemeente Rotterdam had per case een lijst met mensen die in te maken hebben gehad met de kwijtschelding van de leenbijstand of afboeking van een verjaarde bijstandsschuld. Uit deze beide lijsten is een gewogen random steekproef getrokken waarbij de weging gebaseerd was op de omvang van de schuld. Mensen met een hogere schuld hadden daarmee een grotere kans om in de steekproef terecht te komen. De mensen die in de steekproef terechtkwamen hebben een brief ontvangen van de gemeente Rotterdam over het onderzoek met de optie om zich af te melden als ze niet wilden deelnemen. De gemeente Rotterdam heeft uiteindelijk per case een lijst aangeleverd met contactgegevens van potentiële respondenten (239 respondenten per case). Uitsluitend de mensen die zich niet hebben afgemeld zijn dus op de lijst terechtgekomen. Deze potentiële respondenten van beide lijsten zijn (bijna) allemaal minstens een keer gebeld, in de periode van 11 januari tot 30 maart 2022. Bij de verjaringscase is er gestopt met het bellen op het moment dat het streefaantal van 20 respondenten was bereikt. Bij de case kwijtschelding is er gestopt met bellen toen alle 239 potentiële respondenten minimaal een keer en maximaal twee keer zijn gebeld. Overall zijn er 363 mensen minstens eenmaal gebeld. Deze wervingswerkzaamheden zijn respectievelijk uitgevoerd door student-assistent Burakhan Aldag, onderzoeksassistent Julia Krijnen en onderzoeker Barbera van der Meulen.

In totaal zijn er 39 respondenten geïnterviewd. De respondenten zijn geïnterviewd in de periode van 12 januari 2022 tot 1 april 2022. Van de 39 respondenten zijn er 36 respondenten geïnterviewd door onderzoeker Barbera van der Meulen en 3 respondenten door onderzoeksassistent Julia Krijnen.






Case 1: Kwijtschelding van leenbijstand

Binnen de case kwijtschelding leenbijstand zijn er 19 respondenten geïnterviewd.

Categorie 1*	Categorie 2	Categorie 3	Categorie 4	Categorie 5
2 	2 	4 	5 	6 

Case 2: Afboeking van verjaarde bijstandsschuld

Binnen de case verjaring zijn er 20 respondenten geïnterviewd.

Categorie 1*	Categorie 2	Categorie 3	Categorie 4	Categorie 5
2 	4 	4 	4 	6 

**De categorieën gaan over de hoogte van de oorspronkelijke schuld bij de gemeente Rotterdam. De bedragen lopen per categorie op, zoals hieronder is weergegeven. Er zijn relatief meer mensen met een hogere schuld en relatief minder mensen met een lagere schuld geïnterviewd.*

Kwijtschelding van leenbijstand categorie 1: 200 tot 446 euro, **categorie 5:** 1890 tot 7424,75 euro

Afboeking van verjaarde bijstandsschuld categorie 1: 200 tot 1045 euro, **categorie 5:** 9710 tot 186.852 euro

1.1 Werving

Naast de resultaten van de 39 diepte-interviews is het noemenswaardig om ook enkele resultaten van de werving te delen. De werving vond telefonisch plaats waarbij 363 potentiële respondenten gebeld zijn. Een aanzienlijk deel hiervan nam de telefoon niet op (zowel de eerste als de tweede keer niet). Dit komt onder andere doordat de telefoonnummers buiten gebruik waren. Ook kan het zijn dat het telefoonnummer niet werd herkend en daardoor niet werd opgenomen.

Tijdens de telefoongesprekken is aan de potentiële respondenten gevraagd of ze zich nog iets konden herinneren van a) de leenbijstand of de bijstandsschuld bij de gemeente Rotterdam, b) de kwijtschelding (leenbijstand) of afboeking (verjaarde bijstandsschuld) hiervan, c) de brief hierover, verstuurd door de gemeente Rotterdam eind 2019 of begin 2020. Deze gesprekken hebben 39 diepte-interviews opgeleverd. De overige telefoongesprekken bevatten, naast redenen waarom mensen niet mee wilden of konden doen aan het diepte-interview, ook veel waardevolle informatie welke hieronder wordt weergegeven.

- *Geen herinneringen aan de kwijtschelding of afboeking;*

Een aantal van de mensen die geen herinneringen aan de gebeurtenis had, heeft de brief over de kwijtschelding of afboeking wel ontvangen maar niet inhoudelijk goed gelezen. Bij het uitleggen van de betreffende case konden ze alsnog de situatie niet herinneren. Ook gaven sommigen aan helemaal niet bekend te zijn met de gemeente Rotterdam en/of met een schuld bij de gemeente Rotterdam. Dit kan komen doordat er relatief veel tijd zat tussen de brief over de kwijtschelding of afboeking en het verzoek tot deelname aan het interview.

- *Geen brief over kwijtschelding of afboeking ontvangen;*

Een deel gaf aan geen brief over de kwijtschelding of afboeking te hebben ontvangen. Een relatief groot deel hiervan waren mensen die onder beschermingsbewind staan. In het geval van bewind gaan de brieven naar de bewindvoerder en die heeft hen hier niet op geattendeerd of was er zelf ook niet van op de hoogte.

- *De schulden zijn niet kwijtgescholden of afgeboekt;*

Een aantal mensen gaf aan dat de schulden niet waren kwijtgescholden of afgeboekt door de gemeente, deze hadden ze geheel zelf afbetaald. Ze raakten daarom gefrustreerd door het telefoongesprek of waren dit al eerder door de brief die ze hadden ontvangen.

- *Betaalt nog steeds de schulden af;*

Sommige mensen vertelden dat ze nog steeds zelf de schulden afbetalen bij de gemeente. Een gedeelte daarvan had ook geen brief ontvangen en wist niet waar we het over hadden. Ze wilden liever navraag doen bij de gemeente Rotterdam. Er is wel doorgevraagd maar vaak stonden deze mensen niet open voor het gesprek. Het kan zijn dat zij andere openstaande bijstandsschulden hadden bij de gemeente Rotterdam waardoor ze dachten dat ze de leenbijstand of de bijstandsvordering nog afbetaalden.

- *Geen tijd voor een diepte-interview;*

Niet iedereen had tijd voor een diepte-interview. Sommige mensen hadden geen tijd doordat ze uit de uitkering waren en volledig werkten. Anderen hadden geen tijd of energie voor een diepte-interview vanwege medische redenen. Verder gaf één persoon aan dat zijn tijd beter besteed kon worden aan zijn studie.

- *Geen interesse in een diepte-interview*

Veel mensen hadden geen interesse in een diepte-interview. Dit kwam door het onderwerp; ze hadden geen zin om over bijstandszaken te praten. Anderen hadden de gebeurtenis afgesloten en wilden er niet meer over praten. Een aantal mensen dachten dat ze verplicht waren om mee te doen aan het onderzoek. Toen ze hoorden dat het vrijwillig was haakten ze direct af.

- *Onvoldoende beheersing Nederlandse taal*

Tot slot waren er ook een aantal mensen die niet geïnterviewd konden worden. Dat waren voornamelijk mensen die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn. Daardoor hadden ze de brief over de kwijtschelding of afboeking niet gelezen of niet begrepen en was het bovendien lastig om elkaar goed te begrijpen. Deze groep is erop geattendeerd om, indien gewenst, informatie en advies in te winnen bij de gemeente Rotterdam rondom de kwijtschelding of afboeking.

1.2 Respondenten

Om de resultaten van het onderzoek beter te doorgronden is het relevant om eerst inzicht te krijgen in de groep geïnterviewde respondenten. Tabel 1 en tabel 2 geven voor beide cases inzicht in de schuldencategorie, de leeftijd en het geslacht. Bij drie respondenten ontbreken gegevens over de leeftijd. De reden daarvan is dat deze informatie tijdens de interviews niet naar voren is gekomen of niet verstaanbaar was. Hieronder worden de kenmerken van de respondenten nader besproken. Ook het geboorteland, de woonsituatie en de respondenten te maken hebben gehad met de toeslagenaffaire worden daar benoemd. De tabellen bevatten deze informatie niet omdat gedetailleerde informatie hierover herleidbaar kan zijn naar de respondenten.

Tabel 1: Kwijtschelding leenbijstand

R	Categorie	M/V	Leeftijd
1	1	Vrouw	64
2	1	Man	41
3	2	Vrouw	28
4	2	Man	42
5	3	Man	63
6	3	Man	39
7	3	Vrouw	28
8	3	Man	26
9	4	Vrouw	44
10	4	Man	64
11	4	Vrouw	55
12	4	Man	43
13	4	Man	?
14	5	Man	51
15	5	Man	52
16	5	Vrouw	38
17	5	Man	40
18	5	Vrouw	?
19	5	Man	?

Tabel 2: Verjaring bijstandsvorderingen

R	Categorie	M/V	Leeftijd
20	1	Man	66
21	1	Man	67
22	2	Vrouw	37
23	2	Vrouw	62
24	2	Man	53
25	2	Man	62
26	3	Vrouw	36
27	3	Vrouw	37
28	3	Vrouw	63
29	3	Vrouw	53
30	4	Man	64
31	4	Vrouw	40
32	4	Man	44
33	4	Vrouw	32
34	5	Vrouw	44
35	5	Vrouw	61
36	5	Man	68
37	5	Man	59
38	5	Vrouw	62
39	5	Man	61

Geslacht



Er zijn 21 mannen en 18 vrouwen geïnterviewd, het geslacht is dus redelijk verdeeld.

Leeftijden



Hoewel niet alle leeftijden bekend zijn, is het opvallend dat gemiddeld gezien de groep geïnterviewden van verjaring aanmerkelijk ouder is dan de groep geïnterviewden van kwijtschelding. De helft van de groep verjaring is namelijk ouder dan 60 jaar. De mogelijke verklaring hiervoor ligt in de aard van de case. Uit de gesprekken bleek dat de (verjaarde) bijstandsvordering(en) grofweg tussen 2002 en 2011 zijn ontstaan, terwijl de lening voor de bijzondere bijstand veelal later zijn ontstaan.

Geboorteland



Wat betreft afkomst is de groep redelijk divers. De respondenten komen respectievelijk uit Nederland, de Nederlandse Antillen (voornamelijk Curaçao), Suriname, Afrika, Afghanistan, Syrië, India en Zuid-Amerika. De respondenten afkomstig uit de Nederlandse Antillen, Suriname en Zuid-Amerika wonen het grootste gedeelte van hun leven in Nederland. Zij zijn als kind of als jongvolwassene naar Nederland gekomen. De respondenten uit Afrika, Afghanistan, Syrië en India zijn maximaal 10 jaar woonachtig in Nederland.

Woonsituatie



Uit de interviews is gebleken dat relatief veel respondenten alleen wonen. Daarnaast wonen er een heel aantal als alleenstaande ouder met de kinderen. Een minderheid van de respondenten woont samen of is gehuwd.

Toeslagenaffaire



Vijf respondenten (case 1 en 2) hebben aangegeven dat zij te maken hebben gehad met de toeslagenaffaire. Doordat dit ook invloed heeft op de vermindering van de schuldenlast is dit ook opgenomen in het verslag.

De beleving van de respondenten staat centraal in dit onderzoek. Daarom worden de resultaten geïllustreerd met een aantal verhalen van respondenten. Deze verhalen zijn veelvoorkomend of juist uniek. De namen van de respondenten zijn fictief.

Onderzoeksresultaten

2 De algemene ervaringen rondom de kwijtschelding en afboeking

Bij de algemene ervaringen staan verschillende onderwerpen centraal. De respondenten zijn bevraagd op de **herinneringen** aan de leenbijstand of bijstandsvordering, de herinnering aan de **brief** met aankondiging dat het kwijtgescholden of afgeboekt was en de **reactie op deze gebeurtenis**. Ook is er uitgevraagd wat ze vinden van de **dienstverlening** van de gemeente Rotterdam, gericht op de communicatie, en in hoeverre het **vertrouwen in de gemeente Rotterdam** is gewijzigd na de kwijtschelding of afboeking van de bijstandsschuld.

2.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand

Alle geïnterviewde respondenten waren ervan op de hoogte dat ze bijzondere bijstand bij de gemeente Rotterdam hadden aangevraagd. De bijzondere bijstand werd voornamelijk aangevraagd voor de inrichtings- of stofferingskosten van de woning, in enkele situaties voor de eerste maand huur en eenmaal is een babyuitzet genoemd. Een enkeling wist niet dat de bijzondere bijstand in de vorm van een lening werd verstrekt. Hier kwamen ze later achter met behulp van het wijkteam of door de bewindvoerder.

Het merendeel van de respondenten geeft aan de brief van de gemeente Rotterdam te hebben gekregen waarin vermeld stond dat de leenbijstand werd kwijtgescholden. Deze brief konden ze zich ook nog goed herinneren en ze begrepen wat erin stond. Sommige respondenten hadden echter nog wel een bevestiging nodig, deze bevestiging zochten ze voornamelijk telefonisch bij de gemeente Rotterdam.

“Ik heb een keer gebeld naar de gemeente zo van: ‘klopt deze brief of is dit zomaar verstuurd?’ Toen zeiden ze: ‘ja dat klopt’. Ik was verbaasd, wat kan ik erover zeggen, ik was verbaasd dat het zo ging. En ik was blij: oh de gemeente doet toch wat!” (Respondent 14)

Een andere respondent had zelf gecontroleerd of de leenbijstand daadwerkelijk werd kwijtgescholden door in te loggen bij de gemeentelijke kredietbank. Zo kon hij met eigen ogen zien dat het inderdaad was kwijtgescholden. Tegelijkertijd waren er ook een aantal respondenten die niet op de hoogte waren van de brief, ze dachten dat het interview zou gaan over de vrijstelling van de gemeentelijke belastingen – die brieven hadden ze namelijk in de periode van het interview ontvangen. Sommige respondenten gaven aan de brief van de gemeente niet te hebben ontvangen maar wel de brief met de aankondiging van dit onderzoek. Zodoende waren ze bijna twee jaar later alsnog op de hoogte gebracht van de kwijtschelding. Dit heeft weinig invloed gehad op het interview omdat de respondenten de brief over het onderzoek een aantal maanden voor het interview hadden ontvangen.

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre ze de brief begrepen en wat ze van dit communicatiemiddel vonden. Op een paar respondenten na, zij wisten niet wat kwijtschelding betekende en dachten dat het aflossen van de schuld tijdelijk op pauze was gezet door de gemeente Rotterdam, begreep iedereen de inhoud van de brief. Het merendeel van de respondenten vond het een prima communicatiemiddel. Zo werd er door respondenten aangegeven dat een brief als bewijsmateriaal gebruikt kon worden indien de kwijtschelding niet goed doorgevoerd zou worden. Daarnaast werd een brief prettig gevonden omdat men niet altijd telefonisch bereikbaar is of wil zijn. Een respondent met veel schulden benoemde dat hij zijn telefoon nooit opnam door de vele schuldeisers die belden, brieven kon hij zonder dreiging zelf lezen. Hoewel het merendeel positief tegenover de brief stond, waren niet alle respondenten ervan gediend.

“Ze hadden wel mogen bellen. Bij zo'n brief denk je is het wel echt? Dan heb je wel vragen. Gebeurt dat alleen bij mij of bij iedereen, hoe zit dit precies? Nu moest je het echt zelf zien horen en er achteraan gaan. Ze zouden het voortaan wel via de brief als bewijsmateriaal en telefonisch voor de uitleg mogen communiceren.” (Respondent 7)

Op één respondent na heeft iedereen blij en positief gereageerd op het nieuws dat de schuld werd kwijtgescholden. De meeste respondenten hadden het niet verwacht dat de gemeente dat zou doen en dat maakte dat ze blij waren.

De mening over de gemeente Rotterdam is tweeledig, zowel positief als negatief. De positief gestemde respondenten vinden het een fijne gemeente, voelen zich gehoord en gesteund. Ze ervaren een persoonsgerichte aanpak en merken dat dit door de jaren heen is verbeterd. De negatief gestemde respondenten hebben geen prettige ervaringen met de gemeente. Sommigen noemen specifiek de klantmanagers die niet helpen. Anderen hadden negatieve ervaringen door de lange wachttijden, de bureaucratie en de algemene bejegening. Een paar respondenten voelden zich gediscrimineerd door de gemeente. Daarbij is het goed om op te merken dat echt duidelijke voorbeelden hier niet over naar boven zijn gekomen. De kwijtschelding van de bijzondere bijstand heeft geen verandering teweeggebracht in het vertrouwen in de gemeente Rotterdam. De hierboven beschreven groepen bleven dezelfde mening houden.

“Het was een kleine opluchting. Het is een klein beetje minder zorg die je hebt. Alles wat je doet is net alsof je in een gevangenis zit en je moet ermee werken. Dan heb ik het over de gemeente Rotterdam. Er komen alleen maar controles. Je hebt geen uitvlucht van de gemeente, ze doen zoveel slechte dingen. (...) Je weet nooit wat er gaat gebeuren. Elke keer als andere regering komt heb je weer andere regels.” (Respondent 5)

Bij één respondent heeft de toeslagenaffaire invloed gehad op het vertrouwen in de gemeente. Het vertrouwen is teruggewonnen.

“Ik had toch een ander beeld van de gemeente, dit kwam met name door de verhalen die ik hoorde over de gemeente. Ik dacht toen de gemeente is niet zo goed voor mensen. (...) Maar drie jaar geleden ben ik bij gemeente geweest, om te praten wat er met mij is gebeurd, ze hebben mij zo goed geholpen. Ze hebben als eerst hun excuses aangeboden. Ze hebben gezorgd dat ik alles krijg, ook de compensatie van de Belastingdienst. Je voelt en ziet in het donker beetje een zon stralen.” (Respondent 11)

2.2 Case 2 Afboeking verjaarde bijstandsvorderingen

De meerderheid van de respondenten wist dat ze te maken had met een bijstandsschuld. De aard en de omvang van deze schuld lag echter gevoeliger dan bij de kwijtscheldingscase. Gesteld kan worden dat het bij veel respondenten oud zeer opriep. Ze voelden zich in het verleden onterecht behandeld of waren het niet eens met de opgelegde vordering die ze jarenlang moesten afbetalen.

“De bewindvoerder had het meegedeeld, die zei: Ik heb goed nieuws voor je. Zelf vond ik het geen goed nieuws. De schuld had nooit mogen ontstaan, lag niet aan mij, dus dat het was verjaard ja dat is een feit maar ik werd er niet blij van.” (Respondent 33)

De brief van de gemeente Rotterdam waarin werd vermeld dat de bijstandsschuld was verjaard en afgeboekt heeft niet iedereen bereikt. Een vijftal respondenten geeft aan de brief niet zelf te hebben ontvangen maar vermoedelijk de bewindvoerder. Andere respondenten wisten ervan door de brief die later werd verstuurd over het onderzoek. De respondenten die wel een brief hadden ontvangen wisten het soms al doordat het in de familie- of vriendenkring rondging.

“Een kennis van mij had dat al verteld dat ze alles zouden terugbetalen, ik geloofde dat niet eens, mensen zeggen zomaar dingen. Toen ik die brief zelf kreeg, het op papier zag staan, toen was ik natuurlijk wel blij.” (Respondent 38)

Daarnaast waren er een aantal mensen die de brief kregen maar niet wisten dat ze een schuld hadden bij de gemeente Rotterdam. De reacties daarop waren verschillend:

“Kijk, ik krijg vaker brieven, nacontrole doe ik niet, ik denk altijd het zal wel kloppen. (...) maar in de brief stond fraude, zoiets, met bepaalde woorden, dat is heel heftig. Ik was mij er niet van bewust dus dat komt dan hard binnen.” (Respondent 22)

“Ik kreeg ineens een brief dat het verjaard was en dat het klaar was eigenlijk maar het was ook nooit begonnen. Fijn toch, als je zoiets krijgt en zoiets niet weet en wordt nog kwijtgescholden, dan vind ik het maar al te best. Ik vond wel netjes dat ze het kwijtgescholden hadden maar ik wist niks van de schuld af dus dat vond ik niet zo netjes.”

Maar goed, ik heb verder ook niks meer opgevraagd, als ik niet hoeft te betalen dan hoeft ik verder ook geen moeite te doen.” (Respondent 27)

De vraag in hoeverre de brief werd begrepen en wat men van dit communicatiemiddel vond, werd door meerdere mensen opgevat dat er gesuggereerd werd dat ze niet konden lezen.

“Via de brief is prima, ik kan gewoon lezen, ook begrijpend lezen hoor.” (Respondent 28)

Afgezien hiervan vonden de meeste mensen het prima om een brief te ontvangen. Enerzijds omdat de boodschap zo goed is overgekomen. Anderzijds werd er ook aangegeven dat het prettig is voor mensen die werken, die hoeven dan niet elke keer vrij te nemen bij mededelingen vanuit de gemeente. Uitzonderingen op deze positieve reacties waren van respondenten die de brief niet hadden ontvangen, die nog steeds afbetalen of die ontevreden zijn over de gemeente Rotterdam.

“Zo’n brief? Nee, praten zou ik meer op prijs stellen, zodat je op elkaar kan reageren. Dan worden de klantmanagers meer gewaardeerd. Ik wil dat de gemeente meer betrokken bij de mensen is en de tijd neemt om ook naar de problemen te luisteren. De gemeente is erg machtig, ze hebben veel power, dus als ze naar de mensen kunnen luisteren, ze waarderen, ze helpen en vooral ze niet meer laten lijden... Ik schiet nu helemaal vol...” (Respondent 24)

De ontevredenheid over de gemeente Rotterdam is aanzienlijk groter bij deze groep respondenten dan bij kwijtscheldingscase. Er heerst ook veel wantrouwen naar de gemeente en de diensten die worden aangeboden.

“Ik wil niet in de schuldhulpverlening, omdat ik daar geen goede verhalen over hoor en wil eigenlijk ook geen hulp bij afboeken van schulden. Ik maak mijn post niet meer open en zie door de bomen het bos niet meer. Eigenlijk vergeet ik het liever dan dat ik er iets mee doe. Weet je, ik heb een dak boven mijn hoofd en ik krijg uitkering om van te eten. Nee hoor, bewindvoering, schuldhulpverlening, ik vertrouw ze niet.” (Respondent 29)

Er lijkt een samenhang te zijn tussen de ontevredenheid over de ontstane schuld, de ervaringen rondom de dienstverlening van de gemeente Rotterdam en de reacties op de afboeking van de bijstandsschuld. De respondenten die op meerdere punten negatief zijn, zijn ook minder of niet tevreden over de afboeking van de bijstandsschuld.

“Ik heb tien jaar lang 45 tot 48 euro per maand afgestaan én geen vakantiegeld gekregen. Dat is echt heftig geweest. Ik zit hier nu ook met een kloppend hart aan de telefoon, het is net alsof je over je oorlogsverleden aan het praten bent. Dus dat ik die brief kreeg en dat ik niet meer hoeft te betalen? Dat is geen kwijtschelding van de zogenaamde fraudeschuld, het is

eindelijk afgelopen na tien jaar. Ik heb tien jaar lang op een houtje zitten bijten en verteren dat dit de gang van zaken is in Nederland.” (Respondent 25)

Desalniettemin waren er ook meerdere respondenten die positief waren over de afboeking. De woorden “blijdschap” en “opluchting” zijn daarbij vaak genoemd. Het niet meer moeten afstaan van het vakantiegeld heeft deze positieve ervaring mede gevormd. Deze respondenten waren over het algemeen meer te spreken over de gemeente Rotterdam dan de groep die ontevredenheid over de gemeente Rotterdam geuit heeft. Dat kwam omdat ze minder hulp nodig hadden of geen problemen hebben ervaren met de dienstverlening van de gemeente.

“Er wordt vaak geklaagd over de sociale dienst maar ik heb alleen maar goede ervaringen. Ik ben altijd netjes en snel geholpen.” (Respondent 20)

Verder was er een groep respondenten neutraal gestemd. Zij hadden de schuld al afgelost doordat het meegenomen was in de schuldsanering of ze hadden het zelf al afbetaald in de afgelopen jaren. Ze vonden het een mooi gebaar van de gemeente maar het maakte voor hun eigen situatie geen verschil.

2.3 Hoofdpunten algemene ervaringen rondom kwijtschelding en afboeking

Respondenten konden zich de leenbijstand beter herinneren dan de bijstandsschuld. De herinneringen aan de bijstandsschuld riepen echter meer negatieve emoties op omdat de meesten het niet eens waren met het opleggen van deze vordering. De mensen die de brief hadden ontvangen vonden dat over het algemeen een prima communicatiemiddel. Uit de interviews bleek echter dat niet iedereen de brief over de kwijtschelding of afboeking had ontvangen. De meest positieve reacties op de gebeurtenis (kwijtschelding of afboeking) kwamen uit de kwijtscheldingscase. De mensen uit de afboekingscase waren minder positief doordat de oplegging van de schuld nog de boventoon voerde. Het vertrouwen in de dienstverlening van de gemeente Rotterdam was verdeeld aanwezig bij de kwijtscheldingscase en amper aanwezig bij de afboekingscase. De ervaringen met de gemeente Rotterdam waren overwegend negatief bij de afboekingscase. In beide groepen lijkt de gebeurtenis geen verandering teweeggebracht te hebben in het vertrouwen in de gemeente Rotterdam.

3 Schulden

Om de beleving van de schuldenlast inzichtelijk te krijgen is er in brede zin gevraagd naar de financiële situatie van de respondenten. In de interviews is aandacht besteed aan de **inkomstenbronnen**, het al dan niet kunnen **rondkomen** en de **schuldensituatie**. Daarnaast is er specifiek uitgevraagd in hoeverre de **schuld** bij de gemeente Rotterdam als **problematisch** werd ervaren en is er gevraagd of de **financiële situatie verbeterd** is nadat de schuld werd kwijtgescholden of afgeboekt.

3.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand

Van de 19 mensen uit deze groep ontvangen 8 respondenten op het moment van het interview een bijstandsuitkering, 6 respondenten inkomen uit arbeid, 3 respondenten ontvangen inkomen vanuit een leerwerktraject (BBL-opleiding) en 2 respondenten zitten in de ziektewet.

De meeste respondenten kunnen moeilijk rondkomen, ze geven aan dat de bijstand geen vetpot is of het salaris dat ze ontvangen nauwelijks meer is dan de bijstandsuitkering. De respondenten benoemden de stijgende energieprijzen en ervaren dat de boodschappen flink duurder zijn geworden. De schuld bij de gemeente Rotterdam werd door ongeveer de helft van de respondenten als problematisch ervaren. Er waren echter ook veel respondenten die aangaven dat ze er weinig van merkten doordat het automatisch afgeschreven werd.

“Er werd denk ik ongeveer 45 euro per maand ingehouden. Doordat het automatisch ging, was het niet zo moeilijk voor mij.” (Respondent 3) “Het is niet dat je het in je hand had en daarna moest doorsturen naar de gemeente. Het werd rechtstreeks ingehouden.” (Respondent 18)

Bij een meerderheid van de respondenten heeft de kwijtschelding van de leenbijstand de financiële situatie niet verbeterd. Het is aannemelijk dat dit komt door de moeilijkheden die zij nog ervaren met het rondkomen door de invloed van de inflatie. Daarnaast hebben een aantal nog schulden waardoor zij ervaren dat de financiële situatie gelijk is gebleven.

“Ik ben niet rijk geworden nu, ik ben modaal of arm. Ik kan net mijn hoofd boven water houden. De elektriciteit wordt bijvoorbeeld steeds duurder. Ik werk om hoofd boven water te houden. Ik moet benzine betalen - om te zorgen dat ik op mijn werk kom - ik werk in drie verschillende regio's. Is dus niks veranderd aan mijn financiële situatie, ik hou niet meer over en ik kan ook niet sparen.” (Respondent 14)

Rob (52)

Rob is 52 jaar en alleenstaand. Door verschillende gebeurtenissen in het leven is hij een groot gedeelte van zijn leven verslaafd (en dakloos) geweest. Rob is na een intensieve afkickperiode weer zelfstandig gaan wonen. Rob zou wel weer willen werken maar dit is volgens hem 'kansloos' want hij heeft torenhoge schulden dus er zal alleen maar beslag gelegd worden op zijn inkomen en dat is niet alleen voor hem maar ook voor zijn werkgever ingewikkeld. *“Daar zit niemand op te wachten joh”*. Daarnaast geeft Rob aan dat hij fysiek maar vooral mentaal niet in staat zal zijn om een baan te vinden en te behouden. De verslaving heeft op beide vlakken grote sporen achtergelaten. Hij geeft aan dat hij vaak zo depressief is dat het hem allemaal niet meer uitmaakt, de schulden niet, trajecten vanuit de gemeente niet en het leven soms ook niet meer. Rob kan zich de kwijtschelding van de bijstandsschuld zich nog herinneren maar hij heeft er niks aan gehad. Die andere schulden zijn er nog steeds. *“Het is een mooi gebaar maar bij kwijtschelding verwacht ik dat het hele bedrag wordt kwijtgescholden en niet dat wat er nog openstaat, je krijgt niet iets ervoor terug.”*

Bij een aantal respondenten hebben andere factoren zoals het schuldhulpverleningstraject en de compensatie van de toeslagenaffaire wel de financiële situatie verbeterd.

Het afronden van het schuldhulpverleningstraject heeft positieve invloed gehad op de financiële situatie van sommige respondenten. Na afronding van dit traject was de financiële situatie namelijk aanzienlijk verbeterd doordat ze enerzijds geen schulden meer hadden en anderzijds niet meer van weeggeld hoefde rond te komen.

“Ik vond het een hele goeie training, de WSNP, enige wat je moet doen is zorgen dat je geen schulden maakt, alles betaalt en dat je werk gaat zoeken. Dat is iets wat is gebeven. Ik betaal alles en verder zie ik het wel.” (Respondent 16)

Daarnaast heeft de compensatie van de toeslagenaffaire ervoor gezorgd dat de financiële situatie verbeterd werd bij drie respondenten. Zij zagen de kwijtschelding daar niet direct als onderdeel van omdat alle schulden kwijtgescholden werden.

Tot slot heeft een aantal respondenten wel verbetering gemerkt in hun financiële situatie door de kwijtschelding van de leenbijstand. Een respondent gaf aan nu makkelijker boodschappen te kunnen doen ondanks dat alles duurder is geworden. Twee andere respondenten gaven aan dat de schulden destijds lastig waren en nu waren opgelost of verminderd.

“Alles wat je minder meeneemt in je schuldtraject, hoe hoger je schuld, hoe langer je traject is. Dus als je schulden wat minder zijn dan kan dat zeker wel schelen in je duur van schuldsaneringstraject.” (Respondent 18)

3.2 Case 2 afboeking verjaarde bijstandsvorderingen

Van de 20 mensen uit deze groep ontvangen 13 respondenten op het moment van het interview een bijstandsuitkering, 3 respondenten ontvangen inkomen uit arbeid en 1 respondent ontvangt inkomen uit arbeid aangevuld met de bijstandsuitkering, 2 respondenten hebben een AOW en 1 respondent zit in de ziektewet.

De respondenten hebben weinig verteld over de mate waarin ze kunnen rondkomen. Diegenen die er iets over hebben gezegd, gaven aan dat het niet makkelijk is om in de bijstand te zitten maar dat ze het gewend zijn. Een aantal van deze groep heeft nooit betaald werk verricht en is gewend geraakt aan het bedrag dat ze maandelijks krijgen. Met name de schulden, niet alleen de bijstandsschulden, hebben een grote impact (gehad) op het leven van de mensen in deze groep. Er kwam naar voren dat veel respondenten in de schuldsanering zitten of hebben gezeten (drie respondenten hadden in 2021 het traject afgerond). De respondenten hebben dus langere tijd in hun leven rond moeten komen van weekgeld. Op één respondent na hebben alle respondenten uit deze groep nog schulden bij één of meerdere schuldeisers.

Jack (53)

In het verleden heeft Jack te veel uitkering ontvangen van de gemeente, daardoor is er een bijstandsschuld ontstaan. Jack had zelf op het nieuws gezien dat de gemeente schulden zou afboeken als de vordering langer dan X aantal jaren open stond. Jack raakt er emotioneel van als hij over de afboeking praat. *“Ik krijg eindelijk weer vakantiegeld, jarenlang heb ik vrijwilligerswerk gedaan en nog steeds kreeg ik geen vakantiegeld, nu is dat eindelijk weer terug.”* Jack merkt verder niet dat zijn schuldenlast en financiële situatie is verbeterd na de afboeking. Dat komt omdat hij onder bewind geplaatst is. *“Kijk 1000 euro is ervan afgehaald, die afboeking, dan moet je dat in de mindering zien in de schulden die je hebt. Maar dat heb ik nog nooit echt gezien. Zo voel ik mij, alsof ze die dingen hebben gezegd maar ik moet in de praktijk zien dat het getal daalt maar ik heb daar door de bewindvoerder geen zicht op.”*

Voornamelijk het opleggen van de vordering en het afnemen van het vakantiegeld werden als problematisch beschouwd:

“Elke maand ging 50 euro van de uitkering af en vakantiegeld. Dat was echt erg, want dan kan je niet op vakantie, met dat geld doe je leuke dingen. Dat hebben ze van mij afgepakt.”
(Respondent 38)

Vier respondenten hebben expliciet aangegeven dat de schuldenlast is verminderd nadat de bijstandsschuld was afgeboekt. Bij deze respondenten heeft het ook de financiële situatie verbeterd.

“Je hebt 150 euro meer per maand om van rond te komen, is geen vetpot maar je kan ervan leven. Je kan niet lekker van winkelen ofzo. Maar je kan ervan eten en je dingetjes betalen.”

Daarvoor ging 200 euro per maand aan schuldeisers, zat ik bij de voedselbank en was het heel moeilijk.” (Respondent 35)

De andere respondenten hebben geen financiële verbetering ondervonden van de afboeking. Bij een heel aantal respondenten kan dat komen door het schuldhelpverleningstraject, ze krijgen alsnog hetzelfde bedrag aan weekgeld. Bij andere respondenten was het schuldhelpverleningstraject net afgerond, zij gaven aan dat alle schulden gesaneerd waren. Niet de afboeking van de bijstandsschuld heeft gezorgd voor een verbeterde financiële situatie maar de sanering van de schulden heeft voor hen daaraan bijgedragen.

3.3 Hoofdpunten beleving schuldenlast

De schuld bij de gemeente Rotterdam werd minder problematisch ervaren bij de kwijtscheldingscase ten opzichte van de afboekingscase. Bij beide cases geeft een klein deel van de respondenten aan een verbeterde financiële situatie te ervaren door de afboeking of kwijtschelding. De meerderheid van alle respondenten heeft geen verbetering in de financiële situatie ervaren na kwijtschelding of afboeking van de bijstandsschulden. Bij de afboekingscase komt dit omdat veel mensen nog schulden hebben waardoor de financiële verbetering in bestedingsruimte niet merkbaar is voor hen doordat de schuldenlast er nog sprake is van een schuldenlast. Bij de kwijtscheldingscase hebben enkele respondenten wel een verbetering in de financiële situatie ervaren maar dit kwam door andere factoren (schuldsanering, bewindvoering of compensatie vanuit de toeslagenaffaire).

4 Inkomen en werk

De inkomensbeleving is inzichtelijk gemaakt door allereerst te vragen naar de **inkomenssituatie**. Er is uitgevraagd hoe de inkomenssituatie eruit zag in januari 2020 en wat de huidige inkomenssituatie is. Ook is er specifiek doorgevraagd op de mate waarin iemand op zoek is gegaan naar betaalde arbeid en/of vrijwilligerswerk en de mate waarin dit **loont**. Het doel hiervan was om inzicht te verkrijgen in de mechanismen onderliggend aan een mogelijk effect van de kwijtschelding afboeking op betaalde arbeid.

4.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand

Zoals beschreven is er aan de respondenten gevraagd wat hun inkomenssituatie was. Uit de gesprekken is gebleken dat de respondenten die ten tijde van het interview een bijstandsuitkering ontvingen (8 respondenten) deze al een geruime tijd ontvingen. Hetzelfde geldt voor de respondenten uit de ziektewet (2). Dit verschilt ten opzichte van de respondenten die inkomen uit arbeid ontvangen (6 respondenten) en de respondenten die een leerwerktraject volgen (3). Zij hebben de afgelopen jaren op eigen initiatief gesolliciteerd en een baan gevonden of ze zijn daarbij geholpen door de gemeente Rotterdam.

Uit de interviews is gebleken dat slechts bij één respondent de kwijtschelding een positieve invloed heeft gehad op inkomen en werk.

Shirley (28)

Shirley is een moeder van drie jonge kinderen. Ze heeft bijzondere bijstand aangevraagd voor de inrichtingskosten, eerste maand huur en babyuitzet. Shirley heeft vroeger geen gemakkelijke jeugd gehad, daarom wil ze voor haar eigen toekomst en die van de kinderen een ander leven. Shirley kan de brief van de gemeente nog goed herinneren en was er erg blij mee. *“Anders was ik nog wel twee of drie jaar bezig geweest met afbetalen.”* Op het gebied van inkomen heeft Shirley een belangrijke stap durven zetten nadat de schuld was kwijtgescholden. *“Bijna een jaar geleden heb ik een particuliere opleiding gedaan als schoonheidsspecialist om in de avonduren bij te kunnen verdienen, naast mijn andere baan, als die schuld niet was kwijtgescholden had ik die opleiding nooit kunnen betalen. Ik probeer nu elk jaar iets bij te leren zodat ik nog een betere baan krijg.”* Bovendien is ze heel opgelucht dat haar kinderen nu aan activiteiten kunnen meedoen, daardoor leren ze dat er meer is dan deze omgeving. Shirley ziet namelijk in haar wijk in Rotterdam veel andere alleenstaande moeders die dagenlang niks doen. Shirley heeft een tijdje er ook zo bijgezeten maar dat wil ze niet meer. *“Doordat ik werk kom ik nu het huis uit, leer nieuwe mensen kennen, krijg soms cadeautjes en belangrijker nog; ik ben niet meer depressief. Toen ik thuis in de uitkering zat werd ik heel erg somber, om blijer te worden ging ik eten of spullen kopen. Nu heb ik daar helemaal geen tijd meer voor.”*

Bij de andere respondenten heeft de kwijtschelding geen invloed gehad op het inkomen. De respondenten hebben niet het idee dat werken nu meer loont. Enerzijds komt dit doordat ze nog andere schulden hebben of onder bewind staan. Anderzijds vonden de respondenten het een

ingewikkelde vraag en konden ze het niet plaatsen dat werk door kwijtschelding mogelijk meer loont. Bovendien is de ervaring van de werkenden dat ze nauwelijks meer krijgen dan op bijstandsniveau.

“Als je werkt dan lijkt het net alsof je getrapt wordt. Ik werk maar ik moet net zo hard struggelen als iemand met uitkering of minimum inkomen en wordt vrij weinig rekening mee gehouden. Gezien de gezinssituatie en alles eromheen kan ik niet zeggen dat ik het heel breed heb. Er wordt gekeken naar de cijfers en verder niks. Staat bij wijze 1500/1600 op papier dus je hebt niks van ons nodig maar dat vind ik niet eerlijk, want ik zit niet voor niets in bepaalde trajecten maar daar wordt niet naar gekeken.” (Respondent 18)

Wel geeft werken bij een aantal respondenten voldoening. Dus hoewel ze het niet altijd terugzien in de financiën wordt het wel gemerkt in het welbevinden.

“Ook al zou iemand mij een miljoen geven, ik blijf gewoon werken, het geeft mij voldoening. Ik sta 100% klaar voor een baan, als ik het naar mijn zin heb. Uit de bijstand betekent voor mij wel meer vrijheid, de gemeente wil toch alles van je weten. Als je een eigen baan hebt ben je wat vrijer.” (Respondent 9)

4.2 Case 2 afboeking verjaarde bijstandsvorderingen

Binnen deze case zijn er aanzienlijk meer respondenten die een bijstandsuitkering ontvangen, waarvan een aantal dit al hun gehele leven ontvangen – zoals bij Ria.

Ria (61)

Ria is weduwe en heeft bij het overlijden van haar man een grote schuld bij de gemeente Rotterdam gekregen ten gevolge van een fraudezaak. Ria zit al jaren in de bijstand. Ze heeft een jaar in de schoonmaak gewerkt maar dat was niks. *“Dan komen ze allemaal beslag leggen op je loon... en weet je, ze zijn je liever kwijt dan rijk met die schulden. Eigenlijk te gek voor woorden, wil je werken maar kan het eigenlijk niet omdat je schulden hebt. Toen had ik zo iets van laat maar. Momenteel ben ik 61 dus wie gaat mij nog aannemen?!”*

Nu de bijstandsschuld is afgeboekt heeft Ria nog een klein bedrag aan schulden openstaan. Ze heeft het idee dat ze nu wel sneller uit de schulden komt omdat er meer naar andere schuldeisers kan gaan. *“Mijn grootste angst was dat ik ooit zou komen te overlijden en ik mijn kinderen zou opzadelen met de schulden. Nu zijn die schulden van de gemeente eindelijk allemaal weg, heerlijk! Ik voel me nu veel rustiger en kijk positiever naar de toekomst!”*

Aangezien de helft van deze groep al boven de zestig jaar is, is het deel wat op zoek is gegaan naar betaalde arbeid na de afboeking van de bijstandsschuld laag. Veel respondenten hebben aangegeven dat zij door ziekte en leeftijd sowieso niet meer in aanmerking komen voor betaalde arbeid.

Vrijwilligerswerk vinden ze niet meer haalbaar of ze zijn daarmee gestopt door ziekte. Een aantal doet met tegenzin vrijwilligerswerk omdat het moet vanuit de gemeente Rotterdam. Medische redenen (al dan niet veroorzaakt door psychische problematiek) bleken ook bij de jongere

respondenten een reden te zijn om niet actief op zoek te gaan naar werk of vrijwilligerswerk, een aantal waren voor bepaalde tijd uitgesloten van de arbeidsplicht door de gemeente Rotterdam. Verder verkrijgen twee respondenten een AOW-uitkering. Zij vonden de vragen rondom inkomen en werk voor hun situatie niet van belang.

De meeste respondenten hebben niet het idee dat werken nu meer zou lonen na de afboeking van de bijstandsschuld. Ook hebben ze niet het idee dat de afboeking heeft bijgedragen aan een verbeterd inkomen. Enerzijds komt dit omdat ze werken niet meer haalbaar vinden, vanwege hun leeftijd of door ziekte. Anderzijds ontvangen de meeste respondenten al jaren een bijstandsuitkering. Ze hebben dit geaccepteerd waardoor het vinden van werk naar de achtergrond is verschoven. De respondenten die onder bewind staan of een schuldhulpverleningstraject volgen hebben niet het idee dat werken meer loont omdat ze weegeld krijgen en dit niet is veranderd na de afboeking van de bijstandsschuld. Zij ervaren dat het succesvol afronden van het traject uiteindelijk een beter inkomen zal opleveren, ze krijgen dan immers geen leefgeld meer maar een volledige uitkering of inkomen (uit werk). Eén respondent heeft aangegeven dat werken door de sociale dienst ingewikkeld wordt gemaakt. Een paar jaar geleden werd zijn loon verrekend met de uitkering wat veel problemen opgeleverd heeft. Voor hem was dit een reden om de uitkering te beëindigen. Hij verkrijgt nu inkomen onder bijstandsniveau maar ervaart geen problemen meer met verrekeningen en de sociale dienst.

Een drietal respondenten heeft wel het idee dat het werk dat zij verrichten bijgedragen heeft aan een vermindering van de schuldenlast en een verbetering van de financiële situatie.

“Werken dat loont wel ja. Kijk, als je beslag krijgt op je loon, dan ben je tenminste wel sneller van de schulden af.” (Respondent 27)

Een andere respondent wil graag gaan werken, maar ervaart nog spanningen rondom de re-integratie.

“Re-integratie, dat is spannend, ik ben een beetje angstig ervoor. Met die bijstandsuitkering, uitgaven die je hebt, je houdt niks over als vangnet mocht je baan uitvallen. Brengt veel onzekerheden met zich mee om daaraan te denken. Maar de wil is er wel om weer te re-integreren en baan te vinden en niet afhankelijk te blijven van een bijstandsuitkering.” (Respondent 26)

Angst, al dan niet in combinatie met wantrouwen naar de sociale dienst, was een thema wat sterker naar voren kwam binnen deze case dan bij de kwijtscheldingscase.

“Ik ben na mijn opleiding zelf werk gaan zoeken, wilde graag uit de uitkering, wilde er niks meer mee te maken hebben. Het nadeel is wel, mijn zoon is beperkt, ik kan niet voor hem

zorgen en andere kinderen kan ik ook niet naar school of sport brengen omdat ik zoveel werk maar je moet wel. De angst om terug te keren naar de sociale dienst is groter. Die angst, dat de sociale dienst alles kapot maakt, heeft mijn moeder ook die onder het minimum zit.”

(Respondent 33)

Kortom, niet het verminderen van de schuldenlast vormt een prikkel om te werken maar de eventuele gevolgen die zij anders krijgen vanuit de sociale dienst drijft hen.

4.3 Hoofdpunten beleving inkomen en werk

Bij beide cases geven de respondenten aan dat de kwijtschelding of afboeking minimaal invloed heeft gehad op inkomen en werk. Uitzondering hierop is een respondent, die door de kwijtschelding een opleiding is gaan volgen en vervolgens vanuit een nieuwe baan extra inkomen heeft kunnen genereren. De verklaring voor de minimale invloed op inkomen en werk ligt bij de kwijtscheldingscase in de hoogte van het bedrag, de overige schuldenlast of door het beschermingsbewind. Daarnaast zagen de respondenten zelf geen de link tussen de kwijtschelding en verbeterde prikkels voor werk en inkomen. Bij de verjaring komt dit doordat velen, gezien de leeftijd, niet meer op zoek zijn naar werk. Anderen waren wel op zoek naar werk maar dit werd gevoed door angst voor de sociale dienst in plaats van het geloof dat werk de schuldenlast zou verminderen.

5 Mentale gezondheid

Tijdens de interviews zijn verschillende aspecten behandeld om te achterhalen of de kwijtschelding van de leenbijstand of afboeking van verjaarde bijstandsschuld iets veranderd heeft in de mentale gezondheid van de respondenten. Er is naar de **stressbeleving** van de respondenten gevraagd, ook in relatie tot de oplegging en kwijtschelding of afboeking van de schuld. Daarnaast zijn er vragen gesteld over de **invloed van de schuld op de mentale gezondheid** van de respondenten. Tot slot is er gevraagd of ze zich na de kwijtschelding of afboeking **anders zijn gaan voelen**.

5.1 Case 1 kwijtschelding leenbijstand

Met betrekking tot de stressbeleving benoemden de respondenten voornamelijk dat de schulden in het algemeen invloed hadden op hoe ze zich voelden. Het hebben van schulden leverde bij veel mensen stress op en dan met name het afbetalen van de schulden.

“Lening bijzondere bijstand heb ik geen hoofdpijn van. Het wordt allemaal automatisch verrekend met wat je krijgt, zie je niks van. Schuldeisers heel ander verhaal. Die blijven allemaal dreigen en doen. Standaard elk jaar voor oud en nieuw. Het is een gegeven. Gaat je niet in de koude kleren zitten. Zodra ik een enveloppe zie schiet ik weer in de stress.”

(Respondent 15)

Bij meer dan de helft van de respondenten heeft de kwijtschelding van de leenbijstand bijgedragen aan het verminderen van de stress, doordat een schuld werd weggenomen.

Indra (44)

Indra is moeder van drie kinderen en heeft gebruik gemaakt van de bijzondere bijstand voor de inrichtingskosten van haar woning en de eerste maand huur. Dit was nodig omdat zij uit huis is gezet, ze is gedupeerde van de toeslagenaffaire. Indra weet nog heel goed dat ze een lening is aangegaan bij de gemeente Rotterdam. Dit wilde ze eigenlijk niet maar ze kon niet anders want ze had geen spullen meer en voor de kinderen wilde ze verder. De lening wilde ze niet omdat ze meerdere schulden had door de toeslagen situatie en dan nog eens een lening zou aangaan die met 50 euro per maand afgelost zou moeten worden. Indra heeft veel stress van de schulden ervaren en dat heeft invloed gehad op haar mentale gezondheid. *“Als ik deze schuld ging betalen, dan kon ik iets anders weer niet betalen, zo was iedere maand een andere schuld of incassobureau aan de beurt. Je zit echt met je handen in het haar. Ja ik kan er nu om lachen maar toen kon ik wel huilen hoor...”* Het ergste vond Indra dat ze jarenlang niet op vakantie kon gaan terwijl dat juist zo belangrijk is in stressvolle periodes. *“Vorig jaar zijn we voor het eerst weer met zijn allen op vakantie geweest, nadat alles in een rustig vaarwater kwam. Toen begon ik weer te glimlachen.”*

Op het vlak van mentale gezondheid gaven een aantal respondenten aan dat hun mentale gezondheid is verbeterd ten opzichte van de tijd dat ze nog een lening hadden maar dat het niet perse is verbeterd door de kwijtschelding. Het was volgens hen beter geworden door informele (familieleden) of formele (psycholoog, bewindvoering) hulp of door de compensatie van de toeslagenaffaire.

“Al mijn schulden hebben mij jarenlang achtervolgd en in een depressie doen belanden. Ik had niet verwacht dat dit zou kunnen door schulden want ik sta er sinds mijn 13^e al alleen voor. Ik was dus ook niet gewend om hulp te vragen. Toch heb ik de stap uiteindelijk gezet en ik heb steun gekregen, voornamelijk van mijn zusje, zij heeft mij geholpen om alle achterstanden weg te werken.” (Respondent 17)

“Je voelt je zo alleen op de wereld. Je bent je gezondheid kwijtgeraakt, je energie kwijtgeraakt, niemand meer die je kan helpen, je hebt geen steun, niemand die je even knuffelt en zegt het komt wel goed. Helemaal niks. Je kan nergens heen. Ik was altijd heel sociaal, ik kon niet meer sociaal zijn omdat ik mij schaamde, alles gaat kapot in huis, je kan niks nieuws kopen. Je ziet iedereen leven, maar je kan niet leven, je bent wel in leven maar je leeft niet. Doordat de schulden door de toeslagenaffaire zijn kwijtgescholden kan ik weer een beetje slapen, in al die jaren kon ik niet slapen.” (Respondent 11)

Tot slot gaf een heel aantal respondenten aan dat de kwijtschelding van de leenbijstand geen invloed heeft gehad op het mentaal welbevinden. Deze groep mensen vermoedde dat de situatie zonder kwijtschelding er nog hetzelfde had uitgezien. Dit kwam doordat ze de lening zelf hadden aangevraagd dus de consequenties hadden geaccepteerd. Dit kwam sterker naar voren bij respondenten met lagere schulden bij de gemeente Rotterdam.

5.2 Case 2 afboeking verjaarde bijstandsvorderingen

Binnen deze case werd vooral veel gesproken over stress door de respondenten. Allereerst heeft het ontstaan van de schuld veel stress opgeleverd.

Nanne (40)

Nanne is een alleenstaande moeder en woont samen met haar minderjarige zoon. Door een misverstand is Nanne terecht gekomen in een fraudesituatie. Ze had bijzondere bijstand aangevraagd voor inrichtingskosten en van dat bedrag had ze ook voor een paar honderd euro boodschappen gedaan. Dit was voor de gemeente de reden voor het opleggen van de vordering. Daarnaast heeft Nanne te maken gehad met ingewikkelde situaties bij de kredietbank waardoor de schulden opliepen in plaats van dat ze afgelost werden. Nanne besloot om vrijwillig onder bewind te gaan omdat ze heel veel stress heeft ervaren rondom de schulden en fraudesituatie. *“De stress uitte zich bij mij in lichamelijke klachten zoals hoge bloeddruk en diabetes. Nu de financiële situatie uit handen is gegeven, heb ik mijn lichamelijke klachten ook beter onder controle.”* Nanne heeft nooit geweten dat de bijstandsvordering is verjaard en afgeboekt. *“Ik ben verbaasd maar ook argwanend, heeft de gemeente een fout gemaakt? Ik ga hierna direct mijn bewindvoerder bellen.”*

Daarnaast bracht het afbetalen van de bijstandsschuld, gecombineerd met andere schulden, ook stress met zich mee.

“De bijstandsschuld terugbetalen zorgde voor slapeloze nachten bij mij. Elke brief die ik kreeg van de gemeente, daar kon ik slecht van slapen en kreeg ik stress van. Kan goed zijn dat ik vanavond ook niet kan slapen omdat ik door dit gesprek er weer aan herinnerd word.”

(Respondent 25)

De stress uitte zich bij de respondenten als volgt: apathie, stilvallen door drukte in hoofd (1001 gedachten), depressieve gevoelens, lichamelijke klachten (zoals bij Nanne), niet kunnen slapen, boosheid, bang zijn voor de telefoon of deurbel, meer eten of juist minder eten en roken. Verder kwam uit de interviews naar voren dat de respondenten veel (life-events) meegemaakt hebben in hun leven wat, in combinatie met de schuld bij de gemeente, invloed had op het fysieke en mentale welbevinden.

Ongeveer de helft van de respondenten is zich niet anders gaan voelen na de afboeking van de bijstandsschuld. Een aantal daarvan heeft nog wel steeds veel last van het opleggen van de vordering.

“Ik ben mij niet anders gaan voelen, wat ik heb meegemaakt, dat doet iets met je. Dat is blijvend. Gaat niet nu of morgen weg. Ik heb schade eraan overgehouden. Het beïnvloedt mijn leven. Ik kan niks anders doen dan ‘s avonds mijn ogen proberen dicht te doen en proberen te slapen. Maar als je opstaat, ja ik kan dan nu wel wat spaarcentjes hebben, maar dan ben ik net zo ongelukkig als toen ik in de shit kwam door de gemeente.” (Respondent 33)

Sommige respondenten zijn zich wel anders gaan voelen maar dat kwam niet door de afboeking van de bijstandsschuld maar door de bewindvoerder. Die zorgde voor financiële rust. Van alle respondenten uit deze case zijn drie respondenten zich wel beter gaan voelen nadat de schuld is afgeboekt. Bij twee daarvan had dit een blijvend effect, in het afgelopen jaar is de mentale situatie verbeterd. Bij één respondent was dit van kortere duur omdat er een nieuwe bijstandsschuld volgde.

5.3 Hoofdpunten beleving mentale gezondheid

Het hebben van schulden gaat gepaard met mentale gezondheidsklachten. Voornamelijk levert het veel stress op. Niet zozeer alleen de schulden vanuit de gemeente maar ook de andere schulden die de respondenten uit beide cases al hadden of nog hebben. Bij de kwijtschelding van de leenbijstand heeft meer dan de helft van de respondenten aangegeven dat de kwijtschelding heeft bijgedragen aan minder stress.

Het mentale welbevinden is bij een aantal respondenten verbeterd door andere factoren zoals formele en informele hulp en compensatie van de toeslagenaffaire. Een heel aantal respondenten gaf aan dat het mentale welbevinden niet is veranderd na de kwijtschelding.

De meeste respondenten geven aan geen verandering in de mentale gezondheid te hebben ervaren door de afboeking. Sommige van deze respondenten hadden nog steeds last van de eerder opgelegde vordering. Een drietal respondenten gaf aan zich wel beter te voelen door de afboeking.