



**Gemeente
Rotterdam**

Maatschappelijke Ontwikkeling
Armoedebestrijding, Schuldenaanpak en
Informele Zorg
Michiel Grauss

Bezoekadres: De Rotterdam
Wilhelminakade 179, Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam
Internet: www.rotterdam.nl

Van: Karin Molenaar
Telefoon: 14 010
E-mail: bbo@rotterdam.nl

Ons kenmerk: M2202-4852 – 22bb1977

Onderwerp: Bestuurlijke reactie op
evaluatie rapport Hulpteam Toeslagen 010 van
GOM

Datum: B&W 22 februari 2022

Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 16 februari 2022 is tijdens de behandeling van de tweede voortgangsbrief over 'Ondersteuning aan gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire' (22bb773) in de vergadering van de commissie Werk, Inkomen, Integratie, Schuldenaanpak en Armoedebestrijding van 16 februari 2022 het evaluatierapport over het Hulpteam Toeslagen 010 (22bb1559) van de Gemeentelijke Ombudsman besproken. Naar aanleiding van deze bespreking heeft wethouder Grauss uw raad toegezegd om vóór de gemeenteraadsvergadering van 24 februari 2022 een bestuurlijke reactie op dit evaluatierapport te geven. Met deze brief bieden wij uw raad onze bestuurlijke reactie aan.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

Motie 'Een frisse en eerlijke start' (20bb9581 - 20bb016106) van A. van Zevenbergen e.a. (SP e.a.)

Toelichting:

De ondersteuning van de meer dan 5.500 Rotterdamse ouders die zich gemeld hebben als gedupeerde van de Kinderopvangtoeslagaffaire (KOTA) is een belangrijke prioriteit van ons college. Daarbij hebben wij ons ten doel gesteld om alle (mogelijk) gedupeerde ouders te bereiken zodat we hen ondersteuning konden en kunnen aanbieden. Gebleken is dat een grote groep Rotterdamse gedupeerden hun vertrouwen in de overheid is verloren als gevolg van wat de toeslagenaffaire is gaan heten. Dat maakte het bereiken van deze groep moeilijker. De onafhankelijke rol van de Gemeentelijke Ombudsman (GOM) verlaagde de drempel voor hen.

We hebben de samenwerking met de Gemeentelijke Ombudsman op het gebied van de KOTA als proactief, constructief en inventief ervaren. We hadden daarbij oog voor ieders verschillende rol.



Nu deze fase in het proces – grotendeels – afgesloten is, is de keuze van de GOM om weer terug te stappen uit de samenwerking een logische. Wij willen als college de GOM en alle medewerkers van de GOM bedanken voor de grote inzet die gepleegd is en de mooie samenwerking die het opleverde. Ook danken wij de GOM voor complimenten die wij mochten ontvangen voor de ondersteuning die wij bieden aan gedupeerde ouders in de toeslagenaffaire. In het evaluatierapport komen gedupeerden zelf ook aan het woord. Zij beschrijven hoe positief zij de hulp van de gemeente hebben ervaren. Wij waarderen deze complimenten enorm.

Als college kijken we kritisch hoe we onze ondersteuning aan deze groep Rotterdammers verder kunnen verbeteren. In navolging op de landelijke herijking van het uitvoeringsproces van UHT doen wij binnen Rotterdam hetzelfde om de keten beter op elkaar aan te laten sluiten en de Rotterdamse gedupeerden de juiste ondersteuning te kunnen bieden.

Reactie op adviezen GOM

- *Richt vaker 'dedicated teams' op voor complexe problematiek. Stel daarbij de individuele mens en zijn hulpvragen voorop. De individuele behoefte van een inwoner hoort uitgangspunt te zijn.*

Voor de bijzondere problematiek van deze groep Rotterdamse KOTA-ouders is een dedicated team echt de beste oplossing gebleken. Als gemeente doen we dat vaker. We zien dat voor bijvoorbeeld het uitvoeren van de TOZO-regeling dedicated teams zijn opgericht. De vraag (van de burger) bepaalt uiteindelijk hoe we dit het beste kunnen inrichten. Overigens zijn er ook goede ervaringen met dedicated medewerkers binnen 'reguliere' teams, bijvoorbeeld Inkomensconsulenten die dedicated werken voor Rotterdammers die bij Wijkteams in beeld zijn en specialisten Huiselijk Geweld binnen de Wijkteams.

Ook in de toekomst zetten we dedicated teams in wanneer dat passend en nodig is.

- *Zorg ervoor dat iedere gedupeerde één, vaste en ter zake kundige, begeleider heeft die aanspreekpunt is voor de gedupeerde en voor de hulpverleners. Een begeleider die de gedupeerde bijstaat in alle hulptrajecten, die bewaakt dat trajecten aansluiten op elkaar en ervoor zorgt dat op de hulpvragen van de gedupeerde passende en tijdige actie volgt.*

Bij meervoudige problematiek hebben Rotterdamse ouders een aanspreekpunt, bijvoorbeeld een coach van het Hulpteam of wijkteam, die ook als casemanager optreedt richting andere processen. Deze bewaakt de samenwerking met andere specialisten en blijft zo lang verbonden aan de gedupeerde als nodig is om weer zelfstandig verder te kunnen.

Bij enkelvoudige vragen/problematiek doen we dat niet, daar worden de Rotterdamse ouders bijvoorbeeld begeleid door een coach van het Expertiseteam Financiën. Reden is dat er aan één vraag gewerkt wordt. Overigens kan blijken dat de situatie toch complexer is dan gedacht en kan er alsnog met het Hulpteam of het wijkteam geschakeld worden. Met dit onderscheid kunnen we deze aanbeveling blijven uitvoeren.



- *Tref maatregelen voor snelle opschaling van de voor de aanpak van (de gevolgen van) een crisis meest nodige dienstonderdelen. Betrek daarbij de optie een draaiboek te maken voor de situatie dat calamiteiten zorgen voor overbelasting.*

We hebben jammer genoeg de afgelopen twee jaar veel ervaring opgedaan met het opzetten van crisisorganisaties zoals de Corona-organisatie en de Tozo-organisatie. We zijn in staat op korte termijn veel capaciteit vrij te maken, zolang de werkzaamheden redelijk generiek zijn. In de toeslagen-aanpak zien we dat het opschalen voor specialistische functies een stuk lastiger is. Hier zochten we HBO-afgestudeerden (met een hulpverleningsprofiel) als gezinscoach/begeleider en gezien de complexiteit van de problematiek (en in het belang van de gedupeerden) waren we kritisch op het niveau van de medewerkers die we zochten. Ondanks de lastige arbeidsmarkt op dit moment (veel vraag naar hoogopgeleid, gekwalificeerd en ervaren personeel, ook bij andere zorg- en maatschappelijke instellingen) zien we dat het is gelukt om in een paar maanden tijd toch ca. 45 medewerkers aan te nemen.

- *Neem elkaar tijdig mee bij ontwikkelingen die belangrijk zijn voor het project. Bekijk daarbij hoe verschillen tussen de organisaties het beste kunnen worden benut.*

De aanpak van het Hulpteam, waarin samengewerkt werd tussen GOM en gemeente, is een inspirerend voorbeeld van hoe we beter gebruik kunnen maken van elkaars kwaliteiten. We zien dat tijdsdruk soms veroorzaakt dat anderen niet goed worden meegenomen, maar het reguliere overleg tussen GOM, Hulpteam en Programma Taskforce Toeslagen heeft geleid tot een goede uitwisseling. Daarbij heeft de samenwerking met GOM in Hulpteam Toeslagen 010 een unieke dynamiek opgeleverd waarin op voorhand gezamenlijk op ontwikkelingen ingespeeld kon worden en de signalen vanuit GOM snel opgepakt konden worden. We blijven aandacht houden voor dit advies.

Verder

- *De ombudsman vindt het nuttig om de werkwijze van het Hulpteam Toeslagen 010 ook door onafhankelijke wetenschappers te laten evalueren. De ombudsman nam met instemming kennis van de stappen die de gemeente daarvoor heeft ondernomen.*

We verkennen op dit moment hoe een dergelijk onderzoek kan worden vormgegeven en wie dit uit kan voeren.

- *Dat niet iedereen met een hulpvraag dezelfde hulp krijgt wordt ook door enkele andere gedupeerden genoemd. Het gaat dan met name om het verstrekken zaken als laptops voor thuisonderwijs of bijvoorbeeld een fiets voor de kinderen.*

Om te voorkomen dat we ouders ongelijk behandelen is een instructie opgesteld voor medewerkers over hoe budget ingezet kan worden voor maatwerk zoals een fiets of een laptop voor een schoolgaand kind. Overigens kunnen gelijk-lijkende situaties niet helemaal gelijk blijken. De instructies helpen de medewerkers zo goed mogelijk gebruik te maken van de mogelijkheden.

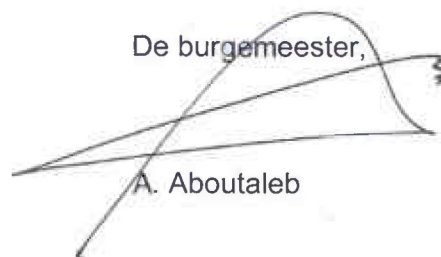


Financiële en juridische consequenties/aspecten:
N.v.t.


De secretaris,

V.J.M. Roozen

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,


De burgemeester,
A. Aboutaleb