Gemeente Rotterdam

Maatschappelijke Ontwikkeling
Volksgezondheid, Zorg, Ouderen en Sport
Ronald Buijt

**Bezoekadres:** Stadhuis
Coolsingel 40, Rotterdam
**Postadres:** Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
**Internet:** www.rotterdam.nl

**Van:** Esther Harteveld
**E-mail:** bbo@rotterdam.nl

**Ons kenmerk:** M2303-953 - 23bo4128

**Onderwerp:** Voortzetting PRIO

**Datum:** B&W 11 april 2023

Aan de gemeenteraad

**Onderwerp:**
Voortzetting PRIO

**Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?**
Eind 2021 bent u met een brief (kenmerkM2111-1602 21bb15682) geïnformeerd over de voortgang van PRIO: het Programma Rotterdammers Integraal Ondersteunen en activeren. PRIO is een hulplijn voor professionals in het sociaal domein die vastlopen in de ondersteuning van Rotterdammers met complexe problematiek. Vanuit PRIO wordt meegedacht (en meegedaan) om de casus verder te brengen en zo de betreffende Rotterdammer sneller stappen in zijn of haar leven te laten zetten.

PRIO is eind 2020 gestart en zou als programma een looptijd hebben van 2 jaar. In het 4e kwartaal van 2022 is besloten om PRIO twee jaar voort te zetten met landelijke middelen; de POK-middelen Menselijke Maat (POK = Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslagen). Eind 2024 stopt het programma en moet de werkwijze van PRIO geborgd zijn in de organisatie.

In deze brief wordt u geïnformeerd over de resultaten die tot nu toe met PRIO zijn geboekt. Daarnaast gaat deze brief kort in op de ideeën voor de borging eind 2024. Tot slot is eind vorig jaar het EUR-onderzoek naar PRIO afgerond. Het onderzoeksrapport 'Los maken wat vast zit' is bij deze brief gevoegd.

**Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:**
Uw Raad heeft eind 2021 een voortgangsrapportage over PRIO ontvangen, waarin werd aangegeven dat het eindrapport over PRIO van de EUR eind 2022 zou verschijnen.

**Toelichting:**

## 1. Opzet en ontwikkeling PRIO

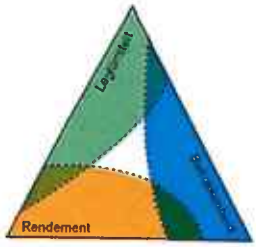
PRIO is eind 2020 gestart als experiment in twee wijken: Spangen en Hillesluis. Doel van PRIO is om een stap voorwaarts te zetten in het integraal helpen van Rotterdammers met complexe problematiek. Als in deze brief wordt gesproken over casussen, dan gaat het over Rotterdammers met complexe problematiek.

Vanaf 1 maart 2022 is PRIO uitgebreid van 2 wijken naar heel Rotterdam. Vanaf 1 maart is PRIO een hulplijn voor gemeentelijke en niet-gemeentelijke professionals uit het sociaal domein. Zij kunnen bij PRIO casussen van Rotterdammers inbrengen waarin ze vastlopen of waarbij ze anderszins hulp nodig hebben. PRIO helpt deze professionals om verder te komen in de ondersteuning van de betreffende Rotterdammers.

PRIO bestaat uit een klein centraal team (4 fte's) en 4 rayonteams. De rayonteams worden bemenst door wijkteammedewerkers, die de PRIO-rol naast hun reguliere werk invullen. Per ingediende casus worden 2 collega's toegewezen: iemand van het centrale team (met systeemkennis) en iemand van het rayonteam (met uitvoeringskennis). Zij helpen de indieners door:

- te sparren,
- kennis in te brengen
- het stedelijk en landelijk netwerk ter beschikking te stellen
- een breed casusoverleg te organiseren
- van de regels af te wijken
- maatwerkbudget in te zetten

Als er maatwerk nodig is in een casus, wordt dit altijd onderbouwd om willekeur te voorkomen. In de onderbouwing wordt gebruik gemaakt van de waardendriehoek, die door het Instituut Publieke Waarden is ontwikkeld.




Per casus waarvoor maatwerk nodig is, wordt op 3 punten onderbouwd:

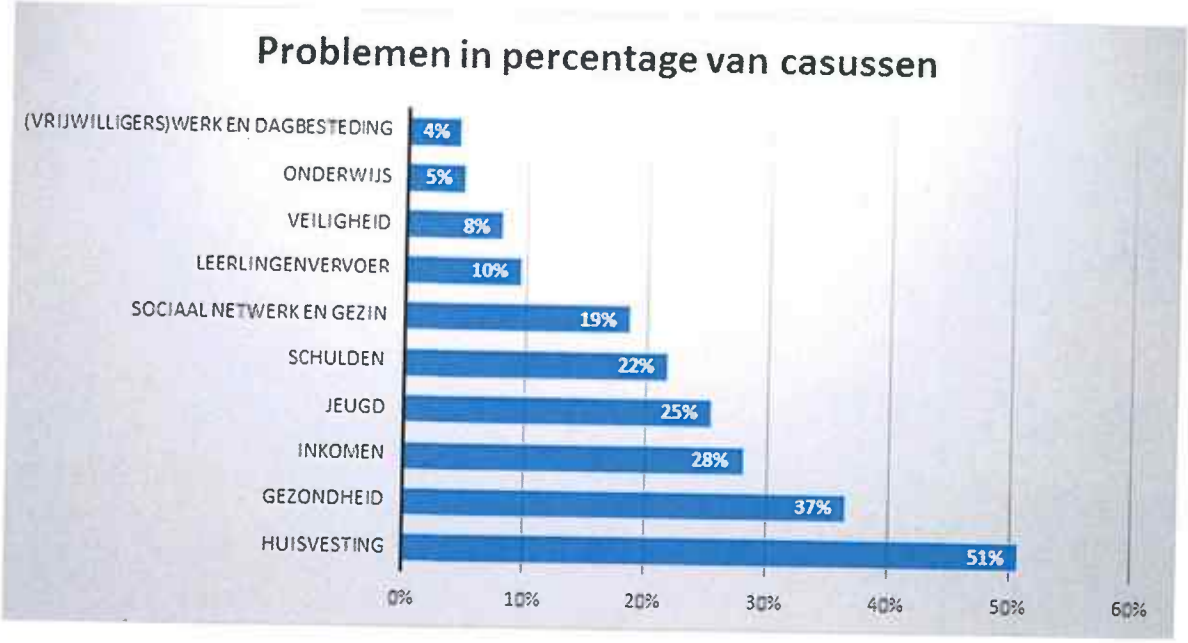
- Legitimiteit (past het maatwerk binnen de wet?)
- Betrokkenheid (is er bij de cliënt draagvlak voor het maatwerk?)
- Rendement (gaan we door het leveren van maatwerk verstandig om met schaarse middelen?)

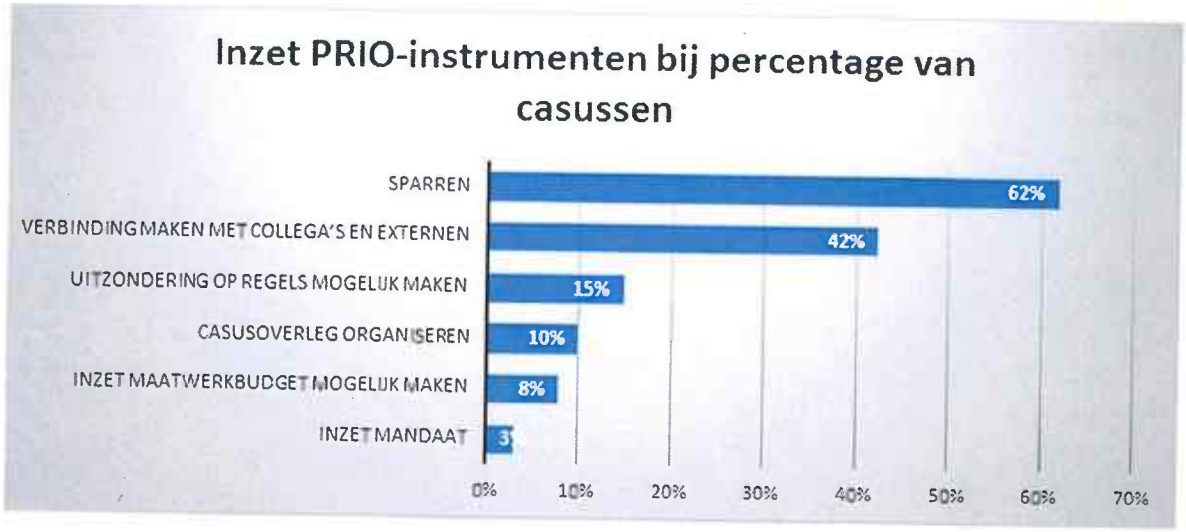
PRIO heeft, naast het helpen van de indieners van casussen, ook als doel om vanuit deze alle ervaringen signalen te geven over het systeem. Als er veel casussen binnenkomen over een bepaald onderwerp (zoals huisvesting), dan wordt hiervan een analyse gemaakt. Waarom zijn er zoveel casussen van mensen die vastlopen op dit onderwerp? In hoeverre heeft dit te maken met de manier waarop we ons beleid (inclusief richtlijnen en werkinstructies) hebben ingericht? Is het verstandig om dit beleid aan te scherpen om het beter te laten aansluiten bij de uitvoering?

PRIO zou een looptijd van 2 jaar kennen (eind 2020 tot en met eind 2022). Omdat de ervaringen met PRIO positief zijn en omdat borging in de lijn meer tijd vraagt, is besloten om PRIO de komende 2 jaar voort te zetten. Hiervoor worden de landelijke POK-middelen ingezet, die zijn toegekend voor initiatieven op het gebied van de Menselijke Maat. Het doel en de werkwijze van PRIO passen binnen de kaders die voor de POK-middelen zijn meegegeven.

## 2. Kwantitatieve resultaten vanaf 1-3-2022

Vanaf 1 maart tot eind 2022 zijn 189 casussen van Rotterdammers ingebracht. Deze zijn afkomstig uit de hele stad. In de volgende grafieken is meer informatie opgenomen.



*Conclusies vanuit de grafieken:*

- Huisvesting blijft het grootste probleem in de PRIO-casussen, maar er komen ook veel andere problemen voor. In vergelijking met de 1e fase van PRIO (experiment in 2 wijken) is er een verschuiving zichtbaar van vooral huisvestingsproblematiek naar meerdere problemen.
- De meeste casussen van Rotterdammers worden verder gebracht door het sparren met de indieners. Daarnaast wordt ook veel verbonden met het in- en externe netwerk om oplossingen te vinden. Het maken van uitzonderingen, het organiseren van breed casusoverleg en de inzet van maatwerkbudget of mandaat zijn instrumenten die beperkt worden ingezet.

## 3. Ervaringen vanuit PRIO

In de Raadsbrief van december 2021 zijn een aantal vanuit PRIO geleerde lessen en een aantal aandachtspunten voor de organisatie opgenomen. Deze informatie is nog steeds actueel.

Ten opzichte van de experimenteerfase zijn er enkele nieuwe ervaringen en leerpunten, die hieronder worden beschreven.

*Ontwikkelingen huisvesting*
In de Raadsbrief van eind 2021 werd al gemeld dat er werd gezocht naar creatieve manieren om de huisvestingsproblematiek voor de PRIO-doelgroep kleiner te maken.

- Oplossing binnen het systeem:
  Als er huisvestingsproblemen zijn, proberen we soms met SUWR (stichting urgentiebepaling woningzoekenden Rijnmond) tot een oplossing te komen. Ook worden regelmatig bestaande concepten als escalatiewoningen of flexwoningen ingezet. Een andere optie is een tijdelijke inzet van het vastgoed dat we als gemeente hebben aangekocht om te slopen of te herontwikkelen.
- Makelaars:
  Inmiddels zijn er afspraken met 3 makelaars die met ons meedenken als er acute huisvestingsproblemen zijn. Deze makelaars vragen een minimum inkomen, waar niet in alle casuïstiek aan wordt voldaan. De afgelopen maanden is er in een aantal zaken een huis van en makelaar ingezet.
- Urgentiecriteria:
  De criteria die we als Rotterdam hanteren voor het verkrijgen van woonurgentie, knellen regelmatig in de PRIO-casussen. Hieraan wordt de komende tijd aandacht gegeven.
- Overig:
  Verder wordt er gewerkt aan betere informatie voor zowel woningzoekenden als professionals waarin de mogelijkheden die er zijn als er (acuut) een woning wordt gezocht. Ook wordt onderzocht of tijdelijke huisvesting onder voorwaarden ook voor gezinnen mogelijk zou moeten worden.

*Maatwerkbudget inzet*
Tussen 1 maart en 31 december 2022 is het maatwerkbudget PRIO 6 keer ingezet voor een totaal bedrag van ruim 30.000 euro. Het maatwerkbudget is onder meer ingezet voor:
- Voorschieten bedrag voor hulpverlener die niet uitbetaald kreeg via SVB
- Betalen oppaskosten voor een moeder wiens kind op de wachtlijst staat voor een medisch kinderdagverblijf. Deze alleenstaande moeder wilde graag blijven werken, maar heeft geen recht op KOT (want oppas is geen erkende kinderopvang).

Voor alle uitgaven uit het maatwerkbudget geldt, zoals onder 1 is toegelicht, dat het maatwerk goed wordt onderbouwd vanuit de waardendriehoek. Daarnaast gaat het bij uitgaven uit het maatwerkbudget altijd om tijdelijke uitgaven en zijn de middelen niet vanuit bestaande budgetten beschikbaar.

## 4. Samenvatting EUR-rapport

De EUR heeft PRIO gevolgd sinds de start eind 2022. Een promovendus heeft vele bijeenkomsten van PRIO bijgewoond, tussentijds adviezen gegeven en uiteindelijk samen met 2 universitair hoofddocenten bijgaand onderzoeksrapport 'Los maken wat vast zit' geschreven. Hieronder een kort citaat uit het onderzoeksrapport, dat een samenvatting geeft van de conclusie van het onderzoek.

*'Het onderzoek laat zien dat PRIO voor verschillende Rotterdammers een positieve bijdrage heeft geleverd. Veel vastgelopen casussen zijn weer in beweging gebracht en het heeft een aantal beperking in beleid en regels inzichtelijk gemaakt en steviger op de agenda gezet. Tegelijkertijd laat PRIO ook duidelijk zien waar het in het systeem verder aan schort. In toenemende mate worstelen Rotterdammers met vraagstukken rond bestaanszekerheid. De schaarste aan voorzieningen, met name aan betaalbare woningen, zal de komende jaren vermoedelijk alleen maar toenemen. PRIO kan hierin slechts de symptomen wat verzachten. Ook maakt PRIO duidelijk hoe complex en gefragmenteerd het systeem is wat we hebben opgetuigd binnen het sociaal domein. Niet alleen cliënten raken hierin verdwaald, maar zelfs ook hulpverleners, die PRIO nodig blijken te hebben om te kunnen navigeren. PRIO draagt bij als hulplijn en creëert potentieel nieuwe verbindingen om het navigeren in de praktijk voor hulpverleners eenvoudiger te maken. Voor cliënten blijft het systeem echter te complex en gefragmenteerd.'*

## 5. Een aantal voorbeelden

*Casus 1*
Het betreft hier een één ouder gezin: moeder en kind.
Het gezin woont sinds een aantal jaren in Rotterdam. De ex van moeder wilde terug naar het land van herkomst en heeft hun huis in Rotterdam verkocht. Moeder en kind werden dakloos en hadden geen inkomen. Zij gingen daarom verblijven bij een familielid buiten Rotterdam. Het familielid wilde hier vanaf omdat moeder niets kon bijdragen in het huishouden. PRIO heeft er, om de plek veilig te stellen, voor gezorgd dat moeder 6 weken lang 100 euro ontvangt (vanuit maatwerkbudget). Moeder kan dit als kostgeld overdragen aan het familielid. Daarnaast heeft PRIO via het landelijk netwerk contact gezocht met een maatwerkfunctionaris in desbetreffende plaats om hulp te garanderen. De voorwaarden die vanuit PRIO aan moeder zijn gesteld voor de bijdrage:

1. Ze solliciteert intensief naar een baan en
2. Ze accepteert hulp in haar huidige woonplaats

Inmiddels gaat zoon naar de basisschool en moeder heeft zich voor hulp/werk aangemeld bij het Sociaal werk.

*Casus 2*
Een vrouw met LVB meldde zich bij het wijkteam omdat ze haar huis, een corporatiewoning, moest verlaten. De vrouw bleek daar vanaf haar geboorte te hebben gewoond met haar ouders, beiden met LVB. Haar vader is overleden, haar moeder zit in een verzorgingstehuis. Mevrouw is afhankelijk van haar 2 buurvrouwen, die haar netwerk vormen. Mevrouw heeft geprobeerd te worden bijgeschreven op het huurcontract, maar dit is mislukt. Er is een rechtszaak geweest en daar is deze vrouw onbedoeld akkoord gegaan met het verlaten van de woning. Zowel de corporatie als de advocaat wisten niet van de LVB van mevrouw. Het wijkteam heeft via de sociaal beheerder geprobeerd de woning te behouden voor mevrouw. Dit lukte niet. Vanuit PRIO hebben we de situatie uitgelegd aan onze contactpersoon bij de corporatie. Zij had begrip voor de situatie en heeft ervoor gezorgd dat mevrouw naar een kleinere woning in de buurt kon verhuizen.

*Casus 3*
Een moeder met jonge kinderen was in november 2022 afgesloten van het water omdat ze de rekening niet kon betalen. Er was 1 rekening die te lang niet was betaald; deze werd overgedragen naar een deurwaarderskantoor en het bedrag werd al snel het tienvoudige van de oorspronkelijke vordering. Het wijkteam werd ingeschakeld en heeft geprobeerd met het waterbedrijf en met de deurwaarder contact te leggen. Ze kwamen er niet doorheen en meldden zich bij PRIO. PRIO heeft contact gelegd met Grip op Geldzaken, waar veel contact is met het waterbedrijf. Grip op Geldzaken gaat aan de slag om met mevrouw de schulden op te lossen. Op basis daarvan kon met het waterbedrijf de afspraak worden gemaakt dat het water weer werd aangesloten.

## 6. Waar richt PRIO zich op in 2023 en 2024?

In 2023 en 2024 gaat PRIO zich richten op de volgende thema's:
1. Voortzetten van de huidige hulplijn voor professionals
2. Inzet op systeemveranderingen naar aanleiding van casuïstiek
3. Voorbereiden van de borging die eind 2024 is gerealiseerd

Hieronder wordt per punt een verdere toelichting gegeven.

*1. Voortzetten van de huidige hulplijn voor professionals*
Indieners van casussen worden door PRIO verder geholpen in de ondersteuning van Rotterdammers. Dit blijven we de komende 2 jaar doen. Daarnaast gaan we door met acties die het werk van de hulplijn vergemakkelijken zoals het uitbouwen van het stedelijk en landelijk netwerk (zodat we overal aanspreekpunten voor maatwerk hebben). Ook het vereenvoudigen van de processen en de formulieren die worden gebruikt, is een aandachtspunt.

2. *Inzet op systeemveranderingen naar aanleiding van ervaringen*

De afgelopen tijd hebben we een aantal acties genomen op het gebied van huisvesting. Maar ook op onderwerpen als taxivervoer liggen nog uitdagingen om het systeem aan te passen. Het doel is om in 2023 en 2024 echte resultaten te behalen in het aanscherpen van beleid op basis van signalen van de uitvoering.

3. *Voorbereiden van borging die eind 2024 is gerealiseerd*

Eind 2024 moeten de werkzame elementen van PRIO in de lijn geborgd zijn. We zien 2 sporen in de borging, die tegelijkertijd worden voorbereid.

- Spoor 1: Borging binnen de lijnorganisatie
  Eind 2024 wordt zoveel mogelijk maatwerk geleverd door de medewerkers van de Wijkteams, de Vraagwijzer en WMO. De komende tijd wordt dit spoor verder uitgewerkt: wat is er nodig om dit eind 2024 te bereiken en welke fasering zien we?
- Spoor 2: Onderzoek naar concernbreed team
  Naast spoor 1 wordt onderzocht of er vanaf eind 2024 een concernbreed team nodig is. Doel van dit team zou zijn om integraal werken en het leveren van maatwerk in het hele concern te faciliteren.

**Financiële en juridische consequenties/aspecten:**

- De kosten van PRIO worden in 2023 en 2024 gedekt door de landelijke POK-middelen
- De werkwijze van PRIO is in lijn met de AVG.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb