

Vragen naar aanleiding van toeslagen afdoening GL

Terugkomen na afgesloten traject

1. Ik lees hier niks terug over mensen van wie het dossier eenzijdig is afgesloten die nog hulp behoeven. Kunnen zij nog terugkomen als zij niet direct onder de gestelde voorwaarden vallen?

Eenzijdig afsluiten mag niet gebeuren, de afspraak intern is dat er altijd in overleg/ samenspraak gesproken wordt over afronding van de brede ondersteuning. Als er geen consensus wordt bereikt dan kan een gedupeerde in bezwaar. Meldt een gedupeerde zich na afsluiten/ afronden opnieuw bij het informatiepunt, dan is er in principe geen aanbod vanuit de brede ondersteuning mogelijk. Echter, bij een (dreigende) ingrijpende levensgebeurtenis op de leefgebieden Zorg, Financiën of Gezin, dan wordt er uiteraard naar een passende oplossing gezocht. Ondersteuning kan mogelijk nog vanuit de brede ondersteuning plaatsvinden. Echter, in de meeste gevallen zal het een (warmer) overdracht naar de reguliere zorg via een wijkteam inhouden.

Psychische hulp

‘Als er geen aanvullende zorgverzekering is om de kosten voor de behandeling volledig te dekken, kan er vanuit de SPUK een tegemoetkoming..’

1. Waarom zou iemand zelf de kosten moeten dekken via de aanvullende verzekering als iemand recht heeft op een vergoeding vanuit het rijk hiervoor?

Als er géén doorverwijzing van de huisarts is, dan worden de kosten voor de GGZ niet vergoed door de zorgverzekeraar. Echter, kunnen sommige inwoners dan wel baat hebben bij geestelijke gezondheidszorg. In deze gevallen, kan er wellicht gebruik gemaakt worden van middelen uit de aanvullende verzekering. Als deze middelen niet beschikbaar zijn, dan kan de inwoner alsnog geestelijke gezondheidszorg vergoed krijgen vanuit de SPUK.

2. Er wordt gesteld dat de coach een begroting dient te ontvangen als iemand zelf een andere behandelaar wil kiezen dan de gemeente voorstelt. Dit terwijl een begroting niet nodig is als iemand via de gemeentelijke aanbieder aan de slag gaat. Wat maakt dat hier onderscheid in is gemaakt? Dit zorgt voor een hoge drempel voor de gedupeerde.

De gemeentelijke aanbieder is ook gebonden aan vooraf afgestemde tarieven, maar dat wordt tussen de gemeente en de aanbieder geregeld. Hier heeft de gedupeerde dan geen ‘last’ van. Gedupeerden hebben echter teruggekoppeld dat ze soms een eigen behandelaar willen aandragen. Dat is een behandelaar waar de gemeente dan geen overeenkomst mee heeft gesloten. In deze gevallen willen we de gedupeerde de zelfregie geven om ook af te kunnen wijken van de gemeentelijke aanbieders. Echter, hebben we als overheid wél de verantwoordelijkheid om te controleren op de kwaliteit van de dienstverlening en de tarieven.

Onrust binnen de organisatie

1. Welke interventies zijn er geïmplementeerd om de bedrijfscultuur te verbeteren?

In een kleiner teamverband hebben we de aanbevelingen uitgewerkt in concrete maatregelen zoals inzet van intervisie, casuïstiek overleg, teambuildingssessies, kennisdagen, digitale oplooppjes, gesprekken tussen management en coaches en frequent regulier werkoverleg.

2. Is de wethouder bereid het cultuuronderzoek te delen met de raad? Wellicht geheim

Het betreft een ambtelijk onderzoek, waar ook ambtelijk opdracht voor gegeven is om zo beter te weten te komen wat er leeft in de afdeling. Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap is het onwenselijk om de uitkomsten breder te delen, omdat dit onderzoek hier niet voor gestart is, maar ook om voor de toekomst te borgen dat medewerkers mee blijven doen aan zulk soort onderzoeken en vrij en volledig willen meewerken, zonder het risico dat hun verklaringen in de openbaarheid komen

3. Er wordt aangegeven dat het benoemen van de meldroutes niet voldoende is en dat het de taak van directie en management is om alert te zijn op mogelijk gevoelens van onrust en onveiligheid en hier adequaat op te reageren → is dit voldoende om een verandering teweeg te brengen? Wat wordt er verder gedaan?

De directie en het management Toeslagen, nemen de hernieuwde signalen over de werksfeer en veiligheid uiterst serieus en gaan de komende tijd actief in gesprek met de coaches Toeslagen en medewerkers van het programmateam, hoe het werkplezier en de veiligheid te verbeteren en te verhogen. Hiertoe is een plan van aanpak voor opgesteld, waar ook de conclusies en aanbevelingen uit het Cultuuronderzoek onderdeel zijn.

Bij de uitvoering van dit plan worden we ondersteund door een extern adviseur, goed ingevoerd in Toeslagen en eerder betrokken op dit onderwerp.

In gesprek met de wethouder heeft het management afgesproken dat genoemde onderwerpen geborgd en bestendig moeten worden binnen de organisatie. Continu aandacht vragen voor deze onderwerpen is belangrijk. Driewekelijks wordt dit onderwerp met directie, management en het bestuur besproken.

4. Kan de wethouder een beeld schetsen van wat zij zelf heeft opgehaald betreffende de huidige signalen?

In korte tijd heb ik verschillende mensen gesproken kriskras door de organisatie heen. Zij hebben in vertrouwen hun verhaal met mij gedeeld. Dat vertrouwen wil ik niet schaden. Wel kan ik hierover het volgende aangeven. De signalen die door de Ombudsman zijn afgegeven zijn door het verstrijken van de tijd, verloop onder medewerkers en andere ontwikkelingen niet altijd meer actueel maar er is nog voldoende aanleiding om het Werkplezier te verhogen.

In gesprek met jongeren

1. Hoe is het gesprek van 7 mei verlopen? Wie waren erbij? Kan hier meer over gedeeld worden?

Op 7 mei was de wethouder in gesprek met twee jongerenambassadeurs en samen met een andere jongere. De groep genodigden was in eerste instantie groter. O.a. met het Onafhankelijk Jongerenpanel, maar het panel heeft zich voor deze afspraak afgemeld, waardoor het programma is gewijzigd.

Op de vraag wat jongeren nodig hebben, antwoordden zij: 'overzicht en structuur in het leven, huisvesting en meer grip op hun financiën'. Verder gaven de jongeren concrete verbeterpunten mee: kom naar jongeren toe en breng partners samen. Dit laatste verbeterpunt erkennen wij en

hebben we zelf eerder opgemerkt. Op 8 mei stond er al een bijeenkomst met gemeentelijke partners gepland. De wethouder was hier ook bij aanwezig om kennis te maken met de partners. Tijdens deze bijeenkomst hebben de partners ook de gelegenheid gehad om met elkaar te netwerken.

2. In de toezegging destijds zou de wethouder in gesprek gaan met de jongeren om hun behoeften binnen de pakketten te bespreken, is dit gelukt? Zijn hier nog wijzigingen of inzichten uitgekomen?

De afspraak met de jongeren stond in eerste instantie gepland op 7 mei. Zoals in het vorige antwoord vermeldt, was het Onafhankelijk Jongerenpanel hier niet bij aanwezig, waardoor we hen nog niet hebben kunnen spreken over de Rotterdamse Pakketten brede ondersteuning.

Een nieuw moment met de jongeren en de wethouder staat nu gepland op 3 juni. Dit is nog wel onder voorbehoud dat de jongeren kunnen. We zijn op dit moment bezig om samen met hen het programma af te stemmen.

Overig

- De wethouder is nog niet teruggekomen op de vragen omtrent het rijbewijs, dit zou uitgezocht worden?

Er komt vanuit het ministerie geen generieke regeling om rijbewijzen te vergoeden. Dit blijft maatwerk.

- De wethouder zou terugkomen over de governance, een overlegstructuur voor advies, is hier al informatie over?

We hebben een extern onderzoeksbureau de opdracht gegeven een overlegstructuur voor advisering te ontwerpen en ons te adviseren omtrent de governance van een dergelijk overlegstructuur. Het onderzoeksbureau is bezig met hun onderzoek. Voor het zomerreces ontvangt u van ons een update. Zie hiervoor de toezegging 25bb002219.