



Aan de gemeenteraad

Op 17 juli 2025 stelden raadsleden Astrid Kockelkoren (GroenLinks) en Duygu Yildirim (PvdA) ons schriftelijke vragen over "Voorkom stroperigheid bij hulp dakloze gezinnen" (25bb005625).

Inleidend wordt gesteld:

We krijgen signalen uit de stad dat hulp voor mensen die dakloos zijn geraakt stroperig en omslachtig verloopt. Dit voorjaar publiceerde Michelle van Tongerloo, straatarts bij de Pauluskerk, een lijst van ambtenaren en hulpverleners die betrokken waren geweest bij de casus van een dakloze moeder met twee kinderen. Ze kwam tot honderd mensen: van wijkteammedewerkers, tot leerplichtambtenaren, wijkagenten, adviseurs en medewerkers van gemeenteloketten. Het criterium 'zelfredzaamheid' kan toch niet als gevolg hebben dat mensen totaal aan hun lot worden overgelaten? Een citaat van Van Tongerloo: "100 mensen druk bezig haar NIET te helpen. Ik kwam politierapporten tegen waar stond dat moeder met kinderen in een auto sliep, maar dat 'de gemeente niks doet'. Niks doet? Tientallen ambtenaren waren druk bezig rapporten schrijven over haar 'zelfredzaamheid' zodat ze het zelf moest uitvogelen. En toen ze het niet meer aankon werd ze geclassificeerd als 'niet meewerkend'. Maar triage is geen antwoord op structureel falend beleid. Er worden fundamentele rechten geschonden: een overheid mag zich niet verschuilen achter systeemgrenzen." GroenLinks Rotterdam is geschokt over bovenstaande berichtgeving. In onze stad mag dit niet de norm zijn. Helaas weten wij dat dit geen losstaand incident is: mensen die om hulp vragen worden van het kastje naar de muur gestuurd.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Heeft het college kennisgenomen van de casus in kwestie? Hoe reflecteert het college op deze casus en haar eigen rol hierin?

Antwoord:

Het college is bekend met de casus waarnaar wordt gerefereerd in de LinkedIn post van Michelle van Tongerloo (vanaf nu: straatarts). Het college heeft gereflecteerd door in gesprek te gaan met o.a. de Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) en de straatarts. Een van de uitkomsten van dit gesprek is dat de gemeente samen met de ORR en een extern onderzoeksbureau verder gaat reflecteren op de lessen die naar aanleiding van deze casus te leren zijn.

Vraag 2.

Is het college het met ons eens dat dit verhaal geen voorbeeld is van menswaardige en goede hulpverlening?



Antwoord:

Het college wil middels reflectie leren van deze casus en betreurt het verloop van deze casus ook. Het verloop van deze casus wijkt echter wel af van reguliere ondersteuningstrajecten via de gemeente. We vinden het niet gepast om middels deze publieke beantwoording nadere uitspraken te doen over de inhoud van een individuele casus.

Vraag 3.

Herkent het college het beeld dat dakloze gezinnen te woord worden gestaan door een groot aantal verschillende hulpverleners en ambtenaren voordat zij tot een oplossing komen?

Antwoord:

In de regel worden gezinnen met een opvang- of huisvestingsvraag te woord gestaan en indien nodig, ondersteund met hun ondersteuningsvraag door medewerkers van het wijkteam of van het stedelijk loket Centraal Onthaal. Wanneer casuïstiek over meerdere leefgebieden gaat óf als er verschillende procedures naast elkaar lopen kan het nodig zijn meerdere instanties of ambtenaren te betrekken. Als een persoon in bezwaar of beroep gaat, of zich met dezelfde vraag tot meerdere loketten wendt brengt dit extra betrokkenen met zich mee.

Vraag 4. Hoe gaat het college in de toekomst voorkomen dat deze situaties zich voordoen?

Antwoord:

Leren van casuïstiek is onderdeel van onze lerende organisatie. Deze casus heeft aanleiding gegeven om intern te leren. Zoals benoemd in het antwoord op vraag 1, zullen we samen met het onderzoeksbureau hier nader op reflecteren.

Het college ziet dat de krapte op de woningmarkt er mede toe leidt dat steeds meer gezinnen met huisvestingsvragen toch aankloppen bij onze loketten. Vaak zijn dit gezinnen die nog een netwerk van familieleden of andere relaties hebben, maar dat netwerk raakt op termijn uitgeput. In een deel van de gevallen wordt de huisvestingsvraag op enig moment opgelost. Soms leidt het ontbreken van perspectief op duurzame huisvesting echter tot een schrijnende situatie. Om aan bankslapers enige vorm van perspectief te kunnen bieden intensiveren we de aanpak bankslapers specifiek voor gezinnen met kinderen, zoals benoemd in de brief Extra inzet voor thuisloze gezinnen (25bb005147).

Het college zal ook het proces van de interne en externe escalatieroutes voor dakloze gezinnen herijken om te voorkomen dat verschillende ambtenaren en overlegstructuren zich buigen over dezelfde casus/gezin als deze vanwege vermoedelijke huisvestingsproblemen in de knel komen. Daarnaast zien we in de G4 onevenredig veel gezinnen die onvoorbereid terugkeren naar Nederland en in de knel komen omdat er geen duurzaam verblijf is geregeld. Dit legt een enorme druk op de G4, zonder dat hier financiële compensatie vanuit het Rijk voor is. Daarom hebben we als G4 een brief naar Kamer en kabinet gestuurd om te pleiten voor, onder andere, meer spreiding over Nederland.

Vraag 5.

Is het college bereid zich in te zetten om de samenwerking tussen de verschillende zorgpartijen te verbeteren? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?



Antwoord:

Ja, het college is bereid om samenwerking tussen verschillende zorgpartijen te verbeteren. Het college doet dit, onder andere, door te leren middels reflectie.

Inleidend wordt gesteld:

De casus beschreven in de LinkedIn-bijdrage betrof een moeder met twee kinderen. Ook schreef Michelle van Tongerloo dat zij iedere week ongeveer vijf verzoeken krijgt van ouders met kinderen voor huisvesting.

Vraag 6.

Deelt het college onze mening dat kinderen in situaties van dakloosheid altijd met extra prioriteit geholpen moeten worden? Zo ja, hoe gaan zij hiervoor zorgen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord:

Ja, het college is uiteraard van mening dat er met extra aandacht naar de kinderen gekeken moet worden als het gezin zich bij de gemeente meldt met een huisvestings- of opvangvraag. Bij iedere opvangvraag waar kinderen bij betrokken zijn, sluit een loketspecialist Jeugd aan. Deze specialist doet vervolgens een inschatting op de veiligheid en ondersteuningsbehoeften van de kinderen en kan laagdrempelige ondersteuning inschakelen. Hierbij wordt ook de verantwoordelijkheid van de ouder(s) meegewogen (de verantwoordelijkheid voor huisvesting en onderdak voor de kinderen ligt immers primair bij de ouders).

De gemeente kan helaas niet iedereen met een huisvestingsvraag (direct) van opvang voorzien. Er zijn in Rotterdam mensen uit heel veel verschillende groepen die allemaal urgent huisvesting vragen.

Zoals benoemd in het antwoord op vraag 4 intensiveren we tevens de aanpak voor bankslapers, specifiek voor gezinnen.

Vraag 7.

Hoe gaat het college in de toekomst voorkomen dat er meer dan honderd hulpverleners en ambtenaren moeten werken aan een casus voordat een gezin de weg uit dakloosheid kan inslaan?

Antwoord:

Zie het antwoord op vraag 1, 3 en 4.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

C.J. Schouten