



Het Warm Rotterdam Plan

September 2022

Inhoudsopgave

1.	Warm Rotterdam: een bundeling van (ervarings)kennis	3
1.1	Warm Rotterdam drie jaar verder	
2.	Waar staat Warm Rotterdam voor?	5
2.1	Aanleiding: arme stad, toenemende tweedeling	
2.2	Missie	
2.3	Visie	
2.4	Strategie	
3.	Activiteiten en projecten	8
3.1	De basis van Warm Rotterdam	
3.2	Projecten Warm Rotterdam	
4.	Impact Warm Rotterdam	18
5.	Stichting Warm Rotterdam	21
5.1	Ervaringsdeskundigen	
5.2	Partners	
5.3	Team	
5.4	Bestuur	
6.	Financiën	22
6.1	Risico's	
	Bijlage: Begroting 2023	23

Het Warm Rotterdam team werkt op verschillende locaties in de stad. Op maandag komen we als team bijeen in het Wijkpaleis in Rotterdam West.
We zijn bereikbaar via info@warmrotterdam.nl.



1. Warm Rotterdam: een bundeling van (ervarings)kennis

Rotterdam is rijk. Rijk aan cultuur, aan geschiedenis, aan ideeën én aan geld. Helaas profiteert niet iedereen hiervan. Steeds meer stadsgenoten brengen hun leven noodgedwongen in sociale en financiële armoede door. 25 procent van de Rotterdamse huishoudens is financieel niet stabiel¹. Een percentage dat onnodig en onacceptabel is.

Warm Rotterdam is in 2016 gestart op initiatief van de Pauluskerk en is sinds 2019 een zelfstandige stichting. Met ervaringsdeskundigen en partners zet Warm Rotterdam zich in om de situatie van Rotterdammers die arm zijn of schulden hebben te verbeteren. Het aantal Rotterdammers dat in armoede leeft moet omlaag. We zeggen 'nee' tegen het verdienen aan Rotterdammers met schulden. We stoppen met het uitsluiten van mensen op de arbeidsmarkt.

1.1. Warm Rotterdam drie jaar verder

Drie jaar na oprichting van de stichting Warm Rotterdam zien we de aandacht voor armoede- en schuldenproblematiek in de stad toenemen. Warm Rotterdam is als kritische insider veelvuldig in gesprek met bestuur, politici, beleidsmakers en bedrijven om de bewustwording over armoede en schulden te vergroten en alternatieve inzichten en aanpakken aan te reiken. Als eerste stad in Nederland kreeg Rotterdam een wethouder Armoede, Schuldenaanpak en Informele zorg. Deze wethouder heeft van zich laten zien en horen, heeft maatregelen genomen en heeft zich zoveel mogelijk laten voeden door informele netwerken en structuren. Er zijn successen geboekt; het aantal ondersteuningsplannen is toegenomen, er is minder uitval bij schuldhulpverlening, er is een jeugdtogoed, een werkbonus en het Expertise Team Financiën (ETF) is opgericht. Zowel de wethouder, raadsleden en bedrijven, als het maatschappelijk middenveld en bewoners- en vrijwilligersorganisaties hebben daaraan bijgedragen. Warm Rotterdam blijkt goed in staat over het voetlicht te brengen wat Rotterdammers nodig hebben en welke aanpak daarbij het beste werkt.

Tegelijkertijd mist Warm Rotterdam nog steeds de aandacht en urgentie voor het bereiken van Rotterdammers in armoede en schulden en de vroegsignalering van problemen. Het bereiken van bewoners in nood blijft in Rotterdam (en daarbuiten) achter. Bewoners haken daardoor af en voelen zich niet gehoord. De impact van afhakende burgers is groot. We zagen dat terug bij de recente lokale verkiezingen: in sommige wijken ging nog geen 20% van de inwoners stemmen. Ook de meerjarige ondersteuning van informele hulp- en steunstructuren bleef uit. Terwijl deze structuren mede voorkomen dat problemen (onnodig) verergeren. De beleidsimpact van de afgelopen jaren kenmerkt zich vooral door genezen in plaats van voorkomen. Van een effectief preventieoffensief en erkenning van de rol van informele netwerken is nog te weinig sprake. Ook het gemeentelijk preventieakkoord 010 heeft niet gebracht wat het moest. Uit onderzoek blijkt dat veel bewoners afhaken bij instanties en het vertrouwen in de politiek hebben verloren. Contact maken en vertrouwen terugwinnen, dat is de eerste stap. Uit onderzoek blijkt dat veel bewoners zich het liefst melden bij ervaringsdeskundigen. Daarom blijft Warm Rotterdam het erkennen en meerjarig faciliteren van Warmtebronnen² in de stad onverminderd agenderen. Als gevolg van de energiecrisis, de oplopende inflatie en het lage wettelijk minimum dreigen steeds meer burgers financieel in de knel te komen, ook nieuwe groepen. Dat baart Warm Rotterdam grote zorgen. En met ons vele anderen. De risico's om in armoede en schulden te geraken zijn de afgelopen jaren alleen maar toegenomen.

De armoedecrisis is een feit. Landelijk en met Rotterdam als aanvoerder van de lijst, want:

- de coronacrisis heeft Rotterdammers met een minimum (zelfstandigen en werknemers) onevenredig hard geraakt;
- de toeslagenaffaire heeft 3.000 Rotterdamse gezinnen getroffen;
- het lage wettelijk minimum, de stijgende inflatie, de overspannen huurmarkt veroorzaken dat nu ook de middeninkomens in financiële nood komen;
- we weten niet of de hoge energieprijzen voldoende gecompenseerd gaan worden;
- de tekortschietende jeugdhulp, wmo- en ggz dienstverlening maken dat bewoners niet altijd de (geestelijke) gezondheidszorg krijgen die nodig is;
- zorgmijdend gedrag neemt toe als gevolg van uitgeklede zorgverzekeringen;
- er dreigen meer huisuitzettingen, vaak bij mensen met psychische problemen;

¹ Dat betekent dat er bij de minste of geringste financiële tegenslag een financieel problematische situatie ontstaat waarbij een huishouden onder het minimaal noodzakelijke consumptieniveau (zoals door CBS gedefinieerd) komt.

² Warmtebronnen zijn plekken in de stad waar Rotterdammers in armoede en met schulden graag komen en zich veilig voelen.

- de rol van het sociaal werk als signaleerder en verwijzer bij schuldenproblematiek is minimaal, terwijl zij vertrouwd zijn met bewoners;
- wijkteams kunnen het werk niet aan en verwijzen ook bij ernstige problematiek te laat naar de tweede lijn.

Warm Rotterdam wordt gewaardeerd door partners in haar rol als kennisbron, aanjager en luis in de pels. De wethouder noemde Warm Rotterdam lastig, maar ook nodig voor de stad. De waardering blijkt ook uit het groeiende netwerk en het toenemend aantal verzoeken om kennis te delen en uitwisseling met ervaringsdeskundigen. Omdat de situatie voor mensen in financieel kwetsbare situaties op korte termijn niet verbetert blijft Warm Rotterdam zich inzetten, want:

- Rotterdammers zijn onvoldoende geïnformeerd en zich (te) weinig bewust van de (duurzame) ontwrichting van mensenlevens als gevolg van financiële stress. Dat leidt ook tot een tweedeling in de stad;
- er is een gebrek aan 'echte luisteraars' en probleemeigenaren;
- er is een gebrek aan eenheid in en kennisdeling tussen (de verschillende) aanpakken;
- er zijn te weinig instanties, bedrijven en organisaties die zich medeverantwoordelijk voelen voor het aanpakken van de armoede crisis³.

Dit jaar zijn het Rotterdamse bestuur en de gemeenteraad gestart met het Coalitieakkoord 2022-2026 Eén stad. Warm Rotterdam is betrokken bij de ontwikkeling van de beleidskaders voor de uitvoering van het akkoord. Het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid lanceerde voor de zomer 2022 de Aanpak Geldzorgen, Armoede en Schulden. De minister kwam naar het spreekuur bij Warm Rotterdam en sprak over bewindvoering, het bereiken van Rotterdammers en welke hulp nodig is. Het is druk bij ons Warm Spreekuur; beleidsmakers, professionals, maar ook Albert Heijn en het Rode Kruis leggen hun oor te luisteren bij ervaringsdeskundigen.

We zien overlap in het gemeentelijk coalitieakkoord en de landelijke aanpak van armoede en schulden. Zoals de aandacht voor het bereiken van bewoners, (vroeg)signalering, financiële educatie, een grotere inzet van vrijwilligers en buddies en het belang van informele steun- en preventienetwerken⁴. Dit zijn ook de punten op de Rotterdamse Armoede Agenda. De agenda van Rotterdammers met wat zij nodig achten voor de aanpak van armoede en schulden. Warm Rotterdam blijft de Armoede Agenda de komende jaren actualiseren en agenderen. Op de agenda staan bijvoorbeeld:

- dat de gemeente en instanties beleid en aanpakken baseren op ervaringskennis en signalen van Rotterdammers in armoede;
- dat er één loket moet komen in de wijken waar Rotterdammers terecht kunnen met al hun vragen. Stop met het opjagen van mensen in armoede van loket naar loket. Dit loket moet ook toegankelijk zijn voor Rotterdammers die de Nederlandse taal onvoldoende beheersen, digitaal niet vaardig, laaggeletterd of verstandelijk beperkt zijn;
- dat er meer geld moet vrijgemaakt worden voor armoedebestrijding en ruimhartige gemeentelijke regelingen (en kwijtschelding);
- sociaal incasseren: Rotterdammers roepen bedrijven op om te helpen als er betalingsproblemen ontstaan. Met volle overtuiging rolt Warm Rotterdam dan ook het keurmerk Warm Incasseren uit in de stad. Als bewezen effectief hulpmiddel voor bedrijven om in een vroeg stadium oplossingen te vinden voor werknemers en klanten met betalingsproblemen.

Armoede- en schuldenaanpak is de verantwoordelijkheid van de samenleving als geheel. Van gemeenten én het rijk, van bedrijven, maatschappelijke organisaties en van burgers. Met ervaringsdeskundigen en partners markeert Warm Rotterdam een nieuw democratisch tijdperk, waarin geluisterd wordt naar de bewoners om wie het gaat. Enquêtes en opiniepeilingen zijn daarbij niet voldoende, en de uitkomsten van inspraakavonden en andere participatievormen komen vaak onvoldoende tot hun recht. Schijnparticipatie leidt tot minder vertrouwen in overheid en instanties én leidt tot blinde vlekken. Als inwoners hun kennis, ervaring en creativiteit niet kunnen inbrengen, vergroot dat de kans op (politieke) keuzes die niet aansluiten bij wat bewoners nodig hebben. Een illustratie daarvan is de lage opkomst van bewoners bij de Burgertop over Rotterdam-Zuid (14 mei 2022) na 10 jaar inzet. De kloof tussen bewoners en 'het systeem' werd hier goed zichtbaar. Dit tekent de noodzaak om kennis uit de stad te blijven brengen naar daar waar besluiten worden genomen en beleid wordt gemaakt.

³ 13.000 Rotterdammers die hulp nodig hebben zijn niet bekend bij de hulpverlening. Dit zijn dan nog alleen de Rotterdammers met ernstige schulden.

⁴ Verantwoordelijkheden worden steeds meer naar de gemeenten geschoven (op inkomenspolitiek en wetgeving na). Maar heldere afspraken over financiering en uitvoering zijn er nog niet.

2. Waar staat Warm Rotterdam voor?

2.1. Aanleiding: arme stad, toenemende tweedeling

Rotterdam is de armste stad van Nederland. 18,5% van de Rotterdammers leeft onder de armoedegrens, bijna twee keer zo veel als gemiddeld in Nederland volgens de Feitenkaart Armoede en schulden in Rotterdam. Dat zijn ruim 87.000 Rotterdammers. Meer dan de helft van hen moet al ten minste vier jaar van een laag inkomen rondkomen. Zij zijn door hun reserves heen. Kleine schulden groeien in korte tijd uit tot grote schulden. In sommige wijken leeft een kwart tot een derde in armoede. Eén op de zeven Rotterdamse kinderen groeit op in een arm gezin.

Armoede is, volgens de **definitie** van de Verenigde Naties, het niet kunnen voorzien in de eerste levensbehoeften. Het Sociaal Cultureel Planbureau spreekt over een 'niet veel maar toereikend budget'. Daarvan moeten bewoners kunnen wonen, eten, van een korte vakantie genieten en over een kleine reserve beschikken om bijvoorbeeld de fiets te laten repareren. Rotterdam houdt het wettelijk sociaal minimum aan als armoedegrens. Maar dit minimum is te weinig om in de primaire levensbehoeften te kunnen voorzien. De kwetsbaarheid van flexwerkers op de arbeidsmarkt is sinds de coronacrisis nog zichtbaarder geworden en inmiddels zorgen de stijgende inflatie, de oplopende huurprijzen en duurdere boodschappen voor een toenemend aantal gezinnen dat financieel in de knel komt. Ook het NIBUD wijst erop dat het financiële bestaansminimum omhoog moet.

Maar het gaat niet alleen over onvoldoende geld. Onderzoek wijst uit hoe een gebrek aan tijd en geld ons gedrag bepaalt en het denkvermogen aantast. Door onverstandige beslissingen, stress en zorgen verslechtert de levenssituatie. Aanhoudende financiële stress kan het leven zelfs totaal ontwrichten. De Erasmus School of Economics waarschuwt ervoor dat door de impact van armoede op de ontwikkeling en kansen van kinderen een hele generatie Rotterdammers verloren dreigt te gaan (NRC, 2020).

Armoede gaat gepaard met sociale problematiek, zoals onderwijsuitval, werkloosheid, sociaal isolement en gezondheidsproblemen. Afhaken, niet 'mee kunnen doen', uitgesloten zijn en dit voelen, zijn gevolgen van armoede en schulden. Daar komt bij dat aandacht voor het kleine, het gewone en alledaagse is afgewaardeerd in het neoliberale tijdperk. Contact maken blijft één van de belangrijkste voorwaarde om (geld)zorgen te delen en hulp op gang te brengen.

2.2. Missie

Helaas is Rotterdam (nog steeds) de armste stad van Nederland. Daarom heeft Warm Rotterdam als doel de levensomstandigheden van Rotterdammers in armoede en/of met schulden te verbeteren. Onze stip aan de horizon is een Warm Rotterdam waar:

- naar inwoners in armoede geluisterd wordt en zij met respect, aandacht en betrokkenheid bejegend worden;
- ervaringskennis aan de basis staat van beleid en aanpakken;
- Rotterdammers door instanties en bedrijven geholpen worden om uit armoede te komen;
- er voldoende warmtebronnen zijn (gewaardeerd en meerjarig gefinancierd) waar bewoners bij kunnen komen, actief kunnen zijn en hun talenten kunnen ontdekken en ontwikkelen.

2.3. Visie

Warm Rotterdam mobiliseert, bundelt, analyseert en deelt de kennis en signalen van haar netwerk met alle relevante partijen in de stad. Met als resultaat een groter bewustzijn over armoede en schulden in de stad, agendering van systeem haperingen, een grotere zichtbaarheid van informele hulp structuren en de ontwikkeling van werkzame aanpakken.

2.4. Strategie

De doelen van Warm Rotterdam zijn:

- bundelen van kennis, ervaring en signalen van ervaringsdeskundigen en partners;
- vergroten van de bewustwording in de stad over de armoede- en schuldenproblematiek, en de urgentie hiervan;
- beïnvloeden van beleids- en instrumentontwikkeling om armoede- en schuldenproblematiek aan te pakken;

- zichtbaar maken en versterken van communities en informele hulp- en steunnetwerken van ervaringsdeskundigen;
- bijdragen aan het behalen van de ambities uit het coalitieakkoord Eén stad en de Aanpak Geldzorgen, armoede en schulden van minister Schouten.

Warm Rotterdam is een netwerk van ervaringsdeskundigen, informele organisaties, bedrijven en instanties dat (ervarings)kennis over armoede en schulden deelt. Samen slaan we de handen ineen en nemen verantwoordelijkheid om armoede en schulden terug te dringen in de stad. Warm Rotterdam vergroot bewustwording over wat leven in armoede en met schulden betekent voor Rotterdammers.

Onze bottom-up aanpak bestaat uit:

- het faciliteren van ontmoeting en dialoog over armoede. Signalen ophalen en systeem haperingen identificeren;
- met ervaringsdeskundigen en partners prioriteren, aanjagen en ontwikkelen;
- belangenbehartiger en spreekbuis voor Rotterdammers in armoede zijn;
- lobben en het agenderen van armoede bij politiek en bestuur op basis van de stem van de stad.

Als de stad erom vraagt, innoveert en ontwikkelt Warm Rotterdam, en trekt waar nodig processen vlot. Daar waar (nog) niet gebeurt wat nodig is, zorgt Warm Rotterdam ervoor dat het wel gebeurt. Dit alles doen we met ons netwerk; zij denken mee en voelen zich eigenaar van de oplossing. Kortom: Warm Rotterdam maakt een volgende stap mogelijk en faciliteert met (aanvullende) kennis en (genereert financiële) middelen.

Wat maakt Warm Rotterdam uniek?

Uniek is dat Warm Rotterdam werkt met een Warme Adviesraad. Met de adviesraad van ervaringsdeskundigen, en met partners vertalen we (ervarings)kennis en signalen naar een politieke agenda, werkzame aanpakken voor organisaties en bedrijven en bewustwordingscampagnes. Door samen te werken en te luisteren weten we wat werkt en wat niet. Met het netwerk bepalen we waarop we inzetten en welke acties nodig zijn. We zijn geen initiatieven carroussel, maar jagen duurzaam effectieve oplossingen voor armoede- en schulden aan. De adviesraad bestaat uit een kern van vijftien Rotterdammers, met daaromheen een flexibele schil van ervaringsdeskundigen die meedenken en adviseren.

Op wie richt Warm Rotterdam zich?

Het netwerk van Warm Rotterdam is breed verspreid over de stad: van informele netwerken voor hulp en dienstverlening, partners (zoals Faircasso, Havensteder, HefGroep, Rabobank, Evides) en (landelijke) kennisinstituten (zoals lectoraten, Sociaal Werk Nederland en Movisie). Samen met het netwerk wil Warm Rotterdam impact maken in de stad en zo verandering teweegbrengen. Hierbij richten wij ons op vier doelgroepen:



- **Politici:** Warm Rotterdam volgt en monitort de besluitvorming over armoede- en schuldenbeleid en jaagt raadsleden aan de Armoede Agenda en aangedragen oplossingen te omarmen.
- **Bedrijven:**
 - Door warm te incasseren dragen opdrachtgevers van incasso bij aan het verminderen van de collectieve schuldenlast van Rotterdammers met betalingsproblemen. Onze ambitie is dat alle Rotterdamse bedrijven met (interne of externe) incassoprocessen het keurmerk Warm Incasseren behalen.
 - Door de basis-boodschappenlijst betaalbaar te houden (eenpersoonshuishouden, 50 euro per week) zorgen winkelketens in Rotterdam ervoor dat bewoners en gezinnen die onder de armoedegrens leven drie keer per dag een gezonde maaltijd hebben. Onze ambitie is dat alle grote winkelketens de basis-boodschappenlijst betaalbaar houden.
- **Informele (bewoners- en vrijwilligers)organisaties en sociaal ondernemers:** Zij onderschrijven de doelstellingen van Warm Rotterdam; zij zijn onze partners. Warm Rotterdam vergroot de zichtbaarheid van deze partijen door ze een podium te geven.
- **Bewoners van Rotterdam:** Met communicatie- en campagne-uitingen maken we bewoners bewust van de ontwrichtende gevolgen van armoede en schulden. We faciliteren een dialoog over armoede en schulden in de stad. We nodigen Rotterdammers uit zich te verdiepen in hun stadsgenoten die in armoede leven.



3. Activiteiten en projecten

Ook in 2023 heeft Warm Rotterdam (doorlopende) basisactiviteiten – Je doet ertoe (kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen benutten en het versterken van ervarings-communities) en Warme stad (permanente campagnes gericht op het vergroten van bewustwording over armoede en schulden in de stad) – en de projecten die daaruit ontstaan zijn zoals het keurmerk Warm Incasseren en Passend Werk.

3.1. De basis van Warm Rotterdam

Je doet ertoe

Waar staan we nu?

Je doet ertoe is de community van ervaringsdeskundigen met hun persoonlijke ervaring en kennis. Zij vertellen het verhaal van Rotterdammers met geldzorgen. Deze kennis staat aan de basis van signalering, agendering, adressering, advies en ontwikkeling. Voor Warm Rotterdam moeten Rotterdammers in armoede en schulden een stem hebben, zowel bij de agenda van de gemeenteraad en bij beleidsmakers die de uitvoeringskaders schrijven als in het gesprek over wat de beste aanpakken zijn. Want in een Warm Rotterdam praten we niet over, maar mét Rotterdammers.

Door de campagnes en onze aanwezigheid op socials en in de media weten instanties ons te vinden voor informatie, vragen en hulp. Onze ervaringsdeskundigen worden geconsulteerd en als experts gevraagd. Zij geven advies, zetten hulplijnen op en delen hun kennis met beleidsmakers, politici en bestuurders. Bijvoorbeeld over hoe bewoners (eerder) te bereiken, over energiearmoede, zorgarmoede, toegankelijke communicatie en leefstijladvies. Ook worden ervaringsdeskundigen gevraagd om feedback te geven over bestaande dienstverlening.

De toeloop is inmiddels zo groot dat we het Warm Spreekuur hebben opgezet. Hierbij krijgen politici, organisaties, bedrijven en particulieren de gelegenheid zich door ervaringsdeskundigen te laten bijpraten, kennis te delen en samen te zoeken naar passende oplossingen. Warm Rotterdam is uitgegroeid tot een serieuze gesprekspartner met experts die op waarde geschat worden.

Daarnaast haalt Warm Rotterdam kennis uit de stad op. Met name uit haar groeiende netwerk van informele steunstructuren die in grote getalen actief zijn, maar vaak onder de radar blijven. Het grijze armoedecircuit tussen bewoners en instanties. Te klein en te organisch om te faciliteren door gemeente en fondsen, en te bedreigend en ingewikkeld voor professionele instanties om mee samen te werken. Maar wel met toegang tot Rotterdammers die kwetsbaar zijn, en dus van onschatbare waarde. Warm Rotterdam bracht het grijze armoedecircuit de afgelopen jaren in beeld en trekt samen op. Bijvoorbeeld bij de campagne Tijdelijke Overbruggingsregeling Burgers in Armoede (TOBIA). Via het grijze armoedecircuit kunnen we de contacten met Rotterdammers die hulp nodig hebben, herstellen. Dat vraagt van instanties dat ze open staan voor ervaringskennis en langdurige samenwerking. Warm Rotterdam stuurt aan op het inbedden van ervaringskennis in de organisatie (tegen betaling). We waken voor eenmalige consultatie waarvan het resultaat vaak mistig blijft.

Maandelijks komen we bijeen met de ervaringsdeskundigen. Zijn er zorgelijke signalen en is er actie nodig? De stijgende kosten voor zowel boodschappen als de energierekening zijn aanleiding geweest voor een pleidooi voor een Tijdelijke Regeling Burgers In Armoede (TOBIA) in het NRC. Problemen van ervaringsdeskundigen met de ziektekostenverzekering zijn de aanleiding voor een onderzoek. Bij dreigende uithuiszettingen worden we benaderd door woningbouwcorporaties als het contact met de huurder moeizaam verloopt. We zijn intermediair en regelen waar nodig een maatwerkoplossing.

Het samenwerken met de stad heeft geleid tot de Armoede Agenda met speerpunten in de strijd tegen armoede. De Armoede Agenda is de meetlat waarlangs wij beleid, initiatieven en aanpakken leggen. Stroken de plannen en voornemens met wat Rotterdammers nodig hebben?

Urgentie

Het vertrouwen in de overheid is voor vele burgers tot een dieptepunt gedaald, mede als gevolg van de eerdergenoemde (maatschappelijke) ontwikkelingen en het gebrek aan maatwerk bij problemen. Generieke maatregelen en een wederzijds wantrouwen hebben catastrofale gevolgen gehad voor vele Rotterdammers.

Ervaringsdeskundigen melden dat het professionals ontbreekt aan tijd en aandacht om per situatie te bekijken wat de beste oplossing is. Ook melden zij dat mensen in armoede en met schulden niet weten waar ze terecht kunnen, of dat ze hun verhaal moeten vertellen in een open ruimte met anderen. Ervaringsdeskundigen weten hoe belangrijk brieven in 'gewone' taal zijn om de juiste dingen te doen en angst voor 'het systeem' weg te nemen. Zij weten hoe duidelijke en tijdige informatie over toeslagen als de kinderen het huis uit gaan, financiële problemen kan voorkomen. Zij zien dat er veel foute beslissingen worden genomen door professionals, maar dat niet iedereen in staat is een bezwaarschrift in te dienen. Ingewikkelde procedures en regels en formats leiden ertoe dat steeds meer mensen niet binnen de formats passen. Dat veroorzaakt angst en stress. 'Big brother' beslist over wel of geen uitkering, wel of geen zorg, wel of geen vergoeding voor de kinderopvang, wel of geen vrijwilligerswerk mogen doen en vooral géén bijverdiensten. De roep om gehoor vinden bij al die regeltjes en maatwerk klinkt luid en duidelijk bij ervaringsdeskundigen.

Ambitie

Ervaringsdeskundigen worden gezien en gehoord. Hun kennis is onderdeel van beleid en aanpakken; dat uit zich in een toenemend belang van hun advies- en consultatierol. Ook sluiten ieder jaar nieuwe ervaringsdeskundigen en warmtebronnen zich aan bij de Je doet ertoe-community. Zij delen hun kennis en dragen bij aan campagnes en acties van Warm Rotterdam. Volgend jaar bereiden we de formele erkenning van de Warme Adviesraad door beleid en politiek voor.



Aanpak

- Jaarlijks organiseren we minimaal 12 bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen voor kennisdeling, planvorming en ontwikkeling.
- We tekenen ervaringskennis en signalen van ervaringsdeskundigen op om systeemhaperingen en oplossingen voor een breed publiek inzichtelijk te maken.
- De ervaringsdeskundigen:
 - zijn betrokken en adviseren bij de uitrol, implementatie en opschaling van het keurmerk;
 - bieden met hun eigen hulp- en steunnetwerken eerste hulp bij schulden, uithuiszettingen en problemen met zorg aan Rotterdammers in de problemen;
 - geven advies aan derden tijdens de Warme Spreekuren;
 - zijn actief bij het werven en betrekken van Rotterdammers bij ons netwerk;
 - zijn spreekbuis voor mensen in armoede en schulden in de media;
 - actualiseren de Armoede Agenda.
- We organiseren dialoogtafels bij Warmtebronnen in de stad over de situatie in de stad.
- We bouwen het kennisnetwerk verder uit voor agendering, werving van ervaringsdeskundigen en kennis- en informatieuitwisseling.

- We monitor de daadkracht en impact van het bestuur, de politiek en beleidsmakers bij planvorming en uitvoering armoede- en schuldenaanpak.
- Tot slot pleiten we voor een fonds dat Warmtebronnen meerjarig financiële ondersteuning biedt.

Partners

- Goud van Noord
- Buurtlab
- Rode Kruis
- House of Hope
- Stichting Mano
- Stichting Salaam
- Stichting Ik Geef
- Trefpunt
- Kledingbank IJsselmonde
- en vele anderen



Warme stad

Waar staan we nu?

Om de bewustwording over wat leven in armoede betekent te vergroten, ontwikkelde Warm Rotterdam op basis van signalen van de adviesraad communicatie- en campagneuitingen voor politici, bedrijven, informele netwerken en Rotterdammers.

Zo waren de stijgende prijzen in de supermarkten aanleiding om de supermarktketens aan te spreken op hun verantwoordelijkheid om de basis-boodschappenlijst betaalbaar te houden. Met de campagne *Rotterdam slaat terug tegen armoede* in 2021/2022 brachten we in beeld hoe de stad armoede te lijf gaat. Bewoners, experts, bedrijven, politieke partijen en maatschappelijke organisaties toonden wat zij doen voor bewoners in armoede. In de opiniebijdrage in de NRC en via een social media-campagne pleitte Warm Rotterdam met ervaringsdeskundigen en netwerkpartners voor de invoering van een Tijdelijke Overbruggingsregeling Burgers in Armoede (TOBIA).

Ook via radio- en tv vergroten we de bewustwording over armoede en schulden, zoals tijdens het maandelijkse Rondje Armoede op Radio Rijnmond. Iedere maand laten ervaringsdeskundigen en betrokken bewoners in het programma Dwars door Rijnmond (van radiomaker Erik Lemmers) zien hoe de stad zich inzet voor Rotterdammers in armoede. Met 30.000 trouwe luisteraars per uitzending.

Met de stad zijn we permanent in gesprek over armoede, bijvoorbeeld met dialoogtafels na vertoning van de film *Angels on Diamond Street*. Tijdens deze vertoningen - en van 'Er is genoeg' van Pim Giel - hebben we de Armoede-enquête uitgezet en de meerjarige Armoede Agenda voor de gemeenteraadsverkiezingen 2022 opgesteld. De Armoede Agenda is gepresenteerd tijdens onze jaarlijkse bijeenkomst in Arminius (met raadsleden, Warmtebronnen, maatschappelijke organisaties en bewoners).

Vorig jaar hebben we ons meer geroerd op sociale media (LinkedIn, Twitter en Facebook). Dit heeft geleid tot meer (online of offline) interactie en volgers en meer aandacht voor de campagnes. Vooral op LinkedIn is het aantal volgers gegroeid (van 242 in juli 2021 naar 491 in juli 2022). Ons engagement is hoog (met een CTR-gemiddelde van 5 % t.o.v. 1,5 % gemiddeld op sociale media). Dat leidt ook tot meer offline contactmomenten. Een raadslid vertelde ons dat hij naar aanleiding van een post van Warm Rotterdam contact heeft gezocht met sociaal ondernemers. Zo groeit Warm Rotterdam, en mobiliseren we steeds meer bewoners en organisaties die armoede de stad uit willen jagen.

Warm Rotterdam heeft de afgelopen drie jaar een stevig netwerk van informele organisaties opgebouwd en dringt daarmee steeds dieper door in de haarvaten van de Rotterdamse armoedeproblematiek. De communicatie is erop gericht dit netwerk optimaal te ontsluiten en de expertise toegankelijk te maken voor raadsleden, bestuur en bedrijven. Dat is één kant van de medaille. Maar het blijft ook belangrijk om armoede als maatschappelijk probleem onder de aandacht te blijven brengen. Iedereen zou moeten weten dat armoede bestaat, hoe het ontstaat en wat het betekent om in armoede te leven. En dat dit vaak geen keuze is omdat we onze maatschappij, zo hebben ingericht dat het heel makkelijk is om in armoede te geraken (denk aan jongeren die veel kunnen lenen) maar het moeilijk is om uit die armoede te komen. Die bewustwording is een belangrijke pijler onder de activiteiten en de impact van Warm Rotterdam.

Ambitie

Met onze communicatie- en social media-strategie maken we Rotterdammers bewust van de ontwrichtende gevolgen van langdurige armoede en schulden. Voor individuen en gezinnen, én voor het leefklimaat in de stad. Daarnaast dragen we ideeën aan voor een aanpak die werkt en waarvoor draagvlak is.

Aanpak

Wij richten ons op de volgende vier groepen:

- **Bestuur en politiek** zijn verantwoordelijk voor effectief beleid tegen armoede en schulden. We volgen het bestuur en houden vinger aan de pols bij de uitvoering van het coalitieakkoord Eén stad. De raad volgen we bij het uitvoeren van hun controlerende taak. We zetten hen aan (meer) structurele oplossingen te realiseren. Ook brengen we de Armoede Agenda onder de aandacht, telkens weer. We monitoren raadsdebatten en -besluiten. We informeren via LinkedIn, Twitter, campagnes, uitnodigingen voor debatten en via ons Warm Spreekuur. Daarnaast inspireren we raadsleden en het bestuur met armoede-initiatieven van bedrijven en Rotterdammers. Tot slot brengen we de kennis van bestuur en politiek, bedrijven, maatschappelijke organisaties en ervaringsdeskundigen samen. Zoals een Burgerberaad⁵. Van dit alles doen we verslag via onze sociale media en digitale nieuwsbrieven. Ook nemen we in 2023 ten minste 12 keer proactief contact op met lokale en/of landelijke journalisten, waarmee we invloed uitoefenen op het politieke debat (denk aan de bijdrage in NRC over TOBIA).
- **Bedrijven met incassoprocessen** bereiken we door met een campagne het keurmerk Warm Incasseren onder de aandacht te brengen. **Winkelketens** en hun branche-organisatie blijven we oproepen de basis-boodschappenlijst betaalbaar te houden. Via een digitale nieuwsbrief en LinkedIn informeren en inspireren we bedrijven en organisaties. Bij uitreiking van het keurmerk Warm Incasseren informeren we lokale- en landelijke pers en vakmedia. We onderhouden warme contacten met journalisten voor redactionele aandacht. De prijzen voor de basis-boodschappenlijst delen we via LinkedIn, Twitter en Facebook. Daarnaast maken we zichtbaar wat winkelketens doen voor mensen in armoede. We ondersteunen initiatieven zoals de Beter Eten-pas op socials.
- **De informele netwerken** bereiken degenen voor wie Warm Rotterdam zich inzet. Wij bouwen aan een netwerk door groepen te vragen zich bij ons aan te sluiten. We geven hen een podium en dragen samen de Warm Rotterdam boodschap uit, onder andere met de Warmtebronnenkaart op de website. We ontwikkelen een digitale nieuwsflits waarmee informele netwerken elkaar kunnen informeren. Ook zijn deze informele netwerken onze partners bij campagnes, zoals Rotterdam slaat terug tegen armoede en TOBIA.

⁵ Nederland heeft een Derde Kamer nodig, Eva Rovers, De Correspondent, 15 augustus 2022

- Voor ons bestaan de **stadsbewoners** uit twee groepen: de bewoners die hun kennis, ervaringen en verhalen over leven in armoede en schulden delen. Daarnaast de stadsgenoten die iets kunnen doen en hun verantwoordelijkheid kunnen nemen om bij te dragen armoede de stad uit de krijgen. De rol van ervaringsdeskundigen is al bij *Je doet ertoe* uitgebreid besproken. Samen met ervaringsdeskundigen en communicatiebureau New Normal ontwikkelen we campagnes om bewustwording in de stad te vergroten. Ook verkennen we met AD Rotterdam een nieuwe rubriek waarin ervaringsdeskundigen hun expertise delen over omgaan met armoede. Om nieuwe groepen bewust te maken, gaan we op zoek naar nieuwe kanalen, denk bijvoorbeeld aan samenwerking met Rotterdamse influencers.

In 2023 zijn de volgende uitgangspunten belangrijk:

- Vanaf 2023 heeft Warm Rotterdam een nieuwe merk- en visuele identiteit met een krachtig webdesign, templates voor digitale nieuwsbrieven, sociale media en een stationary. Traffic naar de website vergroten we met nieuwsflitsen (per groep) en gedifferentieerde sociale media naar gebruikers per kanaal. We werken met Kontentino voor de planning, frequentie en content per platform.
- De website is vernieuwd met meer ruimte voor interactie. De website biedt:
 - verhalen en signalen van ervaringsdeskundigen
 - actuele feiten en cijfers over armoede en schulden in Rotterdam
 - concreet handelingsperspectief om armoede en schulden tegen te gaan
 - de Armoede Agenda van Rotterdammers
 - de voortgang van projecten
 - aankondigingen en verslagen van bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen en partners
 - informatie over de unieke positie en rol van Warm Rotterdam
- De tone of voice van Warm Rotterdam is activistisch (constructief-kritisch en oplossingsgericht), scherpzinnig, oordeelvrij en verbindend. Daarbij leggen we accenten per doelgroep en soort tekst. Persoonlijke interviews met ervaringsdeskundigen zijn warmer van toon dan teksten waarin we de politiek oproepen tot actie.

(Communicatie)Partners⁶

- Ervaringsdeskundigen
- Het partnernetwerk
- New Normal
- De Nieuwe Lijn



⁶ Het aantal partners van Warm Rotterdam neemt jaarlijks toe. Niet alle partners staan in dit plan genoemd.

3.2. Projecten Warm Rotterdam

Uit de Schulden

Waar staan we nu?

50% van de schulden die mensen hebben bestaat uit boetes en een stapeling van kosten. Daardoor raken mensen onnodig dieper in de schulden en wordt het steeds ingewikkelder om eruit te komen. En er wordt verdiend aan mensen met financiële problemen. Tegen verdienen aan mensen met schulden zegt Warm Rotterdam NEE. Daarom is in 2019 een projectgroep met ervaringsdeskundigen, partners uit de stad en landelijke experts (op het gebied van keurmerken) gestart met de ontwikkeling van het keurmerk Warm Incasseren. We staan nu aan de vooravond van de uitrol in Rotterdam en daarbuiten.

Schulden hebben is specifiekler dan armoede. Je kunt immers schulden hebben en niet arm zijn, of arm zijn zonder schulden te hebben. Het hebben van schulden – hoe klein ook – heeft grote impact op mensen persoonlijk en hun omgeving. Onderzoek toont dit aan. Armoede en schulden leiden tot mentale en fysieke gezondheidsproblemen. Het verziekt, letterlijk en figuurlijk. Schulden houden je 24 uur per dag bezig: je hebt ze nooit níet. Dit structurele besef zorgt voor zware stress die bijvoorbeeld leidt tot verkeerde (korte termijn) beslissingen. Schulden belemmeren sociaal volwaardig deelnemen, maar ook participatie op de arbeidsmarkt. Als kind opgroeien in een gezin in armoede en/of met schulden maakt dat je op jonge leeftijd al achteropraakt. Bovendien is aangetoond dat financiële problemen van generatie op generatie worden doorgegeven.

Opdrachtgevers van incasso laten schulden onnodig oplopen en helpen mensen met schulden onvoldoende om eruit te komen. Met partners signaleerde Warm Rotterdam in 2019 dat de schuldenproblematiek in Rotterdam de spuigaten uitliep en toenam, met alle schrijnende gevolgen van dien. Ook was duidelijk dat met name de incassopraktijk stevig bijdraagt aan oplopende schulden door het stapelen van schuld op (incasso)schuld zonder oog voor de mens achter die schulden. Daar moest wat aan gebeuren, zowel voor de klanten als voor de werknemers bij bedrijven: stoppen met inhumane incasso en het verdienen aan mensen met schulden. Met een partnernetwerk heeft Warm Rotterdam (2019/2020) het keurmerk Warm Incasseren ontwikkeld. Bij de ontwikkeling van het keurmerk hebben we landelijke expertise van SVI, Faircasso en CIOO betrokken. Het keurmerk Warm Incasseren en de bijbehorende documenten (zelfevaluatie, certificatieproces e.d.) zijn te vinden op de website van Warm Rotterdam (www.warmrotterdam.nl).



Met het nieuwe keurmerk wilde Warm Rotterdam een kentering van de incassopraktijk: meer focus op preventie, vroegsignalering, passende hulp en een humane aanpak. Met zo min mogelijk bijkomende kosten voor de schuldenaar. Dit heeft geleid tot het keurmerk Warm Incasseren. Een instrument voor primaire schuldeisers met (uitbestede) incasso zoals: hogescholen en roc 's, nutsbedrijven, woningcorporaties, zorginstellingen en kinderdagverblijven, gemeentelijke bedrijven, zorgverzekeraars, en commerciële organisaties. Bij hen ligt een verantwoordelijkheid bij te dragen aan het verminderen van de schuldenlast bij hun klanten én bij hun eigen werknemers. Het keurmerk Warm Incasseren is een hulpmiddel voor bedrijven om hun incassobeleid en de uitvoering daarvan, te verbeteren. Het keurmerk is bedoeld voor zowel bedrijven met een eigen incassoafdeling als bedrijven die dit uitbesteden aan dienstverleners. Ook is het keurmerk er voor bedrijven die zich inzetten voor hun eigen werknemers met schulden (congruent beleid:zo buiten zo binnen).

Een kanteling naar verantwoord incasseren vraagt van een bedrijf een visie op sociaal incasseren en de afspraken, spelregels en procedures die daarbij horen. Denk aan de gewenste houding en (voorbeeld-)gedrag van het management en medewerkers, en inrichting van het incassoproces met ruimte voor maatwerk, en klantcontact bij betalingsachterstanden. Bij het keurmerk hoort ook aandacht voor vroegsignalering (per 2021 wettelijk geregeld in de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening), ketenverantwoordelijkheid en waar nodig de toeleiding naar schuldhulp. Ook het HRM-beleid voor de eigen medewerkers met schulden verdient aandacht. Het keurmerk bevat daarom niet alleen meetbare normen waaraan redelijk makkelijk kan worden voldaan, maar zeker (en vooral) ook normen voor het handelen in de dagelijkse praktijk. Zoals ruimte voor medewerkers om een passende regeling voor klanten te treffen. Na de positieve afronding van de pilot fase (in 2020) is het keurmerk vastgesteld door het bestuur van Warm Rotterdam.

Urgentie

- De gemeente Rotterdam had in 2021, net als in eerdere jaren, met 15-16%, het hoogste percentage huishoudens met geregistreerde problematische schulden⁷.
- Bijna 50.000 Rotterdamse huishoudens hebben geregistreerde schuldproblemen, dat zijn meer dan 100.000 inwoners.
- Daarvan zitten meer dan 22.000 Rotterdammers zo diep in de schulden, dat zij die niet zonder hulp en binnen drie jaar kunnen aflossen (problematische schulden).
- 8% van de Rotterdamse jongeren heeft geregistreerde schulden.
- In Rotterdam is de gemiddelde schuld € 41.670.⁸
- Bij 62% van de werkgevers heeft maar liefst 35% van de werknemers geldzorgen. Werknemers met schulden kosten de werkgever gemiddeld € 13.000 per jaar vanwege ziekteverzuim, lage(re) productiviteit, fraude, administratie, hulp en begeleiding.
- Zo'n 80% van de Rotterdammers met schulden is niet in beeld bij de hulpverlening.
- De Rotterdamse schuldhulpverlening blijkt ontoegankelijk, versnipperd, traag, eenzijdig financieel gericht en complex⁹.
- Door een pervers incassosysteem krijgen mensen met betalingsachterstanden een stapeling van boetes die hun schulden explosief vergroot. In Nederland liggen de kosten om schulden te innen bijna drie keer zo hoog als de daadwerkelijke schulden. En er wordt uiteindelijk maar een fractie van de boetes teruggevorderd van burgers.

Ambitie

Het doel van het keurmerk is dat Rotterdammers met schulden merkbaar een verbetering van de kwaliteit van hun leven ervaren door minder geldzorgen. In 2021 is een evaluatie van de werking van het keurmerk uitgevoerd met ervaringsdeskundigen, keurmerkdragers, certificerende organisaties, Faircasso, NVVK en Warm Rotterdam. Dat heeft geleid tot het keurmerk 2.0 met een betere inbedding in de schuldenketen. Bijvoorbeeld door aan te sluiten bij de wettelijke vroegsignalering en het NVVK Arrangement: Collectief Schuldregelen, en door actief mee te werken bij crisisinterventie (dreigende afsluiting of uithuiszetting).

De Rotterdamse uitrol van het keurmerk is gestart in het najaar van 2022 met de ambitie dat ieder bedrijf met incassoprocessen dit keurmerk behaalt. Met het keurmerk laten Rotterdamse bedrijven zien dat ze respectvol omgaan met hun eigen medewerkers (met schulden) en hun klanten (met betalingsachterstanden).

⁷ [Schuldenproblematiek in Beeld](#), CBS (2021).

⁸ [Meer Rotterdammers kregen schuldhulp](#), Gemeente Rotterdam (2021)

⁹ [Reset Rotterdam](#), Gemeente Rotterdam (2019) Eindrapport Schouders Eronder Rotterdam (opvraagbaar), Rotterdamse Rekenkamer (2017) [Hulp buiten bereik](#). Die 80% is inmiddels landelijk beeld (zie [Moedige Dialoog](#))

Respectvol betekent dat er alles aan gedaan wordt om incassokosten te voorkomen of zo laag mogelijk te houden. De bejegening is correct, vriendelijk en gericht op het helpen oplossen van problemen. Mensen met financiële problemen raken zo niet nog dieper in de schulden, worden goed behandeld en op weg geholpen.

Keurmerkdragers zijn Eneco, Evides, Havensteder, Vestia en de gemeente Rotterdam. Een aantal kinderopvangorganisaties en een grote facilitaire dienstverlener in de regio zijn in de fase van zelfevaluatie. Met de gemeente Utrecht, gemeentelijke belastingen in een middelgrote gemeente en een landelijk incassobureau zijn we in gesprek.

Aanpak

- De gemeente Rotterdam is keurmerkdrager Warm Incasseren. In het coalitieakkoord Eén stad (2022-2026) heeft het stadsbestuur opgenomen het aantal keurmerkdragers in Rotterdam te willen vergroten. Warm Rotterdam werkt samen met de gemeente aan de realisatie van dit doel.
- Versie 2.0 van het keurmerk Warm Incasseren is eind 2022 gereed.
- We continueren de uitrol samen met het ambassadeursnetwerk.
- De campagne voor de uitrol van het keurmerk in Rotterdam zetten we voort.
- We zetten ons in om het aantal Rotterdamse bedrijven dat met de zelfevaluatie start of het keurmerk behaalt met 7 bedrijven per jaar te laten toenemen.
- Met de NVVK geven we uitvoering aan de pilot integratie keurmerk Warm Incasseren in het kwaliteitskader NVVK.
- Met Sociaal Werk Nederland wordt verkend hoe we zorg voor medewerkers met geldzorgen kunnen opnemen in het Kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk.

Partners, mede-ontwikkelaars en uitvoerders

- Budgetmaatjes010
- Faircasso
- Havensteder
- Evides; Eneco
- PH Quality BV (Keurmerk Sociaal Verantwoord Incasseren)
- Sociaal Werk Nederland
- CIO
- Gemeente Rotterdam
- Hefgroep
- Nederlandse Vereniging Voor Kredietbanken
- P2



Passend Werk

Waar staan we nu?

Er zijn grote tekorten op de arbeidsmarkt: in de horeca, de zorg, de bouw, bij de spoorwegen en in andere sectoren. Bedrijven kunnen geen geschikt personeel meer vinden. Tegelijkertijd ontvangen meer dan 20.000 Rotterdammers een uitkering. Volgens Warm Rotterdam wil en kan daarvan minimaal 40% aan het werk. Dat lukt echter niet met de huidige instrumenten voor re-integratie zoals jobcoaches, of de sollicitatieplicht. Warm Rotterdam ziet dat open hiring, leerwerktrajecten, werkervaringsplekken en stages wel effectief zijn. Maar het volume daarvan is te laag omdat het bieden van begeleiding en scholing vaak een drempel is voor werkgevers. Als we bedrijven nu eens ontzorgen en sociaal ondernemers in de stad een grotere rol geven bij het klaarstomen van mensen voor werk? Dan komt de SROI-opgave terecht bij de mensen voor wie deze budgetten bedoeld zijn. Maar de overheid erkent kleinere bedrijven en sociale ondernemingen onvoldoende, waardoor zij onderbenut blijven. Warm Rotterdam onderzoekt met bedrijven wat zij nodig hebben, slaat een brug tussen bedrijven en sociaal ondernemers, en daagt de overheid uit SROI-gelden in te zetten waarvoor het bedoeld is.

In 2023 zetten we een volgende stap naar passend werk voor mensen die aan het werk willen. De coronacrisis heeft het de afgelopen jaren bemoeilijkt om een netwerk met bedrijven op te bouwen. Er is voorwerk verricht, waaronder:

- een verkenning naar de uitvoering van de SROI-opgave bij bedrijven (2019/2020). Daaruit bleek dat het vooral de MKB-bedrijven zijn voor wie SROI geen efficiënt middel is;
- een verkenning naar beschikbare (overheids)instrumenten, denk aan de wijkbasisbanen, scholingsvouchers e.d.;
- een analyse van het Rotterdamse werkgelegenheidsbeleid (medio 2020);
- een verkenning rondom sociaal ondernemerschap in Rotterdam, o.a. met Voor Goed Agency, Delfshaven Coöperatie, Roffabriek, welzijnsopdrachten en Right to corporate (2021/2022);
- een Wob-verzoek SROI (begin 2021);
- een verkenning deelname Wijkbasisbanen door sociaal ondernemers met wethouder Moti (medio 2021);
- een bijdrage aan ontwikkeling Rikx (Rebel, 2021)
- de ontwikkeling van het concept Warm werkgeverschap (eind 2021/2022).

Sociale ondernemingen bieden iets dat voor (kleinere) bedrijven moeilijk uit te voeren is. De sociaal ondernemers bieden Rotterdammers die weer aan het werk willen maatwerk. Ze werken samen met vrijwilligers en gekwalificeerd personeel op mooie, inspirerende plekken in de stad. Daar blijkt met tijd en aandacht en met passende begeleiding en scholing uitstroom naar betaald werk voor velen toch haalbaar te zijn. Het maatwerk bestaat uit praktijkgericht leren, toegepaste taalontwikkeling, het versterken van werknemersvaardigheden en functiegerichte scholing. We noemen dit: voortrajecten voor Rotterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt die langdurig bijstand ontvangen (de groep prestatie010 bij de gemeente).

Urgentie

- 22.100 Rotterdammers leven van een bijstandsuitkering.¹⁰ De mantra's 'eigen kracht' en 'eigen regie' helpen mensen niet de arbeidsmarkt op. Er is maatwerk en begeleiding nodig:
 - Van de bovenstaande groep bijstandsgerechtigden is het voortraject passend voor het versterken van werknemersvaardigheden.
 - Voor een deel van deze groep is scholing en uitstroom naar werk niet haalbaar vanwege persoonlijke redenen. Zij zijn wel gebaat bij dagstructuur en -activiteiten. Ook hiervoor moet de bijdrage en betekenis van kleine(re) organisaties in de stad worden erkend.
- Sociaal ondernemers in Rotterdam zien dat er in een grote groep mensen met afstand tot de arbeidsmarkt (circa 40%) niet meer geïnvesteerd wordt. Terwijl een groot deel van hen de ambitie heeft om aan het werk te gaan en uit de bijstand te komen. Met tijd en aandacht is uitstroom naar een opleiding en werk wel mogelijk.
- De krapte op de arbeidsmarkt houdt aan en daarom is niet investeren in deze groep onverstandig. Met sociaal ondernemers en bedrijven wil Warm Rotterdam dit doorbreken en instroom naar betaald werk tóch mogelijk maken.

¹⁰ [Monitor Lage Inkomens Rotterdam](#), Gemeente Rotterdam (2021)

Ambitie

Bedrijven in de stad zijn inclusief, zetten zich in om mensen in armoede en/of met schulden aan het werk te helpen. Werkgevers en Rotterdammers die in armoede leven en aan het werk willen, vinden elkaar sneller en gemakkelijker. Door samenwerking met sociaal ondernemers met een competentie- in plaats van diplomagestuurde aanpak vergroten we de instroom van deze groep naar betaald werk. Warm Rotterdam brengt sociaal ondernemers en bedrijven bij elkaar en verkent hoe deze ambitie te realiseren.

Aanpak

- **Pilot in 2022/2023:** Warm Rotterdam brengt twee à drie bedrijven met sociaal ondernemers in contact en onderzoekt samen met hen hoe we scholing en werkgelegenheid voor deze doelgroep kunnen creëren. Warm Rotterdam faciliteert en ondersteunt het proces dat gericht is op financiering van het voortraject en instroom naar (duurzaam) betaald werk.
- **Media-aandacht:** Warm Rotterdam vergroot de bewustwording in de stad door de impact van sociaal ondernemers zichtbaar te maken. We stimuleren bedrijven hun MVO-beleid te richten op het creëren van werkgelegenheid voor Rotterdammers die langdurig geen betaald werk hebben. Dit doen we met filmpjes, campagnes, radio-uitzendingen en nieuwsberichten. Ook genereert Warm Rotterdam positieve publiciteit voor inclusieve werkgevers.
- **Armoede Agenda 2022-2030:** Instroom naar betaald werk agenderen we bij beleidsmakers, de politiek en het bestuur.

Partners en medeontwikkelaars

- Bedrijvennetwerk Warm Rotterdam
- Humanitas
- NAS
- Sociaal ondernemers



4. Impact Warm Rotterdam

De maatschappelijke impact van Warm Rotterdam is **een grotere welzijnsbeleving van Rotterdammers, met minder (stress over) armoede en schulden**. Warm Rotterdam realiseert deze toename in welzijnsbeleving samen met haar netwerk en partners:

1. Welzijnsbeleving van Rotterdammers neemt toe omdat zij wonen in een warm Rotterdam waar:
 - de aanpak van armoede- en schuldenproblematiek gebaseerd is op (ervarings)kennis uit de stad;
 - zij met vragen en voor activiteiten en ondersteuning terecht kunnen bij Warmtebronnen;
 - gemeente en instanties (systemen) bijdragen aan het uit de armoede en schulden komen (en de totale schuldenlast van de stad afneemt);
 - zij met respect, aandacht en betrokkenheid benaderd en geholpen worden.
2. Voor een grotere welzijnsbeleving van Rotterdammers nemen het bestuur, politici, bedrijven en instanties hun **maatschappelijke verantwoordelijkheid**. Zij doen er alles aan om armoede- en schulden voor hun stadsgenoten tegen te gaan en terug te dringen. Dit wordt als een collectieve verantwoordelijkheid gevoeld. Een groter bewustzijn van het leven in armoede en schulden, leidt tot meer empathie en tot een grotere effectiviteit en efficiëntie van het beleid en de diverse aanpakken.
3. De persoonlijke impact en de gedeelde maatschappelijke verantwoordelijkheid leiden vervolgens tot een **afname van de collectieve schuldenlast** van Rotterdammers en een afname van de **maatschappelijke kosten voor invordering, bijstand en gezondheidszorg**.

Hoe? Theory of change is de methode die Warm Rotterdam gebruikt voor de planning, uitvoering, evaluatie en impactmeting.

Uitdaging: Rotterdammers zijn beter geïnformeerd en zich meer bewust van de gevolgen van leven met financiële stress.

Activiteiten: Jaarlijks meerdere campagne-, communicatie- en (social) media-uitingen om de bewustwording over wat leven in armoede voor Rotterdammers betekent te vergroten. We zijn zichtbaar in landelijke en lokale media zoals tv, radio, social media en (online) dagbladen gericht op politici, bedrijven, maatschappelijke organisaties en Rotterdammers.

Resultaten tot nu toe: Voorbeelden zijn [Rotterdam slaat terug tegen Armoede](#), Armoede voor beginners, [TOBIA-campagne](#) (Tijdelijke Overbruggingsregeling Burgers in Armoede) en [het Armoede Kamp](#).

Monitoring: De resultaten van de campagnes en uitingen op social media worden gemonitord via Kontentino en bijbehorend dashboard.



Directe resultaten:

- 300 ervaringsdeskundigen voelen zich erkend als experts armoede en schulden.
- Warm Rotterdam is voor lokale, regionale en landelijke media een kennisbron.

Indirecte resultaten:

- Bij raadsleden, bestuurders, beleidsmakers, journalisten, bedrijven en bewoners van Rotterdam is bewustwording over armoede en schulden vergroot. Dit is zichtbaar in beleid en armoede-aanpakken.

Uitdaging: Er zijn onvoldoende ‘echte luisteraars’ en probleemeigenaren in het college, de politiek, bij bedrijven en organisaties.

Activiteiten: Je doet ertoe is de adviesraad van ervaringsdeskundigen met hun persoonlijke ervaringen en kennis. Zij delen en vertegenwoordigen het verhaal van Rotterdammers met geldzorgen. Deze kennis staat aan de basis van signalering, agendering, adressering, advies en ontwikkeling bij Warm Rotterdam. Zo krijgen Rotterdammers in armoede en schulden een stem, zowel voor de gemeenteraad, als bij beleidsmakers verantwoordelijk voor de kaderstelling van het armoedebeleid. Onze ervaringsdeskundigen worden geconsulteerd en als experts gevraagd. Zij geven advies, zetten hulplijnen op en delen hun kennis met beleidsmakers, politici en bestuurders. Bijvoorbeeld over hoe bewoners (eerder) te bereiken, over energiearmoede, zorg armoede, toegankelijke communicatie en leefstijladvies. Ook geven ervaringsdeskundigen gevraagd feedback over bestaande dienstverlening.

Resultaten tot nu toe: De vraag is inmiddels zo groot dat we het Warm Spreekuur is opgezet. Hierbij krijgen politici, organisaties, bedrijven en particulieren de gelegenheid zich door ervaringsdeskundigen te laten adviseren, kennis en signalen te delen en samen passende oplossingen te vinden. Warm Rotterdam is uitgegroeid tot een serieuze gesprekspartner met experts die op waarde geschat worden.

Monitoring: Minstens twee keer per jaar worden er individuele evaluatiegesprekken gehouden met de ervaringsdeskundigen.

Directe resultaten:

- Ervaringskennis en systeemhaperingen worden gedeeld met politici, bestuurders, beleidsmakers en bedrijven.
- Meer vertrouwen en lef bij ervaringsdeskundigen om kennis te delen.
- 150 (informele) netwerken en organisaties zijn betrokken bij Warm Rotterdam.

Indirecte resultaten:

- De kwaliteit van de dienstverlening van bedrijven en maatschappelijke organisaties verbeterd door kennis en feedback van ervaringsdeskundigen.
- Beleid voor en aanpakken van armoede en schulden is (mede) gebaseerd op ervaringskennis.

Uitdaging: Nog te weinig zichtbaarheid voor communities en informele hulp- en steunnetwerken van ervaringsdeskundigen

Activiteiten: Warm Rotterdam werkt samen met een steeds groter wordend netwerk van informele organisaties/steunnetwerken die actief zijn in de stad. Dit is de warme humuslaag tussen bewoners en instanties. Ingewikkeld om te financieren door gemeente en fondsen omdat ze niet binnen de verkokerde subsidieregelingen passen. Te bedreigend en ingewikkeld voor professionele instanties om mee samen te werken. Maar het belang van deze organisaties voor Rotterdammers die kwetsbaar zijn wordt door iedereen onderkend; zij zijn van onschatbare waarde. Warm Rotterdam vraagt aandacht voor deze warme humuslaag en zet zich ervoor in de zichtbaarheid te vergroten en de impact onder de aandacht te brengen.

Resultaten tot nu toe: Voorbeelden hiervan zijn de campagne Tijdelijke Overbruggingsregeling Burgers in Armoede (TOBIA) en de samenwerking met Radio Rijnmond in het kader van Rondje Armoede bij Dwars door Rijnmond. Ook koppelt Warm Rotterdam deze informele organisaties en steunnetwerken aan bedrijven binnen Passend Werk. Zo brengt Warm Rotterdam twee à drie bedrijven met sociaal ondernemers in contact met een pilot en onderzoekt samen met hen hoe we scholing en werkgelegenheid voor deze doelgroep kunnen creëren.

Monitoring: Warm Rotterdam blijft doorlopend in gesprek met partners over hun situatie en hoe Warm Rotterdam de zichtbaarheid kan vergroten. De concrete pilot binnen Passend Werk wordt meermaals uitgebreid geëvalueerd met partners. Deelnemers worden gevraagd naar hun ervaringen via een enquête en gesprekken.

Directe resultaten:

- Grotere zichtbaarheid van het Rotterdamse informele netwerk voor Rotterdammers in armoede en/of met schulden.
- Ervaringsdeskundigen ondersteunen elkaar en bewoners bij (financiële) problemen.
- Hulp(netwerken) van ervaringsdeskundigen voorkomen escalatie en financiële problematiek.

- Bedrijven werken samen met informele- en sociale organisaties en creëren werkgelegenheid voor Rotterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt.

Indirecte resultaten:

- Voorkomen escalatie voorkomt maatschappelijke (zorg)kosten.
- Rotterdammers zijn werkfit voor instroom op de arbeidsmarkt.
- Meer Rotterdammers hebben een inkomen.

Uitdaging: Er zijn te weinig instanties, bedrijven en organisaties die zich medeverantwoordelijk voelen voor het aanpakken van armoede en schulden.

Activiteiten: Met het project Uit de schulden, de ontwikkeling van het keurmerk Warm Incasseren, daagt Warm Rotterdam opdrachtgevers van incasso uit de incassoprocessen humaan in te richten. Met de ontwikkeling van de basis-boodschappenlijst en de campagnes daagt Warm Rotterdam winkelketens uit om producten betaalbaar te houden. Zo willen we ervoor zorgen dat bewoners en gezinnen die onder de armoedegrens leven drie keer per dag een gezonde maaltijd hebben.

Resultaten op dit moment: Eneco, Evides, Havensteder, Vestia en de gemeente Rotterdam (4 invorderende afdelingen). Vijf organisaties zijn in het stadium van zelfevaluatie. Er wordt verkend om het keurmerk ook buiten Rotterdam in te voeren. Daarnaast is er een pilot opgezet met NVVK om keurmerk Warm Incasseren binnen het kwaliteitskader NVVK op te nemen. Ook is met leden van Sociaal Werk Nederland verkend om keurmerk Warm Incasseren (onderdeel personeel) te integreren in kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk. Hiernaast is er een basis-boodschappenlijst ontwikkeld en Warm Rotterdam blijft deze agenderen bij verschillende winkelketens.

Monitoring: Warm Rotterdam monitort met keurmerkdragers de impact van Warm Incasseren. Zo worden de keren dat afsluiting is voorkomen bijgehouden en wordt de financiële impact in kaart gebracht.

Directe resultaten:

- Supermarkten houden de basis-boodschappenlijst betaalbaar.
- Minimaal 15 bedrijven starten met dan wel behalen het keurmerk Warm Incasseren.
- Keurmerk Warm Incasseren is een module in het kwaliteitskader NVVK.
- Keurmerk Warm Incasseren is een thema in het kwaliteitslabel Sterk Sociaal Werk.

Indirecte resultaten:

- Warm Incasseren vermindert de persoonlijke-, bedrijfsmatige- en maatschappelijke kosten voor schulden.
- Warm incasseren leidt tot minder stress, meer overzicht en minder schulden.
- Landelijke draagvlak voor uitrol keurmerk Warm Incasseren.
- Afname van de maatschappelijke kosten (minimaal € 17.000 per jaar) per instromer op de arbeidsmarkt.
- Door te werken met het keurmerk Warm Incasseren verminderen de maatschappelijke kosten met €13.000 per jaar voor werknemers en €40.000 voor klanten met problematische schulden.



5. Stichting Warm Rotterdam

5.1. Ervaringsdeskundigen

Ervaringsdeskundigen maken als Warme Adviesraad onderdeel uit van de Stichting Warm Rotterdam. In de adviesraad delen zij hun kennis en ervaring. Voor hun bijdrage ontvangen zij een vrijwilligersvergoeding.

5.2. Partners

Warm Rotterdam werkt samen met partners. Dit zijn organisaties die bijdragen aan Warm Rotterdam door het inzetten van denkkracht, het bieden van faciliteiten (zoals materialen, locaties, ondersteuning bij pers- en communicatie), budget en netwerken (ingang bij bestuur, politiek, branche). We investeren in warm contact, verwijzen partners naar elkaar en laten ons gevraagd en ongevraagd adviseren.

De met partners ontwikkelde instrumenten worden altijd overgedragen en geborgd in de stad. Warm Rotterdam kan hooguit tijdelijk, tijdens de ontwikkel- en/of implementatiefase, eigenaar zijn.

Kennispartners

Warm Rotterdam werkt met kennispartners die de noodzaak en de urgentie van Warm Rotterdam onderschrijven. Te pas en te onpas brengen zij Warm Rotterdam onder de aandacht bij hun relevante netwerk in de stad. Het team van Warm Rotterdam kan kennispartners vragen om op te treden voor of namens het programma.

5.3 Team

Warm Rotterdam staat voor een open werkproces, intern en met de stad. Kennisbronnen, bestaande netwerken, innovatieve organisaties en ideeën, kortom het initiatief 'van onderop' is voor Warm Rotterdam de legitimatie van haar agenda. Die agenda is de basis voor de (lobby)activiteiten en acties met de stad. We vinden het wiel niet opnieuw uit. Naarmate Warm Rotterdam als beweging groeit, er meer mensen en organisaties meedoen, groeit ook het aantal acties.

Het team staat onder leiding van Annemarieke van Egeraat (directeur en projectleider Uit de schulden) en bestaat uit projectleider Passend Werk (vacature), Marsha De Koning-Man (projectleider Je doet ertoe), Arthur Vierboom, Marcel van Kleeff en Hans Dekker (Campagnes & Communicatie) en Annabel Draaijers (Fondsen & Onderzoek). Het team komt wekelijks bijeen, en minimaal een keer per maand zijn er bijeenkomsten met ervaringsdeskundigen en partners.

We houden het klein en schakelen tijdelijk inhoudelijke expertise in. Onze rol is verbindend en faciliterend voor wat Rotterdam nodig heeft.

5.4. Bestuur

Stichting Warm Rotterdam is in mei 2019 opgericht. De directeur legt verantwoording af aan het bestuur. Het bestuur werkt onbezoldigd. Het bestuur is actief betrokken bij het genereren van financiële middelen voor Warm Rotterdam

Het bestuur van Warm Rotterdam bestaat uit:

- Leon van Hoof (voorzitter)
- Johan Janssens (penningmeester)
- Dilia van der Heem (secretaris)
- Tanja Jagtenberg (lid)
- Dirck Slabbekoorn (lid)
- Elisabeth van Opstal (lid en bestuurder Pauluskerk)
- Vacature (lid en ervaringsdeskundige)

6. Financiën

Warm Rotterdam heeft een initiërende en coördinerende rol in wat een stadsbreed gedragen beweging moet worden. De meeste kosten van Warm Rotterdam betreffen personele kosten. Het accent ligt daarbij op (inhoudelijk) professionele coördinerende taken bij de (bewustwordings)campagnes en het opzetten en uitvoeren van de basisactiviteiten en deelprojecten.

6.1. Risico's

Warm Rotterdam is financieel op dit moment afhankelijk van een relatief klein aantal fondsen en subsidies. Dat zijn in principe eenmalige baten, waarvoor steeds weer opnieuw een aanvraag moet worden ingediend, zonder de zekerheid dat die wordt toegewezen. Warm Rotterdam is daarom op zoek naar meerjarige strategische partnerschappen die ons financieel ondersteunen. Het doel van deze strategische partnerschappen is om gezamenlijk de armoedeproblematiek efficiënter aan te pakken. Het eerste strategische partnerschap heeft Warm Rotterdam in 2020 afgesloten met twee Rotterdamse fondsen. Daarnaast blijft het benaderen van fondsen voor jaarlijkse bijdragen noodzakelijk.

Een andere mogelijkheid is om een gedeelte van de gelden, die bedrijven afdragen aan de gemeente Rotterdam in het kader van de Social Return On Investment (SROI), in te zetten bij Warm Rotterdam. Daarmee creëren we een bredere basis voor structurele inkomsten. De mogelijkheid van deze geldstroom zal komend jaar verder onderzocht worden.



Bijlage: Begroting 2023

De hieronder gepresenteerde begroting dekt de basisactiviteiten van Warm Rotterdam, met volledige financiering voor Je doet ertoe en Warme stad en gedeeltelijk voor Uit de Schulden en Passend Werk. Voor de uitrol in Rotterdam en de landelijke opschaling van het keurmerk Warm Incasseren wordt naar aanvullende financiering gezocht. Dit geldt ook voor Passend Werk, waarvoor we met het Wijkpaleis een pilot starten in 2023.

Begroting Warm Rotterdam	2023
Warme stad	
Communicatie coördinatie	€ 38.000
Campagnes & extern advies	€ 16.000
Uitingen: website, social media, online tools, flyers	€ 13.000
Directeur	€ 24.800
Subtotaal Warme stad	€ 91.800
Je doet ertoe	
Projectleider Je doet ertoe	€ 61.000
Communities bouwen en versterken met ervaringsdeskundigen, informele partijen/netwerken (inclusief bijeenkomsten zoals Warmte top)	€ 20.000
Bijeenkomsten partners en bedrijven	€ 12.500
Pool ervaringsdeskundigen	€ 18.000
Beleving armoede-ervaring, heldesk beleidsmakers & politici en Warmtebronnenkaart	€ 7.000
Nieuw thema (bijv. gezondheid, laaggeletterdheid)	€ 6.000
Directeur	€ 24.800
Subtotaal Je doet ertoe	€ 149.300
Uit de Schulden	
Projectleider Uit de Schulden	€ 37.500
Borging keurmerk Warm Incasseren (inclusief beheercommissie)	€ 5.000
Expertise keurmerkontwikkeling	€ 10.000
Directeur	€ 13.000
Subtotaal Uit de schulden	€ 65.500
Passend werk	
Projectleider Passend Werk	€ 20.000
Ontwikkelbudget	€ 6.000
Directeur	€ 6.200
Subtotaal Passend werk	€ 32.200
Organisatie	
Bestuur: kosten tbv advisering, ondersteuning en diversen	€ 19.000
Algemene aansturing directeur	€ 6.200
Onderzoek algemeen	€ 13.500
Fondsenwerving	€ 12.500
Kantoorkosten	€ 4.000
Subtotaal organisatie	€ 55.200
Totale kosten	€ 394.000

Dekking Warm Rotterdam	2023
Fondsen en subsidiënten	
Anonieme fondsen	€ 200.000
Gemeente Rotterdam	€ 49.000
Sint Laurensfonds	€ 50.000
Kansfonds	€ 50.000
Stichting Bevordering van Volkskracht	€ 40.000
Elise Mathilde Fonds	€ 5.000
Subtotaal Fondsen en subsidiënten	€ 394.000
Totaal	€ 394.000

Resultaat	€ 0
------------------	------------