

Rotterdam, 1 september 2023

Geachte raadsleden,

Naar aanleiding van uw commissievergadering op 30 augustus, waarop wij hebben ingesproken, sturen wij u de beloofde bijlagen toe. U heeft echter ook vragen gesteld: welke (praktische) suggesties heeft ORR naar aanleiding van klachten van Rotterdammers? Onze bijgaande suggesties zijn niet alleen gebaseerd op de klachten die wij van Rotterdammers hebben ontvangen, maar ook op de sterke signalen die wij ontvangen van professionals en organisaties die, net als de Rotterdammers zelf, vastlopen in de lokettenjungle. Dit betreft zowel formele als informele organisaties en/of gesubsidieerde organisaties, aanbestede partijen en (private) fondsen met hetzelfde maatschappelijke doel als u: "Voorkomen van armoede en schulden en zo snel mogelijk uit de armoede en schulden komen."

Wij bekijken het beleid (en het beleidskader) voor Armoede & Schulden en de bijbehorende uitvoering door onze 'Ombudsbril'. Hierbij hanteren wij de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, de sociale grondrechten en de kinder- en mensenrechtenverdragen als 'toetssteen'. Als gemeente moet u aan deze eisen van *good governance* voldoen, en als 'ondergrens' mag de gemeente niet onder de wettelijk vastgelegde beginselen van behoorlijk bestuur zakken. Aangezien dit een behoorlijk omvangrijk pakket is, hebben wij dit voor u in bijlage I compact samengevat op één A4'tje.

Tijdens het inspreken hebben wij aangegeven dat het fundament, zeker in relatie tot bestaanszekerheid, wankel is. Hiervoor verwijzen wij naar bijlage II: 'VNG-bestaanszekerheid: het karretje is in de stront gereden'. Een systeemverandering, gecombineerd met het werken vanuit het nieuwe mensbeeld dat bij de Participatiewet door het kabinet is ingeluid, is nodig. In het coalitieakkoord 'Eén stad' staat dit al prachtig omschreven (p. 6):

"We willen een resultaatgerichte organisatie creëren die veel dichterbij de Rotterdammer staat dan nu het geval is. Geen lokettenjungle meer. Niet meer verwijzen naar een andere afdeling, maar verder helpen. Serieus werk maken van de menselijke maat met daadkracht en creativiteit"

Ons pleidooi voor één loket vullen we aan met de géén-loket-werkwijze, waar onze Zuiderburen volop mee aan de slag zijn. In België werkt men, naar tevredenheid van bestuurders, ambtenaren en burgers, met automatisch toekennen. Er liggen tal van kansen klaar om op korte termijn verbeteringen te realiseren. We zijn hierover hoopvol gestemd, maar dringen, gezien de urgentie van de stijgende armoede, aan op voortvarendheid voor wat binnen uw macht en bereik ligt.

In deze brief hebben wij Ombudsman-uitgangspunten gecombineerd met suggesties voor doorbraken.

Goede informatieverstrekking

De overheid heeft de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat de burger de juiste, correcte, volledige en duidelijke informatie ontvangt. De overheid verstrekt niet alleen informatie wanneer de burger erom vraagt, maar biedt ook proactief informatie aan. De overheid is verplicht de burger zowel gevraagd als ongevraagd alle informatie te verstrekken met betrekking tot handelingen en besluiten die van invloed kunnen zijn op de belangen van de burger. Daarbij dient de overheid servicegericht te zijn en zich actief op te stellen om de informatie tijdig en uit eigen beweging te verstrekken.

Suggestie ORR:

Actief informeren eenoudergezinnen in armoede

Gebruik data op een slimme manier om proactief te informeren. Informeer eenoudergezinnen (met een Rotterdampas) actief over welke inkomensondersteunende voorzieningen beschikbaar zijn en waar zij terecht kunnen voor hulp.

Zorg voor juiste informatie

Ter illustratie, op de website van de gemeente Rotterdam staat vermeld dat inwoners bij de Vraagwijzer een voedselpakket kunnen aanvragen. Wij ontvangen signalen dat inwoners in bepaalde gebieden bij de Vraagwijzer niet geholpen worden bij de aanvraag voor de Voedselbank, maar worden doorverwezen naar andere partijen in de wijk.

Samenwerking vanuit samenaarschap

De overheid werkt op eigen initiatief samen met andere (overheids-)instanties in het belang van de burger en stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. Een overheidsinstantie verschuilt zich niet achter een beperkte taakstelling, maar neemt zelf het initiatief om voortdurend samen te werken met andere instanties. De overheid biedt de burger één loket voor zijn vraag of probleem.

Suggestie ORR: één loket voor alle armoede potjes

Kinderen:

De gemeentelijke kinderombudsman heeft in 2021 onderzoek gedaan naar de gemeentelijke regelingen en fondsen voor kinderen in armoede. De belangrijkste conclusie toen was dat deze regelingen te weinig bekendheid genieten en te complex zijn. Bovendien sluiten ze slechts gedeeltelijk aan bij de behoeften van kinderen. Om zoveel mogelijk kinderen te bereiken, is het noodzakelijk dat zowel ouders als kinderen centraal staan. Tot op heden zijn de aanbevelingen van toen nog niet gerealiseerd, terwijl verbeteringen of nieuwe maatregelen wel klaar liggen.

Alle Rotterdammers:

Armoederegelingen zijn niet alleen ingewikkeld voor kinderen in armoede. In 2023 zijn we vanuit ORR de samenwerking vanuit 'een lerende praktijk' aangegaan met de gemeente om een einde te maken aan de lokettenjungle. We willen beginnen met de volgende doorbraak: één loket voor alle armoederegelingen. Wij zien de oplossing in één loket voor de inwoner, waar het verzoek om hulp wordt beschouwd als één aanvraag voor alle regelingen waar hij of zij mogelijk recht op heeft. En dan graag één aanvraag, één informatieverzoek en één beslissing voor alle regelingen tegelijk. Dat betekent overigens niet dat wij vinden dat dit ene loket de aanvraag ook moet behandelen. Achter dit ene loket is het zo georganiseerd dat alle betrokken partijen 'hun ding doen' en dat de inwoner van de gemeente één antwoord krijgt over alle beschikbare regelingen. Zie ook de adviezen van het [Nibud](#).

Onze Rotterdamse jongeren:

De jongeren die in de toekomst het werk moeten gaan doen en daarvoor slim, vitaal en fit moeten zijn, verdienen in het licht van armoede en schulden een overheid die naast hen staat. Laten we er ook samen met het Rijk voor zorgen dat de studenten die er qua energietoeslag niet goed voor staan en vaak hoge huurprijzen moeten betalen, niet langer het gevoel hebben dat ze tot de 'pechgeneratie' behoren.

Suggestie ORR: Vereenvoudigen en versimpelen van het stappenplan Schulden

In het kader van dezelfde samenwerking die we zijn aangegaan met de gemeente; klachten voorkomen door te leren van de ervaringen en systematisch en gericht te werken aan verbeteringen vanuit een lerende praktijk, hebben wij bijlage V meegestuurd. Hierin worden de stappen beschreven die inwoners moeten volgen en waarmee professionals werken. Deze stappen zouden aanzienlijk eenvoudiger en simpeler kunnen worden gemaakt.

Coulante opstelling

De overheid dient zich coulant op te stellen wanneer zij fouten heeft gemaakt. Zij hoort aandacht te hebben voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en dient de burger niet te belasten met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

Suggestie ORR: Verruim inkomensondersteunende maatregelen

In Rotterdam leven veel inwoners onder het sociaal minimum. Ondanks dat het Rijk beslist over de hoogte van de Participatiewet-uitkering, heeft u als raad wel invloed op de Rotterdamse regelingen, zoals de Individuele Inkomenstoeslag, AOW- en Jeugdtegoed, kwijtschelding van gemeentelijke heffingen en de bijzondere bijstand.

Suggestie ORR: vereenvoudig de toegang tot bijzondere bijstand

De regeling voor bijzondere bijstand is ingewikkeld en veelomvattend (zie bijlage III), met een aanvraagformulier van negen pagina's (zie bijlage IV), waarbij bewoners aanzienlijke bewijslast moeten leveren. Veel bewoners kunnen dit niet zelfstandig afhandelen, waardoor wijkteammedewerkers en (vrijwillige en uit welzijnsmiddelen betaalde) formulierenbrigades veel tijd besteden aan het helpen van bewoners. Ondanks deze inspanningen leidt dit vaak tot weinig toekenningen. De afwijzingsgrond die regelmatig wordt gebruikt, is "u had hiervoor kunnen sparen". In steden zoals Den Haag en Amsterdam wordt bijzondere bijstand anders en ruimhartiger toegekend. Laten we gebruik maken van de lokale mogelijkheden die er zijn voor bijzondere bijstand.

De werkwijze van het [Fonds Bijzondere Noden](#) (dat met giften werkt) wordt door ons gezien als een voorbeeld van hoe het ook anders kan. Deze aanpak is eenvoudig en biedt goede waarborgen, omdat het vertrouwt op professionals. Het is gebaseerd op het vertrouwen in schuldhulpverleners, wijkteammedewerkers en andere professionals die inzicht hebben in de situatie van de bewoner. In dit geval gaat het altijd om bewoners die al professionele hulp hebben gezocht voor structurele oplossingen. Binnen het kader van bijzondere bijstand zou het opzetten van een snellere route, voor professionele hulpverleners, het aanvraagproces eenvoudiger kunnen maken. Het directe contact tussen professionals en de bewoner, waarbij we vertrouwen hebben in hun beoordelingsvermogen, lijkt ons vanuit ORR een betere methode om potentiële fraude te beoordelen dan de huidige complexe papieren procedures.

Tot slot willen wij vanuit ORR expliciet aandacht vragen voor mensen die geen uitkeringen en aanvullingen kunnen aanvragen omdat ze tussen regelingen vallen. De toegang tot zorg en de toegang tot het recht staan voor deze grotere groep dan wij als ORR zicht op hebben, onder druk.

Wij wensen u een goede raadsbehandeling toe en zijn te allen tijde bereid tot het geven van een nadere toelichting

Met vriendelijke groet,

Mede namens het team van ORR



Marianne van den Anker (Ombudsvrouw)



Stans Goudsmit (Kinderombudsvrouw)