

Retouradres: Postbus 70012, 3000 KP Rotterdam

Aan Toezicht Sociaal Domein
t.a.v. mevrouw Mr. A.M. Pot
Postbus 2518
6401 DA HEERLEN

Geachte mevrouw Pot,

Op 5 september 2023 ontvingen wij uw brief inzake "relevante bevindingen vanuit Toezicht Sociaal Domein op het beleidskader 'Rotterdam voor iedereen. Samen sterk tegen armoede' en Bestuursopdracht Zorg, deelonderwerp Bestaanszekerheid en de Bestuursopdracht zorg, deelonderwerp Bestaanszekerheid". In de eerste plaats willen wij u hartelijk danken voor uw advies. We hebben uw advies besproken en nemen dit ter harte. Onderstaand treft u onze reactie aan. Inmiddels hebben wij de gemeenteraad, zoals u ook in uw brief verzocht, geïnformeerd over uw advies. Wij zullen ook de gemeenteraad informeren over onze reactie op uw advies.

Wij staan als gemeente Rotterdam voor de opgave om met onze schaarse financiële middelen, en met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt, een steeds grotere groep Rotterdammers met een hulpvraag te bedienen. Hiervoor hebben we binnen de Bestuursopdracht Zorg opdracht gegeven om uitvoering te geven aan de noodzakelijke maatregelen, op de korte en lange termijn, voor de houdbaarheid van de Wmo en Jeugdhulp. Onderdeel daarvan is om ook te kijken naar mogelijkheden binnen de context van bestaanszekerheid. De veronderstelling is dat wanneer we aandacht besteden aan bestaanszekerheid voor Rotterdammers in kwetsbare situaties, de zorgkosten op termijn zullen dalen. We onderzoeken nu welke interventies op andere domeinen, buiten de zorg, kunnen bijdragen aan het remmen van de groeiende zorgvraag. Denk hierbij aan armoede & schulden, wonen en werk. Hiervoor zijn eerste gesprekken gevoerd met andere sectoren binnen de gemeente, woningbouwcorporaties en Rotterdammers.

Bovenstaande kan alleen lukken als we ook kritisch naar onze eigen werkwijze kijken, in samenspraak uiteraard met partners in de stad en zeker ook met de Rotterdammers waar we dit voor willen organiseren. Het is in deze context nodig om hierin een beweging te maken naar het inzetten van hulp voor de Rotterdammers die deze hulp het hardst nodig hebben. Uw advies kan hier een waardevolle bijdrage aan leveren.

Dan geven wij hieronder onze reactie op uw adviezen.

Toegang tot hulp

U benoemt dat de Vraagwijzer voor inwoners met multiproblematiek, die betrokken zijn bij uw actieonderzoek, niet het optimale loket is. Uw adviseert om de eerste uitvraag van



hulpvragen voor inwoners met multiproblematiek te verbeteren zodat er een zo passend mogelijk advies gegeven wordt. Daarnaast adviseert u om bij de eerste uitvraag beter in te schatten of een inwoner zelf in staat is om de benodigde hulp te regelen en indien dit niet het geval is de inwoner te begeleiden richting de juiste hulp in plaats van enkel door te verwijzen.

We zien dat meer Rotterdammers naar de Vraagwijzer komen en hulp nodig hebben als gevolg van verschillende maatschappelijke problemen en complexe regelingen. Toch is de inschatting dat niet alle inwoners de weg naar de Vraagwijzer weten te vinden. De Vraagwijzer wil dan ook het bereik vergroten. Daarnaast willen we Rotterdammers ook al in een eerder stadium bereiken en dat Rotterdammers niet pas aan de bel trekken als de situatie escaleert of complex wordt. Wanneer Rotterdammers zich bij de Vraagwijzer melden met hun hulpvraag en/of multiproblematiek wordt er een brede uitvraag gedaan waarbij de situatie van een inwoner op diverse domeinen in kaart wordt gebracht. Hierdoor worden ook eventuele latente hulpvragen achterhaald zodat de Rotterdammer juist wordt geholpen of wordt doorverwezen. Wij onderschrijven het belang van een goede doorverwijzing en onderkennen dat er altijd ruimte voor verbetering is. De publiekslocaties zullen hier meer op ingericht moeten worden, zodat privacy beter gewaarborgd kan worden en de drempel lager wordt voor Rotterdammers om deze gevoelige gesprekken te voeren. Op dit moment zijn er te weinig (geschikte) spreekkamers. Wij zijn momenteel bezig om dit vraagstuk te verkennen.

Een groot deel van de doorverwijzingen zijn passend en verlopen goed, maar bij complexe problematiek kan het zijn dat een Rotterdammer beter begeleid kan worden in een doorverwijzing zodat de inwoner ook daadwerkelijk de juiste hulp krijgt. Tijdens de open inloop worden veel mensen gezien en kan het zijn dat niet het hele verhaal naar boven komt en er maar op één vraagstuk wordt ingespeeld. Er kan altijd een vervolgspraak worden ingepland om een verdere uitvraag te doen. We werken er hard aan om altijd de vraag achter de vraag te achterhalen. Om de kwaliteit van gespreksvoering en advisering te verbeteren zijn er kwaliteitsmedewerkers gestart. Daarnaast zet de Vraagwijzer ook in op een betere samenwerking met de verschillende partijen. Wanneer er signalen binnenkomen vanuit bijvoorbeeld de ombudsman of er klachten zijn, pakken we deze direct op. Binnen de verschillende afdelingen van gemeente zelf gaat de doorverwijzing gelukkig ook al veel beter. Niet iedereen komt namelijk binnen bij de Vraagwijzer met zijn hulpvraag. Mensen kunnen ook binnenkomen via de loketten van W&I, Jongerenloket, Centraal Onthaal Jongeren (en Volwassenen). Wij moeten er met elkaar voor zorgen dat er altijd sprake is van een warme overdracht, zodat ook duidelijk is wie op dat moment verantwoordelijk is en aan de slag gaat om deze Rotterdammer zo goed mogelijk te helpen.

Om de toegang te verbeteren adviseert u ons de kracht van sleutelpersonen in de wijk te benutten en hen goed te faciliteren.

We erkennen de kracht van sleutelpersonen. Deze zijn zichtbaar in verschillende domeinen, bijvoorbeeld bij welzijn en in levensbeschouwelijke organisaties. We verkennen de mogelijkheden voor het versterken en ondersteunen van informele (burger)initiatieven en organisaties. We willen een ondersteuningsnetwerk met een passende ondersteuningsstructuur voor de informele zorg onderzoeken. Onderwerp van onderzoek is dat dit ondersteuningsnetwerk bijdraagt aan het sterker verbinden van de formele zorg aan de informele netwerken zodat preventie en zorg passend en lokaal geboden kunnen worden aan de hulpvrager. Tevens kan deze ondersteuningsstructuur het stedelijke en lokale aanbod voor de informele organisaties beter ontsluiten. Door dit ondersteuningsnetwerk willen we het contact met sleutelfiguren onderhouden, zodat zij



ook met elkaar beter in verbinding kunnen komen, eenvoudiger een vraag binnen het informele netwerk op kunnen vangen en de bewoner kunnen begeleiden naar formele zorg en ondersteuning waar nodig.

U benoemt ook de hoeveelheid formulieren die mensen in moeten vullen en de complexiteit hiervan. U adviseert ons inwoners te ondersteunen bij het aanvragen van hulp in de veelheid aan regelingen en formulieren.

We zijn bezig om te bezien hoe we het aanvragen van de Rotterdamse inkomensondersteunende regelingen en de regelingen zelf kunnen vereenvoudigen. Medewerkers van de Vraagwijzer, maar ook de Sociaal Raadslieden lopen hier ook tegenaan. De Sociaal Raadslieden helpen vaak met het aanvragen van de toeslagen. Ook in een project m.b.t. heffingskortingen zien we dat een grote groep hier moeite mee heeft waardoor zij bijvoorbeeld ook geld laten liggen.

Tot slot adviseert u binnen dit onderwerp om te leren van de ervaringen van inwoners, bijvoorbeeld door het in beeld brengen van een klantreis. Wij vinden het belangrijk om Rotterdammers en partijen die hun direct vertegenwoordigen te betrekken bij het maken van ons beleid. Zo zijn Warm Rotterdam en de Brede Raad 010 betrokken bij de totstandkoming van het beleidsplan 'Rotterdam voor iedereen – Samen sterk tegen armoede en schulden'. Ook bij de uitwerking van de Bestuursopdracht Zorg zijn clientorganisaties, waaronder de door u genoemde Brede Raad 010 en Warm Rotterdam betrokken. Het in beeld brengen van een klantreis is een interessante suggestie en we gaan kijken wat de mogelijkheden hiertoe zijn.

Samenhangende hulp

U geeft, terecht, aan dat inwoners met multiproblematiek vaak niet in staat zijn zelf hun hulp te organiseren. Rotterdammers kunnen altijd een beroep kunnen doen op onafhankelijke cliëntondersteuning. Een cliëntondersteuner kan dan helpen bij het aanvragen en regelen van de juiste hulp. Als gemeente zouden we deze optie mogelijk nadrukkelijker kunnen aanbieden.

U adviseert ons een regievoerder in te zetten bij multiproblematiek voor inwoners die dit nodig hebben, die zorg draagt voor de samenhang van de hulp. Regievoering (casusregie) bij multiproblematiek is in Rotterdam al geborgd in de wijkteams. Als het wijkteam niet betrokken is, en er is sprake van een Wmo-arrangement, dan heeft de zorgaanbieder expliciet de taak om casusregie te voeren. Bij jeugdigen is de casusregie soms door een rechterlijke uitspraak neergelegd bij een gecertificeerde instelling. In alle gevallen streven wij ernaar dat er een regievoerder is bij multiproblematiek.

In uw brief constateert u dat het de inwoner ontbreekt aan overzicht. Het gaat hierbij om overzicht over de formele en informele organisaties én een overzicht over de diverse regelingen waar inwoners aanspraak op kunnen maken. U adviseert ons om overzicht te creëren in organisaties en regelingen die er zijn voor inwoners en deze informatie toegankelijk te maken voor inwoners én professionals. Wij herkennen deze behoefte. In het beleidskader 'Rotterdam voor iedereen – Samen sterk tegen armoede en schulden' hebben we dan ook opgenomen dat we de regelingen, zoals eerder in deze brief is aangegeven, willen vereenvoudigen waar mogelijk. Daarnaast zetten we in op extra communicatie om ervoor te zorgen dat Rotterdammers die voor de regelingen in



aanmerking komen, daar ook daadwerkelijk gebruik van maken. Dit doen wij ook door de informele en formele partners te informeren.

Tot slot adviseert u de gemeente om bij te dragen aan de continuïteit van hulp door hier rekening mee te houden in het uitzetten en het continueren van pilots en subsidies en om uitkomsten van succesvolle pilots op te nemen in het reguliere hulpaanbod. Wat betreft pilots is het uiteraard het doel om succesvolle pilots zoveel mogelijk in te bedden in het reguliere hulpaanbod. Wat betreft continuïteit van financiering; voor onze aanbestedingen op het gebied van zorg en welzijn kiezen we bewust voor een langere looptijd van overeenkomsten. Juist om continuïteit van dienstverlening te waarborgen. Subsidies op het gebied van welzijn worden inderdaad nog jaarlijks verstrekt. We onderzoeken de mogelijkheden om ook te werken met meerjarige subsidieafspraken. De meest recente subsidieregeling op het terrein van armoede & schulden werkt voor een groot deel van de subsidies vanaf '24 met tweejaarlijkse afspraken.

Daarbij nog wel de kanttekening dat we altijd het voorbehoud moeten maken dat de Gemeenteraad jaarlijks via de vaststelling van de begroting de financiële middelen beschikbaar moet stellen. Recent is een nieuwe subsidieregeling opengesteld, te weten de subsidieregeling goed voor elkaar met minder zorgen. Dit is een regeling om Rotterdammers in een kwetsbare situatie te ondersteunen. Daarnaast is in de welzijnsopdracht een geoormerkt budget beschikbaar, onder de naam Lokaal Budget, om lokale initiatieven te ondersteunen. Al jaren kent de gemeente de regeling bewonersinitiatieven.

Tot slot willen wij u nogmaals bedanken voor uw advies.

Met vriendelijke groet,

Ronald Buijt
Wethouder Zorg, Ouderen, Jeugdzorg

mr. N.D.Z.R. (Natasha) Mohamed-Hoesein
Wethouder Armoedebestrijding, Schuldhulpverlening, Taal

Cc: Gemeenteraad Rotterdam