



> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

Gemeente Rotterdam  
t.a.v. het College van burgemeester en wethouders  
E-mail: [gemeentesecretarisbco@rotterdam.nl](mailto:gemeentesecretarisbco@rotterdam.nl)

**Bezoekadres**

Stadsplateau 1  
3521 AZ Utrecht  
T 088 370 02 88  
[www.toezichtsociaaldomein.nl](http://www.toezichtsociaaldomein.nl)

**Inlichtingen bij**

Marieke van Velthuisen  
e-mail:  
[me.v.velthuisen@igj.nl](mailto:me.v.velthuisen@igj.nl)  
Tel. 06-29408952

**Ons kenmerk**

TSD/2023/47

**Uw kenmerk**

Datum 5 september 2023  
Betreft 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.

**Bijlage(n)**

Geacht College van B&W,

Toezicht Sociaal Domein<sup>1</sup>(TSD) heeft de afgelopen maanden in Rotterdam samen met inwoners, instellingen en professionals een actieonderzoek uitgevoerd. In dit onderzoek staan inwoners centraal die naast schulden ook problemen hebben op andere leefgebieden, bijvoorbeeld als het gaat om hun gezondheid.

Het actieonderzoek is nog niet afgerond. Omdat we begrijpen dat de bestuursopdracht Zorg<sup>2</sup>, en meer specifiek de deelonderwerp Bestaanszekerheid verschillende raakvlakken heeft met ons onderzoek delen wij in dat kader graag relevante bevindingen die wij tot nu toe hebben opgehaald. Deze bevindingen kunnen richting geven aan de invulling van en de besluitvorming over de uitwerking van de verkenning om de zorgvraag van Rotterdammers te bezien in relatie tot hun bestaanszekerheid en advies te geven over doeltreffende ondersteuning. Ook raken de onderwerpen in deze brief aan de inhoud van het beleidskader 'Rotterdam voor iedereen. Samen sterk tegen armoede'.

We zien dat de stem van de inwoner binnen Rotterdam georganiseerd is in organisaties als Warm Rotterdam en de Brede Raad 010. Dit zijn organisaties die onafhankelijk opereren en met de inwoners de belangen van de inwoners bewaken. Zij geven adviezen en concrete aanbevelingen. Dit zijn belangrijke partners bij het bepalen van te nemen maatregelen die aansluiten bij wat de inwoner nodig heeft. Een deel van onze bevindingen sluit aan bij signalen die zij al eerder hebben opgehaald bij inwoners van de stad. Partijen die we de afgelopen maanden hebben gesproken zijn onder andere wijkteammedewerkers, gemeenteambtenaren, onafhankelijk cliëntondersteuners, de Ombudsvrouw, vrijwilligers en ervaringsdeskundigen. Uit de gesprekken komen rode draden naar voren op de volgende onderwerpen:

- De toegang tot hulp;
- De samenhang in de hulp die inwoners van Rotterdam krijgen.

<sup>1</sup> In het samenwerkingsverband Toezicht Sociaal Domein werken vier Rijksinspecties samen: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, Inspectie Justitie en Veiligheid, Inspectie van het Onderwijs en de Nederlandse Arbeidsinspectie. [Home | Toezicht Sociaal Domein](#)

<sup>2</sup> [Document RotterdamRaad - \[22bb008511\] Wethoudersbrief Buijt en Achbar over Bestuursopdracht Zorg - iBabs RIS](#)

*Toegang tot hulp*

Voor inwoners met geldproblemen en multiproblematiek is de Vraagwijzer vaak het eerste loket waar zij aankloppen. Wij benadrukken dat de Vraagwijzer voor een groot deel van de inwoners met een enkelvoudige vraag een uitstekend loket is. Voor inwoners met multiproblematiek, die betrokken zijn bij ons actieonderzoek, is dit echter niet het geval. Dit blijkt ook uit eerder onderzoek<sup>3</sup>. Het doen van een brede uitvraag naar de leefsituatie van een inwoner met multiproblematiek, in een open ruimte én in een eerste contact is (te) veel gevraagd. Juist wanneer sprake is van multiproblematiek hebben inwoners behoefte aan een vertrouwensband voor zij openheid kunnen geven over hun situatie.

**Kenmerk**  
TSD/2023/47

Na een eerste gesprek volgt indien nodig een doorverwijzing naar hulp. Deze doorverwijzing blijkt niet altijd passend, doordat de problematiek in de eerste uitvraag niet voldoende duidelijk is geworden. Wat volgt is een weg langs verschillende organisaties. Het melden en doorverwijzen kan zich een aantal keer herhalen voordat een inwoner passende hulp vindt of voor het duidelijk is dat sprake is van multiproblematiek. Hierbij is er geen sprake van een warme overdracht tussen de verwijzende instanties. Ook een controle, om te kijken of de inwoner is aangekomen bij de organisatie waarnaar is doorverwezen, ontbreekt.

De inwoner slaagt in het doorlopen van het proces alleen als hij of zij vasthoudend is en steeds de drempel om hulp te vragen weet te beslechten. Dit is niet altijd het geval, zeker wanneer schaamte of een beperkte zelfredzaamheid een rol speelt.

Binnen Rotterdam zijn veel organisaties actief in het sociaal domein. Naast formele organisaties zien we in Rotterdam veel initiatieven waarbij inwoners zich belangeloos inzetten voor hun wijk en haar inwoners. Sleutelpersonen, die vertrouwen hebben binnen de eigen gemeenschap, spelen een belangrijke rol om inwoners te bereiken die hulpverlening dan wel zorg niet weten te vinden of actief vermijden. De verbinding tussen sleutelpersonen en formele organisaties kan verbeteren door hen in staat te stellen inwoners te begeleiden naar de juiste zorg en ondersteuning.

Inwoners met multiproblematiek ervaren drempels door de hoeveelheid aan formulieren die ingevuld moet worden. Zij kunnen aanspraak maken op een veelvoud aan regelingen die soms eigen toelatingscriteria hanteren. Inwoners zijn bang om verkeerde informatie aan instanties te geven en daardoor op een later moment bijvoorbeeld met terugvorderingen te maken krijgen. Daarnaast vraagt het aanleveren van informatie dat inwoners een georganiseerde administratie hebben. Inwoners met complexe problematiek zijn hiertoe vaak niet in staat. Mensen lopen ook tegen de praktische uitvoerbaarheid aan van de benodigde handelingen, zoals het moeten uitprinten van formulieren op papier.

De meeste organisaties werken niet of nauwelijks outreachend. Zij verlenen hulp aan inwoners die een hulpvraag stellen en alleen wanneer deze in aanmerking komen voor de hulp die de organisatie biedt. Is dat niet zo, dan verwijst men door, zonder in het oog te houden of een inwoner bij de andere organisatie aankomt. Daarnaast is in een aantal gevallen doorverwijzing niet mogelijk. Dit zien we onder meer terug bij het Centraal Onthaal waar inwoners zonder huisvesting zich kunnen melden. Zij krijgen pas hulp wanneer zij ook kunnen overnachten op een van de

---

<sup>3</sup> [Microsoft Word - R.O.15.06 definitief rapport 2 \(rotterdam.nl\)](#)

locaties. Wanneer er geen plaats is, kan er ook geen andere hulp of organisatie ingezet worden terwijl duidelijk hulp nodig is.

TSD geeft mee dat het van belang is om:

- de eerste uitvraag van hulpvragen te verbeteren zodat doorverwijzingen passend zijn bij de problematiek;
- bij de eerste uitvraag na te gaan of een inwoner zelf in staat is om hulp te regelen en indien dit niet het geval is de inwoner te begeleiden richting de juiste hulp;
- de kracht van sleutelpersonen in de wijk te benutten en hen goed te faciliteren. Sta als gemeente met hen in verbinding zodat zij mensen kunnen helpen bij het vinden van de juiste route naar zorg en ondersteuning;
- inwoners te ondersteunen bij het aanvragen van hulp in de veelheid aan regelingen en formulieren;
- als gemeente te leren van de ervaringen van inwoners, bijvoorbeeld door het in beeld brengen van een klantreis<sup>4</sup>.

#### *Samenhangende hulp*

Inwoners met multiproblematiek zijn vaak niet in staat zelf hun hulp te organiseren. Zoals hiervoor al beschreven is er na de eerste uitvraag geen vaste professional die de juiste hulp organiseert voor deze inwoners. Om deze inwoners te ondersteunen is het noodzakelijk dat één professional regie voert zodat er samenwerking en samenhang ontstaat in de aangeboden hulp.

We hebben in het actieonderzoek gesproken met bevlogen professionals die met grote inzet en betrokkenheid werken aan de opgave van hun organisatie. Wij horen dat de tijd om samen te werken met andere professionals en te reflecteren op de kwaliteit van de uitvoering onder druk staat door de personeelstekorten, het verloop van personeel en een grote vraag naar zorg. Partijen zien wél dat samenwerken in het werkveld, en elkaar (leren) kennen, belangrijk is voor de resultaten die inwoners uiteindelijk ervaren, zeker wanneer er sprake is van multiproblematiek.

De inwoner ontbreekt het aan overzicht. Het gaat hierbij om overzicht over de formele en informele organisaties én overzicht over de diverse regelingen waar inwoners aanspraak op kunnen maken. Ook professionals geven aan dit overzicht niet te hebben. Hierdoor maken inwoners die wel in aanmerking komen voor regelingen of voorzieningen hier geen aanspraak op. TSD pleit daarom nadrukkelijk niet voor nieuwe regelingen, projecten of pilots. Verbinden van organisaties, kennis delen, duidelijke informatie wie wanneer voor welke regeling in aanmerking komt en hier eenduidig vorm aan geven is gewenst.

Doordat de gemeente regelmatig werkt met tijdelijke subsidies voor specifieke projecten en de aanbesteding voor zorg en welzijn eens in de zoveel jaar opnieuw plaatsvindt, zijn er regelmatig wisselingen binnen (in)formele organisaties. Hierdoor vallen cruciale relaties die opgebouwd zijn weg. Een voorbeeld hiervan is Welzijn op Recept in de wijk Bloemhof waar dit succesvolle initiatief na de aanbesteding stopte. Een jaar later probeert de nieuwe welzijnsorganisatie dit weer op te bouwen. Dit vraagt van zorg- en hulpverleners dat zij opnieuw een netwerk opbouwen. Dit doet afbreuk aan de continuïteit van het hulpaanbod waardoor de inwoner niet tijdig de juiste hulp krijgt. Uitkomsten van succesvolle pilots worden

<sup>4</sup> <https://www.toezichtsociaaldomein.nl/onderzoeken-en-instrumenten/zelfevaluatietool-gemeenten>

onvoldoende opgenomen in het reguliere hulpaanbod waardoor goede initiatieven, motivatie en kennis verdwijnen.

TSD geeft mee dat het van belang is om:

- een regievoerder in te zetten bij multiproblematiek voor inwoners die dit nodig hebben, die zorg draagt voor de samenhang van de hulp;
- overzicht te creëren in organisaties en regelingen die er zijn voor inwoners en deze informatie toegankelijk te maken voor inwoners én professionals;
- bij te dragen aan de continuïteit van hulp door hier rekening mee te houden in het uitzetten en het continueren van pilots en subsidies;
- uitkomsten van succesvolle pilots op te nemen in het reguliere hulpaanbod.

#### *Werkbijeenkomst 29 augustus 2023*

Tijdens een werkbijeenkomst die TSD op 29 augustus 2023 heeft georganiseerd voor organisaties en inwoners in Rotterdam hebben we meerdere organisaties gesproken over bovenstaande thema's.

Daarbij viel op dat (in)formele organisaties nauwelijks nog ruimte of invloed ervaren om de situatie voor inwoners te verbeteren. Hoewel zij veel concrete ideeën hiervoor hebben, bestaat er bij hen twijfel of de gemeente met hun suggesties aan de slag gaat. Wij roepen u daarom op om de inwoners en (in)formele organisaties te (blijven) ondersteunen, zodat de toegang tot zorg en ondersteuning en de samenhang in hulp structureel kan worden verbeterd. De volgende organisaties steunen deze oproep en onze analyse op de thema's Toegang en Samenhangende hulp:

- Basisberaad Rotterdam;
- Stichting Rotterdamse Sociale Alliantie (RoSA!);
- Brede Raad 010;
- Warm Rotterdam.

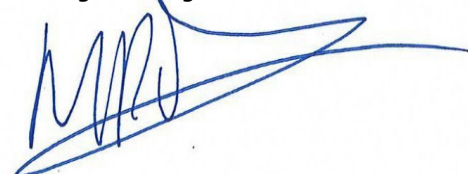
De Ombudsvrouw Rotterdam geeft aan onze analyse op de thema's Toegang en Samenhangende hulp te onderschrijven.

#### *Tot slot*

TSD beschouwt het initiatief om vanuit de portefeuilles van meerdere wethouders (werk, welzijn, armoede en huisvesting) te komen tot een integrale aanpak om de bestaanszekerheid van inwoners van Rotterdam te bevorderen als ambitieus, voortvarend en noodzakelijk.

Zoals aangegeven, ziet TSD veel potentie in de organisaties en professionals die zij heeft gesproken, maar ook noodzaak om verbetering in het sociaal domein te realiseren. Inwoners, organisaties en gemeente voelen de urgentie om de bestaanszekerheid in Rotterdam te verbeteren. Nu is het zaak dit met elkaar ten uitvoer te brengen.

Wij vragen u deze brief te delen met de Gemeenteraad, bij voorkeur zo snel mogelijk, vanwege het vaststellen van het beleidskader 'Rotterdam voor iedereen. Samen sterk tegen armoede'. Daarnaast vragen wij u te reageren op de inhoud van onze brief. Wij ontvangen uw reactie graag binnen zes weken na dagtekening van deze brief.



Hoogachtend,  
mr. A.M. Pot,  
Interim programmadirecteur Toezicht Sociaal Domein