



**Gemeente
Rotterdam**

drs. M.K.A. Grauss
Wethouder Armoedebestrijding,
Schuldenaanpak en Informele Zorg

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
Inlichtingen: W. Springeling
E-mail: w.springeling@rotterdam.nl
Telefoon: 06 413 163 41

Portefeuillehouder: wethouder ASIZ
Cluster: Maatschappelijke Ontwikkeling

Ons kenmerk: M2110-1604 - 21bb013715

Datum: 3 november 2021

Betreft: Melding

Autoriteit Persoonsgegevens

T.a.v. de voorzitter van het bestuur, de heer A. Wolfsen
Postbus 93374
2509 AJ DEN HAAG

Geachte heer Wolfsen,

Rotterdam kent het hoogste aantal (mogelijk) gedupeerde ouders in de kinderopvangtoeslagenaffaire. Deze ouders en hun kinderen, zijn door het handelen van de Belastingdienst vaak in grote problemen gekomen. Deze problemen doen zich voor op alle leefgebieden.

In Rotterdam hebben zich inmiddels meer dan 5.500 ouders gemeld als (mogelijk) gedupeerde. Samen met de Rijksoverheid zetten gemeenten zich in om een (schuldenvrije) doorstart van door de Belastingdienst erkende gedupeerde ouders mogelijk te maken. Om dit te realiseren moeten ouders worden geïnformeerd over de hulp die de gemeente kan bieden. De Belastingdienst heeft tot 31 augustus 2021 het contact opnemen met zelfmelders gemandateerd aan gemeenten. Door middel van een collegebesluit¹ mag de gemeente de door de Belastingdienst geleverde gegevens gebruiken om contact op te nemen met zelfmelders om te vragen of zij ondersteuning wensen van de gemeente. Het gaat hier om zelfmelders die voor 1 september 2021 zijn doorgegeven door de Belastingdienst.

De zorg is dat van ongeveer 600 Rotterdamse zelfmelders het telefoonnummer niet of niet juist is meegeleverd vanuit de Belastingdienst. In deze brief wordt u geïnformeerd over een eenmalige aanpassing van de werkwijze van de Gemeente Rotterdam om ook deze zelfmelders telefonisch te kunnen bereiken.

Toelichting

Na mandatering is de gemeente Rotterdam in februari 2021 direct aan de slag gegaan met het schriftelijk benaderen van zelfmelders.

¹ in Rotterdam genomen op 9 februari 2021

Na een brief met uitleg, verzonden aan een eerste groep van 600 zelfmelders, bleek dat slechts 10% van hen op deze brief reageerde. Vanwege de zeer lage respons op schriftelijke communicatie hebben we vervolgens gekozen voor persoonlijke communicatie en daarvoor het Informatiepunt Toeslagen 010 ingericht. Het Informatiepunt benadert elke zelfmelder, van wie het telefoonnummer bekend is en geeft aan dat de gemeente er voor hen wil zijn. In het telefonische gesprek wordt besproken of en zo ja welke dienst- of hulpverlening nodig is. Inmiddels hebben we meer dan 3.500 zelfmelders telefonisch gesproken.

Over het algemeen waarderen de ouders dat we bellen. Het zijn vaak indringende gesprekken. In de gesprekken geeft 48% van de ouders aan ondersteuning te wensen, 52% wenst ten tijde van het telefoongesprek geen ondersteuning van de gemeente (anders dan kwijtschelding van schulden).

De impact op gedupeerde gezinnen is te groot om hen niet persoonlijk te benaderen. De medewerkers van het Informatiepunt 010 hebben inmiddels veel ouders kunnen spreken. Zij geven aan dat pas in een gesprek enig vertrouwen ontstaat en een beter beeld van wat aan hulp- en dienstverlening nodig is. De helft van de mensen die we bereiken, heeft ook daadwerkelijk ondersteuning nodig voor zichzelf of voor de kinderen. Dat blijkt pas uit een telefonisch gesprek waarbij tijd is genomen tussen medewerker en ouder. Zo werken we *outreaching* en voorkomt de gemeente dat er zelfmelders onnodig buiten de boot vallen.

Omdat van ca. 600 ouders het telefoonnummer niet of niet juist is meegeleverd in de gegevenslevering door de Belastingdienst, lukt het ons nu niet om alle ouders te bereiken. Voor de gemeente Rotterdam vormt dit een urgent probleem. Wij willen er alles aan doen wat nodig is om deze ouders te kunnen bereiken, zodat we hen kunnen spreken en de helpende hand kunnen bieden. Het risico is namelijk te groot dat er in deze doelgroep ouders zijn die ernstig (acute) hulp nodig hebben, terwijl we dit nu, enkel door het ontbreken van een telefoonnummer, niet kunnen aanbieden.

Als alternatief is overwogen om op een andere wijze contact te zoeken met deze zelfmelders, zoals op basis van de adresgegevens op bezoek te gaan. Dit voorstel is besproken met gedupeerde ouders van het reflectiepanel en gedragsdeskundigen. Naast dat dit tijdsintensief is oordelen zij dat gebeld worden minder ingrijpend is dan een bezoek aan de deur van iemand van de gemeente. Dit beeld werd nog eens bevestigd door een pilot met deurbezoeken bij gedupeerden.

Eenmalige nieuwe werkwijze

Alles in overweging nemende geeft het telefonisch benaderen van zelfmelders het hoogste respons op een veilige, minst invasieve manier. Om die reden heeft het college van Burgemeester & Wethouders besloten om voor de ca. 600 ontbrekende telefoonnummers eenmalig de eigen gemeentelijke systemen na te lopen of deze telefoonnummers bekend zijn. Voor ouders die nu of in het verleden contact hebben gehad met de gemeente.

Het gaat dan om de systemen Gidso (o.a. zorg en Wmo), Allegro (kredietbank, hulp bij financiën) en Socrates (o.a. participatiewet-uitkeringen).

We kijken nadrukkelijk alleen naar telefoonnummers om vervolgens contact te kunnen leggen. We kijken niet naar andere informatie.

We hanteren hierbij de volgende waarborgen:

- De systemen mogen alleen geraadpleegd worden door de mensen die al bevoegd zijn om in de systemen te kijken. Zij leveren vervolgens (via een script) het telefoonnummer aan (er vindt dus geen dossieronderzoek plaats);
- In het telefoongesprek met de ouders wordt aan hen uitgelegd hoe we aan het telefoonnummer gekomen zijn en wordt aangegeven dat het gesprek meteen gestopt kan worden als betrokkene geen behoefte aan een gesprek heeft;
- Alle telefoonnummers die door deze actie zijn achterhaald worden na afloop van de belactie (ook door middel van een script) verwijderd uit het desbetreffend systeem;
- Onze (privacy)juristen zijn nauw betrokken bij deze werkwijze. We maken gebruik van een uitvoeringskader waarop een DPIA wordt uitgevoerd.

Het college van Burgemeester & Wethouders realiseert zich dat hiermee zeer strikt en formeel genomen de randen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) worden opgezocht en mogelijk overschreden. Wij zien echter geen mogelijkheid om op een andere wijze snel bij te dragen aan herstel en het bouwen aan een toekomstperspectief voor alle gedupeerde gezinnen. Daarom kiezen we ervoor om zoveel mogelijk mensen telefonisch proberen te bereiken en tegelijk in alle openheid u daarover te informeren met deze brief.

Hopende u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en in afwachting van uw reactie.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. L. Grauss', with a stylized flourish extending to the right.

Michiel Grauss
Wethouder Armoedebestrijding, Schuldenaanpak en
Informele Zorg