

Eindrapportage Actieplan geldzorgen



Gemeente
Rotterdam

Afrondende update actieplan geldzorgen

Inflatie en gestegen energieprijzen leidden tot meer geldzorgen of financiële problemen bij Rotterdammers. De hoge inflatie en energieprijzen na de zomer van 2022 maakten een aanvullende aanpak op de bestaande ondersteuning noodzakelijk.

Zorgen voor bestaanszekerheid is in de basis een verantwoordelijkheid van het Rijk en niet van de gemeente. Het Rijk heeft daarom in de afgelopen periode meerdere maatregelen aangekondigd om (gedeeltelijk) de koopkracht te repareren en de effecten van de stijgende energieprijzen en inflatie te dempen. Deze maatregelen zijn grotendeels per 1 januari 2023 ingegaan.

Boven op deze bestaande ondersteuning en maatregelen van het Rijk vinden we dat we als gemeente de Rotterdammers maximaal moeten ondersteunen. De ondersteuning van het Rijk kwam voor veel Rotterdammers niet op tijd. De extra ondersteuning is in korte tijd gerealiseerd en beschreven in het actieplan geldzorgen. Dit actieplan is in oktober 2022 vastgesteld. Inmiddels is de ondersteuning van het Rijk ook gestart, waarmee de noodzaak voor het actieplan beperkt is. Dit actieplan heeft mogelijkheden geboden om ervaringen op te doen met nieuwe initiatieven. Een aantal daarvan hebben hun succes bewezen en worden voortgezet via het nieuwe beleidskader armoede en schulden. In deze eindrapportage informeren we u over de voortgang van de acties, over de resultaten, over welke acties worden geborgd in het nieuwe beleidsplan armoede en over welke maatregelen niet worden voortgezet.

Actieplan geldzorgen – 4 ‘pijlers’ met 15 acties

Acute (voedsel)nood direct aanpakken



Ondersteuning bij hoge energielasten



(Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen



ETF
capaciteit

Meer Rotterdammers bereiken



Vraag
↔
Aanbod



Aflospauze/ kwijtschelding
Collectief eindafrekening verlichten
Pilot Eneco, Flanderyn, gemeente
Schulddienstverlening voorzetten bij
stijgende energielasten



Rondkomen is in ieder contact
een bespreekpunt
(pro-actief)

Pijler: Acute voedselnood direct aanpakken



Actie: Schoolontbijt

Het Jeugdeducatiefonds bereikt Rotterdamse scholen met hun reguliere aanbod om kinderen die opgroeien in armoede te ondersteunen in het hebben van gelijke kansen.

Daarnaast heeft het Jeugdeducatiefonds 4,5 miljoen gekregen van het Ministerie van Sociale Zaken & Werkgelegenheid voor

het **ondersteunen van kinderen die opgroeien in armoede door het versterken van het aanbieden van een gezond schoolmaaltijd op scholen in kwetsbare wijken**.. Het fonds heeft dit 4 oktober jl. bekend gemaakt en is vanaf 5 oktober aan de slag om deze scholen te benaderen of zij hiervan gebruik willen maken.

Wij kunnen scholen niet verplichten om deel te nemen aan de schoolmaaltijden.

Resultaten:

- 16 po scholen bieden schoolmaaltijden aan in Delfshaven;
- 105 po scholen waar kinderen opgroeien in armoede worden bereikt door JEF daarvan maken 94 po scholen gebruik van schoolmaaltijden

Voortgang:

Het schoolontbijt heeft twee sporen, Pilot Delfshaven (NPO) en Jeugdeducatiefonds.

Pilot Delfshaven (NPO):

- Stichting Geloven in de Wijk faciliteert 17 scholen bij het aanbieden van een gezond schoolontbijt aan het eind van het schooljaar 2022/2023.
- Aan het eind van het schooljaar een kwantitatieve evaluatie van het Erasmus MC naar het effect van een gezond schoolontbijt op kinderen in Delfshaven.

Jeugdeducatiefonds(JEF):

- Het JEF biedt in opdracht van Rijk scholen een subsidie aan voor gezond schoolontbijt. Dit konden scholen aanvragen in de periode van 4 oktober 2022 tot 31 december 2022 (uitvoering eind januari 2023). Het Jeugdeducatiefonds is door het rijk aangewezen als de primaire uitvoerder. Zij werken samen met partnerorganisaties (in de wijk), die zicht hebben op welke mensen hulp nodig hebben en volgen daarbij de richtlijnen rondom gezonde voeding.
- Vanaf 1 februari 2023 tot eind huidig schooljaar 2022-2023 is het aanbieden van schoolmaaltijden verlengd voor leerlingen in het primaire onderwijs. Ook kan het voortgezet onderwijs schoolmaaltijden aanbieden in kwetsbare wijken. Het Jeugdeducatiefonds en het Rode Kruis zijn door het rijk aangewezen als de primaire uitvoerders.
- We volgen de aanpak voor de uitvoeringsorganisatie en de daarbij behorende richtlijnen/kaders vanuit het rijk, De kamerbrief met richtlijnen/kaders over de doorlooptijd en besteding van € 100 miljoen is op 29 maart 2023 verschenen.

Pijler: Acute voedselnood direct aanpakken



Actie: Boodschappenkaart

Door het Rode Kruis worden boodschappenkaarten beschikbaar gesteld. De gemeente financiert deze extra boodschappenkaarten (eenmalige actie). Deze worden via het netwerk van het Rode Kruis met maatschappelijke partners in de wijken uitgereikt om Rotterdammers met acute nood te helpen. Het gaat hierbij om 3000 kaarten van 15 euro, waarbij er ook meerdere kaarten aan één gezin kunnen worden gegeven.

Resultaten:

Ca. 3.000 Rotterdammers met acute voedselnood hebben een boodschappenkaart ontvangen.

Voortgang:

Ca. 3000 Rotterdammers hebben eind 2022 een boodschappenkaart ontvangen van een maatschappelijke partner van het Rode Kruis om bij acute voedselnood te ondersteunen. Ook hebben zij bij het ontvangen van een boodschappenkaart informatie gekregen over reguliere en structurele voedselhulp. In Rotterdam. In enkele gevallen ontvingen Rotterdammers meerdere boodschappenkaarten als de situatie hierom vroeg.

De actie boodschappenkaarten is afgerond.

Pijler: Acute voedselnood direct aanpakken



Actie: Voedselbank

We zien dat er een groep mensen is die het voedselpakket van de Voedselbank niet zelf af kan halen. Door lokale initiatieven van buurtcomités, individuele acties van burgers/vrijwilligers en welzijnsorganisaties is bezorging van het voedselpakket mogelijk. We zien dat deze service nog niet dekkend is voor de gehele doelgroep, we zijn in gesprek met de voedselbank over hoe we de dekking kunnen verruimen

Resultaten:
Effectieve afstemming met de voedselbank heeft gezorgd voor heldere (probleem)analyse over signalen en toelopende aanmeldingen voedselbank.

Voortgang:

Sinds eind januari, is er tot op dit moment geen sprake meer van stijging van het aantal aanvragen bij de voedselbank. Het aantal nieuwe cliënten is stabiel. Deze situatie zorgt niet voor knelpunten bij grondstoffen, productie of uitvoering van de voedselbank. De voedselbank geeft aan dat de service dekkend is, ook voor de beperkte groep mensen die zelf het voedselpakket niet kan afhalen. Met de voedselbank is samen geconstateerd dat er vanuit het Actieplan Geldzorgen geen aanvullende acties nodig zijn. In de toekomst is er vanuit de lijnafdeling nauwgezet contact met de voedselbank, en worden signalen vanuit beleid, gebieden en de voedselbank met elkaar uitgewisseld als daar aanleiding toe is. Deze actie kan daarmee als afgerond beschouwd worden.

Pijler: Acute voedselnood direct aanpakken



Actie: Noodhulp eerste levensbehoeften met samenwerkingspartners

Er zijn tal van interne en externe partners, zoals prominente bedrijven, subsidiepartners en filantropen die Rotterdammers in deze tijden van nood willen ondersteunen. We werken met deze partijen en maatschappelijke initiatieven aan een vorm van noodhulp bij eerste levensbehoeften (voedsel en kleding). Hiervoor reserveren we extra middelen.

Resultaten:

Op dit moment is er ongeveer € 180.000,- (peildatum 30-3-2023) aan giften toegekend aan partnerorganisaties. Hiervoor zijn mensen o.a. geholpen met voedsel(-bonnen), kleding, medicatie en warme maaltijden.

Voortgang:

Het noodhulpfonds is voor hulp bij acute nood in eerste levensbehoeften. Denk hierbij aan voedsel, hygiëne producten en evt. warme kleding, dekens of medicijnen. Het is een samenwerking tussen het Fonds Bijzondere Noden, het Laurensfonds en Warm Rotterdam. Met deze partijen is er een goede infrastructuur, ervaringen en bekendheid bij zowel Rotterdammers, hulpverleners en gemeente. De gemeente heeft een investering van € 500.000 gedaan in het noodhulpfonds. Het fonds is voor de kerstperiode aangekondigd aan de '[warmtebronnen](#)' die hier een aanvraag voor kunnen doen. Zij kunnen via hun netwerken in de wijken de juiste doelgroep bereiken. Beoordeling vindt plaats op basis van opgestelde kaders met professionals en ervaringsdeskundigen.

Pijler: Ondersteuning bij hoge energielasten



Actie: Zo snel mogelijk uitbetalen (aanvullende) energietoeslag

We betalen de (aanvullende) energietoeslag zo snel mogelijk uit. Rotterdammers met een inkomen tot 120% van het wettelijk sociaal minimum die de € 800 energietoeslag al hebben gekregen, krijgen voor 1 november de resterende € 500 uitbetaald. Inmiddels hebben Rotterdammers met een bijstandsuitkering deze 500,- al op de rekening staan. Rotterdammers die nog een aanvraag indienen en recht hebben op de energietoeslag, betalen we zo snel mogelijk het totale bedrag uit. Op korte termijn is 85% van de Rotterdammers die voor de aanvraag van de energietoeslag in aanmerking komen bereikt. We zetten extra communicatie in om dit bereik te vergroten. Met bijzondere aandacht voor 65-plussers.

Resultaten:
94% van de doelgroep heeft de energietoeslag toegekend gekregen.

Voortgang:

De aanvullende energietoeslag is m.b.v. het Promoteam (flyer- en invulteam) onder de aandacht gebracht. Het flyerteam spreekt voorbijgangers pro actief aan, het invulteam geeft informatie en biedt hulp bij het daadwerkelijk aanvragen van de toeslag.

Deze ondersteuning is aanvullend op de al bestaande en reguliere hulp van de welzijnspartners, om die reden zorgde het Promoteam voor toeleiding naar de Vraagwijzer, de Huizen van de Wijk en 14010.

Deze actie wordt voortgezet voor de aanvraag energietoeslag van 2023.

Pijler: Ondersteuning bij hoge energielasten



Actie: Energieklussers, helpen bij energie besparen

Rotterdamers kunnen een energieklusser aanvragen. Deze energieklussers passen direct bespaarmaatregelen toe. Denk hierbij aan: het dichten van kieren, radiatorfolie, LED-lampen, etc. Hiermee besparen Rotterdamers ongeveer €200,- per jaar op hun energierekening (uitgaande van de energieprijzen van voor de energiecrisis). Daarnaast wijzen ze Rotterdamers op gedragsmaatregelen om energie te besparen, en op andere regelingen die voor hen interessant zijn, zoals waterzijdig inregelen. De energieklussers zijn gestart in september 2022.

Resultaten:

- 3.449 aanvragen tot en met 30 maart 2023
- Gemiddeld +/- €200 energiebesparing per woning

Voortgang:

Sinds de start in september zijn tot en met 30 maart 3.449 aanvragen* gedaan. De energieklusser is nu beschikbaar voor huishoudens met een inkomen tot 140% wettelijk sociaal minimum. De energieklussers geven hierbij aan dat zij in Rotterdam bij de mensen komen die hun hulp het hardste nodig heeft (in tegenstelling tot andere steden). Dit lijkt te komen door de fijnmazige communicatie-aanpak die we hier hanteren.

De energieklusser blijft beschikbaar tot de hiervoor beschikbaar gestelde Rijksmiddelen benut zijn of tot de deadline hiervan verstreken is (31 december 2024)

De Energieklussers zijn door het Promoteam in Q2 2023 eenmalig onder de aandacht gebracht (Lage Land, Oosterflank en Ommoord).

**Alle aanvragen worden toegekend, behalve bij bewoners die dubbel aanvragen op hetzelfde adres. Het daadwerkelijke aantal bezoeken kan lager liggen omdat inwoners niet altijd bereikbaar zijn voor een afspraak en/of niet thuis zijn.*

Pijler: (Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen

Actie: Meer capaciteit op vroegsignalering Voortgang:



Op basis van de Wet gemeentelijke schuldhulpverlening ontvangen wij signalen van betalingsachterstanden van bijvoorbeeld woningcorporaties en nutsbedrijven. We zetten meer capaciteit in op dit proces van vroegsignalering, zodat we sneller en meer Rotterdammers hulp kunnen aanbieden;

De procedure voor de vacature van consulent vroegsignalering is afgerond. We hebben 10 FTE kunnen werven. Uiterlijk 1 februari 2023 zijn zij allemaal gestart.

De inzet blijft in 2023 beschikbaar.

Resultaten:

We hebben 10 FTE kunnen werven. Uiterlijk 1 februari 2023 zijn zij allemaal gestart.

Pijler: (Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen



Actie: Aflospauze, (gedeeltelijke) kwijtschelding KBR (5)

We willen naast een aflospauze, (gedeeltelijke) kwijtschelding organiseren voor Rotterdammers met een schuldregeling bij de Kredietbank;

Voortgang:

Rotterdammers die op 1 januari 2023 een actuele lening (saneringskrediet, persoonlijke lening, sociale lening) hebben bij de Kredietbank Rotterdam kunnen voor de duur van drie maanden een aflospauze aanvragen. Om in aanmerking te komen voor de aflospauze hoefden zij niet aan aanvullende criteria te voldoen en hoeven zij geen bewijsstukken te overleggen. Er zijn ca. 2.500 Rotterdammers die hiervoor in aanmerking kwamen. Zij zijn via mijnKBR/ contacten met het KBR benaderd en hierop geattendeerd.

Aan het onderdeel (gedeeltelijke) kwijtschelding kunnen we nu geen uitvoering geven. Dit gezien de juridische en financiële consequenties.

Resultaten:

De aflospauze is mogelijk gemaakt en onder de aandacht gebracht bij Rotterdammers die hiervoor in aanmerking kwamen.

Pijler: (Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen

Actie: Uitbreiding capaciteit ETF

Trajectbegeleiders van het Expertise Team Financiën (ETF) bieden stress-sensitieve dienstverlening bij financiële problemen. Om de toenemende vraag aan te kunnen en wachttijden zoveel mogelijk te voorkomen, breiden we de capaciteit en het aantal trajectbegeleiders van het ETF met 10 FTE uit.

Voortgang:

Het is gelukt om 10 FTE te werven. Deze collega's starten allemaal tussen 1 december 2022 en 1 februari 2023.

De inzet blijft in 2023 beschikbaar.

Resultaten:

Het is gelukt om 10 FTE te werven. Deze collega's zijn allemaal tussen 1 december 2022 en 1 februari 2023 gestart.

Pijler: (Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen



Actie: Collectieve verlichting eindafrekening energie

We willen collectief de eindafrekening van energie voor Rotterdammers verlichten. Daarom voeren we gesprekken met energieleveranciers over een pilot om het maandbedrag te verlagen naar een bedrag dat past binnen het huishoudbudget. Ook voeren we gesprekken over betalingsachterstanden met als doel het voorkomen van (extra) schuld door de jaarafrekening.

Resultaten:

Door de inwerkingtreding van het landelijk noodfonds, de Tijdelijke Regeling Blokaansluiting en de mogelijkheid om aanspraak te maken op de bijzondere bijstand zijn er voldoende mogelijkheden voor de vastgestelde doelgroep om tegemoetkoming te ontvangen. Derhalve vervalt de acute noodzaak en is de pilot stopgezet.

Voortgang:

26 januari 2023 was er een bijeenkomst met energieleveranciers die geïnteresseerd waren in deze pilot. Gezamenlijk is vastgesteld dat de pilot zich richt op mensen die niet voor andere ondersteuning in aanmerking komen: studenten, jongeren, maar ook middenklassers die soms buiten de boot vallen omdat een verhuurder de huizen niet goed wil isoleren. Deze mensen wilden we gezamenlijk helpen door voor deze groep collectief afspraken te maken met de energieleverancier en hun energielasten te verlichten.

Inmiddels is het landelijk noodfonds in werking getreden en gaven de energieleveranciers aan dat hiermee de grootste groep klanten van de doelgroep tegemoet wordt gekomen. Verder kunnen mensen met blokverwarming inmiddels gebruik maken van de Tijdelijke Regeling Blokaansluiting. Ook is in dit geval de bijzondere bijstand nog een mogelijkheid om aanspraak op te maken. Nu er voldoende mogelijkheden zijn voor de vastgestelde doelgroep om tegemoetkoming in de hoge energiekosten te ontvangen is deze pilot stopgezet.

Pijler: (Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen



Actie: Lopende trajecten voor schulddienstverlening niet beëindigen

Lopende trajecten voor schulddienstverlening worden niet beëindigd als Rotterdammers nieuwe schulden maken als gevolg van stijgende energielasten.

Voortgang:

Lopende trajecten schulddienstverlening worden momenteel niet meer beëindigd als Rotterdammers nieuwe schulden maken als gevolg van stijgende energielasten.

De aflospauze is eenmalig actief aangeboden aan klanten met een schuldregeling bij de kredietbank. Deze actie zal niet nogmaals gedaan worden. Mensen kunnen altijd nog contact opnemen voor een betaalpauze.

Ook na Q1 2023 zullen we niet zomaar een schulddienstverleningstraject beëindigen. Als er nieuwe schulden ontstaan kijken we naar de situatie van de Rotterdammer en bepalen we waar hij/zij het meest mee geholpen is. Dit is maatwerk.

Resultaten:

De aflospauze is aangeboden aan klanten met een schuldregeling bij de kredietbank. Lopende trajecten zijn niet beëindigd als gevolg van stijgende energielasten.

Pijler: (Oplopende) schulden zo vroeg mogelijk voorkomen



Actie: Pilot samenwerking Flanderijn, Eneco en de gemeente Rotterdam

Er loopt een pilot voor een samenwerking tussen Eneco, Flanderijn en de gemeente. Eneco zoekt in de pilot contact met een deel van de klanten die een energieschuld hebben. Als de schulden als niet problematisch aangemerkt worden en binnen 36 maanden afgelost kunnen worden, gaat Flanderijn begeleiden en scheldt Eneco een deel van de schuld kwijt. Bij problematische schulden (waarbij schuldbemiddeling nodig is), regelen de partijen rechtstreekse instroom bij de Kredietbank Rotterdam (KBR).

Voortgang:

Er zijn door Flanderijn nog geen gegevens van Eneco ontvangen. Het aanleveren kost meer tijd dan tevoren ingeschat. Flanderijn staat klaar om aan de slag te gaan. De vertraging maakt dat de pilot niet voor eind maart klaar is.

De inschatting is dat deze werkwijze geen standaardwerkwijze wordt, omdat er ook andere manieren zijn om klanten met betalingsproblemen te helpen en deze manier behoorlijk arbeidsintensief is.

Resultaten:

De pilot is opgezet en is startklaar. Zodra de gegevens vanuit Eneco zijn geleverd zal de uitvoeringsfase van de pilot van start gaan.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken

Rondkomen als gespreksonderwerp met de gemeente

We zorgen dat bij ieder contact tussen gemeente en Rotterdammer het onderwerp 'rondkomen' een bespreekpunt is. Dan is de gemeentelijke ondersteuning beter zichtbaar en vindbaar, krijgt het meer bekendheid en bereiken we meer Rotterdammers. Zie de volgende acties die hier uitvoering aan geven.



Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Huisbezoeken 75+'ers

Bij de al lopende huisbezoeken aan Rotterdammers van 75 jaar of ouder (vanuit de eenzaamheidsaanpak) bespreken we de energietoeslag en inkomensondersteunende voorzieningen. Waar mogelijk helpen we mensen op weg om de aanvraag ook direct te doen.

Resultaten:

In 2022 zijn er ca. 2.000 huisbezoeken afgelegd aan Rotterdammers. Ook is er contact geweest met ca. 3.000 patiënten/niet mobiel thuiswonenden waar geldzorgen besproken zijn.

Voortgang:

Bij de huisbezoeken wordt gewerkt met een lijst gespreksonderwerpen. Geldzorgen is daar een van en blijft daar een van. Indien mogelijk worden mensen bij een hulpvraag ook direct op weg geholpen. In 2022 zijn er ca. 2.000 huisbezoeken afgelegd aan Rotterdammers van 75 jaar en ouder. Dit is onderdeel van de opdracht aan welzijspartijen. Dit blijft dus de komende periode voortgezet worden.

Ook is er verbinding gelegd vanuit de afdeling Publieke gezondheid hebben met de huisartsen en niet mobiel thuiswonenden in Rotterdam om geldzorgen onder de aandacht te brengen plus de mogelijkheden voor ondersteuning. Er is hierbij aandacht voor de toeleiding naar de Vraagwijzer, de Huizen van de Wijk en 14010.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Verduidelijken toegang 14010

We verduidelijken de toegang bij 14010 voor vragen over financiën of geldzorgen. Er komt een extra optie in het keuzemenu. Bijvoorbeeld 'toets 4 als u vragen heeft over uw financiën of rondkomen'. Rotterdammers krijgen medewerkers aan de lijn die goed op de hoogte zijn van de extra mogelijkheden rondom financiën en rondkomen.

Voortgang:

De extra optie bij 14010 is per 1 november 2022 operationeel.

De extra optie in het keuzemenu voor Rotterdammers met vragen over financiën of rondkomen blijft voor Q1 behouden. Hier zitten ervaren 14010 collega's achter die Rotterdammers op weg kunnen helpen bij hun vragen.

Resultaten:
Bijna 900 Rotterdammers hebben in maart 2023 contact gehad met 14010 over geldzorgen/ rondkomen.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Promoteams & Sociale straten

Promoteams gaan actief langs bij instellingen zoals seniorencomplexen, geen religieuze instellingen, markten, winkelcentra en plekken van vertrouwen om de energietoeslag en anderen ondersteuningsmogelijkheden onder de aandacht te brengen en direct op weg te helpen met aanvragen. Op 18 oktober 2022 zijn we voor het eerst aanwezig op één van de weekmarkten in Rotterdam. Met bijzondere aandacht voor 65-plussers.

Resultaten:

Er zijn ruim 6.800 Rotterdammers aangesproken in de verschillende wijken. Hieruit zijn 219 aanvragen van de energietoeslag voortgekomen (mogelijk meer via Vraagwijzer en SOR).

Het promoteam heeft ruim 4.700 flyers (energietoeslag, aanvraag AOW-tegoed en aanvraag energiekusser) uitgedeeld. Een incentive vergemakkelijkt het aangaan van contact met de Rotterdammers. Geldzorgen bespreken blijft een taboe.

Voortgang:

Het Promoteam bestaat uit een flyer- en invulteam.

Het Promoteam bracht Geldzorgen structureel breed onder de aandacht op markten en Sociale straten en bood hulp bij aanvragen. Het team ging het gesprek aan en had als algemeen doel de toeleiding naar de Vraagwijzer, de Huizen van de Wijk en 14010. Rotterdammers kregen naast informatie over geldzorgen een doorverwijsbriefje met info over deze welzijnspartners mee.

De Sociale straten zijn ontstaan uit de samenwerkingsinitiatieven met gemeente- en welzijnspartners*. Verbinden en versterken is het motto dat als doel heeft op 1 moment, meerdere regelingen gelijktijdig bij 1 of meerdere doelgroepen onder de aandacht te brengen. De opzet is bevorderend voor de kruisbestuiving van expertise en effectief voor de Rotterdammer met 1 of meerdere hulpvragen.

*Partners: Het IDO, de Vraagwijzer, Jeugdsportfonds, VGZ pakket en NIBUD (Bereken uw Recht), Huis van de Wijk, WMO Radar.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Extra bekendheid Vraagwijzer creëren

We creëren extra bekendheid voor de Vraagwijzer.

Voortgang:

De bekendheid van de Vraagwijzer is via het promoteam, digitale en papieren informatie vergroot.

De Vraagwijzer heeft aansluiting bij de Sociale Straten en een kort lijntje middels de samenwerking met de Stichting Ouderenhuisvesting Rotterdam (SOR) coördinatie.

Hiermee hebben zij de SOR locaties bezocht waardoor de doelgroep senioren hulp/zorg op maat kreeg.

Het vergroten van de bekendheid van de Vraagwijzer krijgt continu aandacht.

Resultaten:

Via het Promoteam, de sociale straten en digitale en papieren informatie is de Vraagwijzer onder de aandacht gebracht bij Rotterdammers.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Actief Rotterdammers benaderen die bekend zijn bij de gemeente

We benaderen Rotterdammers die bij ons bekend zijn (Prestatie010, Werk en Inkomen, ETF, Jongerenloket, wijkteams en KBR) proactief (telefonisch, digitaal of fysiek) met het ondersteuningsaanbod.

Voortgang:

Er is een actueel overzicht van ondersteuningsmogelijkheden op geldzorgen dat benut kan worden ook na Q1 2023.

Team Communicatie heeft een uitgebreide uitvraag gedaan bij deze teams, met als resultaat de kaartenbakstrategie* en de uitgebreide folder Geldzorgen. De Vraagwijzer heeft een onderlegger met stroomdiagram aangeboden aan deze teams.

De kaartenbakstrategie wil zeggen dat bestaande middelen en contactmomenten met Rotterdammers benut worden voor informatie over geldzorgen/ bespreekbaar maken van geldzorgen.

Resultaten: zie slide 25 Communicatie

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Papieren formulieren voor energietoeslag

We stellen papieren formulieren voor het aanvragen van de energietoeslag beschikbaar op gemeentelijke loketten (zoals de Vraagwijzer en het Jongerenloket) voor Rotterdammers die hun aanvragen niet digitaal kunnen doen. Dit was tot nu toe beperkt mogelijk.

Voortgang:

De papieren formulieren liggen op de loketten. Rotterdammers kunnen o.a. bij de Vraagwijzer ook hulp krijgen bij het invullen van de formulieren. Hier is geen afspraak voor nodig. Het blijft mogelijk voor de verschillende afdelingen om de formulieren in print neer te leggen.

Resultaten:

De papieren formulieren liggen op de loketten. De afdelingen en loketten dragen zelf zorg voor de beschikbaarheid van papieren formulieren op hun locaties.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken



Actie: Contact met grote werkgevers in Rotterdam

We leggen contact met meer (grotere) werkgevers in Rotterdam en geven hen handvatten om hun werknemers met geldzorgen te ondersteunen. We regelen waar mogelijk directe lijnen tussen deze bedrijven en het ETF.

Resultaten:

De handreiking is opgeleverd en met een groot deel van de stakeholders is de verspreidingsstrategie bepaald. De verspreiding is gestart in de week van 10 april 2023. De effecten van de handreiking worden gemonitord

Voortgang:

De handreiking 'Eerste hulp bij geldzorgen van medewerkers' is ontwikkeld. Het bevat handvatten voor werkgevers om geldzorgen te herkennen, te bespreken, en medewerkers door te verwijzen naar passende ondersteuning. De handreiking biedt werkgevers onder andere de mogelijkheid om werknemers direct aan te melden bij het ETF. De handreiking is tot stand gekomen in samenwerking met verschillende werkgevers, waaronder Aafje, RET en Rotterdam Inclusief.

De verspreiding van de handreiking is gestart in de week van 10 april, samen met een artikel op ondernemen010.nl met zorgorganisatie Aafje en wethouder Yigit. Naast het delen op socials en in nieuwsbrieven, bereiken we werkgevers via de directe contacten die zij al met de gemeente hebben. We monitoren het effect van de verspreiding en de reacties van werkgevers, zodat de gemeentelijke dienstverlening steeds beter kan aansluiten op de behoefte die werkgevers hebben en op de kansen die zij bieden voor Rotterdamse werknemers met geldzorgen.

Pijler: Meer Rotterdammers bereiken

Actie: Noodhulp: Koppelen van vraag & aanbod

We werken samen met partijen, platforms en religieuze instellingen in de stad om vraag en aanbod voor hulp aan Rotterdammers in nood aan elkaar te koppelen. Het koppelen van vraag en aanbod gebeurt al door verschillende partijen. Om deze initiatieven te kunnen verbinden en opschalen is in samenwerking met Stichting ANDERS Rotterdam, Stichting Rotterdamse Uitdaging en Voor Goed het platform GoedGeven010 opgezet.

De samenwerkende partijen willen armoede in Rotterdam verminderen door de impact van sociale initiatieven, die zich inzetten voor armoedebestrijding, te vergroten. Dit gebeurt door Rotterdamse inwoners en bedrijven met deze initiatieven te verbinden middels een platform www.goedgeven010.nl. De verbindingen kunnen tot extra donaties leiden, maar ook tot nieuwe samenwerkingen. Elke nieuwe verbinding zien wij als een succes en een bijdrage aan de armoedebestrijding.

Voortgang:

De basis staat. Het platform werkt en kan nu verder worden ontwikkeld. De betrokken stichtingen zijn enthousiast en zien een meerwaarde in een digitale plek waar alle stichtingen te vinden zijn. Interviews met initiatieven tonen aan dat dit platform zeer gewenst is. Ook Rotterdammers binnen het netwerk van GoedGeven010 laten weten dat ze op zoek zijn naar een overzicht van stichtingen in Rotterdam waar ze een bijdrage aan kunnen doen. De komende periode onderzoeken we de mogelijkheden om platform GoedGeven010 uit te breiden. Zo bespreken we met grote bedrijven in onze stad hoe zij kunnen bijdragen aan de oplossing van het armoedeprobleem in de stad. We werken meerdere opties uit, waaruit we – afhankelijk van de financiële mogelijkheden en wensen van de raad – een keuze maken.

Resultaten:

- Het platform is in 10 dagen tijd ontwikkeld
- Gemiddeld 500 clicks per maand
- Er staan 33 initiatieven (stichtingen) op de website
- Er staan 17 berichten op LinkedIn (nieuw kanaal) met 400 clicks sinds livegang.



Pijler: Meer Rotterdammers bereiken

Communicatie acties

Actie 1: Informeren

Belangrijkste opgave is op een heldere manier (duidelijke taal) alle bestaande regelingen op een rij te krijgen voor de Rotterdammer. Aanvullend is materiaal gemaakt over alle regelingen voor intermediairs/partners in de stad die Rotterdammers helpen met geldzorgen.

Actie 2: Kaartenbakstrategie

Bestaande middelen en contactmomenten met Rotterdammers benutten voor informatie over geldzorgen/ bespreekbaar maken van geldzorgen.

Actie 3: Ambassadeurs-/partnerstrategie

Samen met partners kijken wat de doelgroep nodig heeft en dit vertalen in de communicatie naar Rotterdammers en partners. Aansluiten bij op maat gemaakte activiteiten/ ontmoetingsplekken waar de doelgroep aanwezig is.

Voortgang:

- De communicatie voor het thema Geldzorgen wordt in samenwerking met de beleidscollega's verder ontwikkeld en is cluster overstijgend georganiseerd.
- De website rotterdam.nl/geldzorgen en ondernemen010.nl/geldzorgen wordt up-to-date gehouden en waar nodig doorontwikkeld. Dat geldt ook voor platform GoedGeven010.nl.
- Geldzorgen blijft aandacht krijgen in de corporate uitingen en de wijkgerichte communicatie.
- De communicatiemiddelen zoals de folder Geldzorgen worden geëvalueerd en eventueel aangepast.
- De 3 actielijnen worden voortgezet.

Resultaten actie 1:

- www.rotterdam.nl/geldzorgen: 26.253 bezoekers sept. 2022 t/m mrt 2023
- SEA-campagne: betaalde advertenties in Google om vindbaarheid te vergroten
- Ondernemen010/geldzorgen
- Corporate social media accounts: @Rotterdam: 34 berichten over Geldzorgen
- Wijksocials: 137 berichten over Geldzorgen
- [Rio groep Geldzorgen](#): 384 leden, gemiddeld 5 berichten over Geldzorgen p/maand
- [Folder Geldzorgen](#): 20.355 aantal keer gedrukt
- [Inlegvel](#) 'Laat geen geld liggen' over de regelingen Huis-aan-Huis verspreid
- Themamaand Geldzorgen, in februari gaf Rotterdam extra aandacht aan dit thema en daar is de volgende content voor gemaakt:
 - [Stadskrant](#)
 - Explainervideo: [Wat kan de gemeente doen als je geldzorgen hebt](#)
 - Straatpraat op de Peppelweg: [kun jij nog rondkomen?](#)
 - In 't echie: [GoedGeven010](#)
 - In 't Echie: [Hulp bij schulden](#)
 - headlines: [nieuwsupdate](#)
- [Stadswerker](#), december 2022
- Nieuwsbrieven: [010Werkt](#), [Onderwijs010](#)
- [Flyer](#) Energieklusser, [flyer](#) Energietoeslag, Bijzondere Bijstand Energiekosten
- [Advertentie](#) Oud-Rotterdammer: AOW-tegoed/ Energietoeslag
- Promoteams in combinatie met invulteams voor energietoeslag
- [Energievouchers](#) voor 600 kansarme Rotterdammers

Resultaten actie 2:

Alle bestaande uitingen zijn aangepast met informatie over Geldzorgen, zoals brieven Hulpteam Geldzaken en Prestatie010, e-mails en sms'jes, maar ook bijvoorbeeld:

- [Flyer](#) Hulpteam geldzorgen
- [Niet-thuis kaart](#)
- Factsheets belastingaangifte, [Woningtoegankelijk](#) en [Niet-Woningtoegankelijk](#)

Resultaten actie 3:

- [Signaalkaart](#) voor leidinggevers: wat te doen bij medewerkers met Geldzorgen
- Platform www.goedgeven010.nl om impact in de stad te vergroten
- [Handreiking](#) voor werkgevers om medewerkers te helpen

Bedankt
voor uw aandacht.



Gemeente
Rotterdam