



Gemeente Rotterdam

College van Burgemeester en Wethouders

BurgerPanelRotterdam
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam

Korrie Louwes
Wethouder Arbeidsmarkt, Hoger
Onderwijs, Innovatie en Participatie

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: dim@stadhuis.rotterdam.nl
Fax: (010) 267 35 60
Inlichtingen: S. el Fizazi
Telefoon: (010) 2674411

Uw brief van:
Ons kenmerk: 10JOS22560/525521
Aantal pagina's: 4
Aantal bijlagen:
Betreft: Rapport BurgerPanelRotterdam
inzake Wmo
Datum: 20 oktober 2010

Geachte leden van het BurgerPanelRotterdam,

Met belangstelling heb ik kennisgenomen van uw rapportage betreffende de Wmo 'Lappendeken met rafelrandjes'. In deze brief wordt ingegaan op de vier onderwerpen waarover het rapport adviseert: Laaggeletterdheid, Vraagwijzer, Individuele Voorzieningen en Dakloosheid na detentie.

1. Laaggeletterdheid bij werknemers van grote bedrijven:

De resultaten van het onderzoek van het Burgerpanel worden herkend. Slechts een klein aantal werkgevers is in de periode 2007-2009 actief aan de slag gegaan met laaggeletterdheid. Sinds de oprichting van het Rotterdamse bondgenootschap is echter wel te zien dat steeds meer bedrijven zich hard willen maken voor de aanpak van laaggeletterdheid. Ook nemen steeds meer bedrijven initiatieven op soortgelijke thema's. Feit blijft echter wel dat er op dit vlak nog een hoop werk ligt in Rotterdam. Om bedrijven meer en beter bij dit soort thema's te betrekken zal de gemeente zoveel mogelijk aansluiting zoeken bij ontwikkelingen binnen bedrijven en de verantwoordelijkheid van de werkgevers hierin onder de aandacht brengen. Er zijn veel mogelijkheden te vinden binnen CAO's, zoals bij de kinderopvang, de Rabobank, de schoonmaak- en uitzendbranche. Het opheffen van laaggeletterdheid is immers ook een recht van werknemers.

2. Vraagwijzer:

a) Bekendheid Vraagwijzer (aanbeveling 1,3 en 5)

Het rapport signaleert dat veel burgers nog onvoldoende op de hoogte zijn van de Wmo en de ondersteuningsmogelijkheden die de gemeente hun (potentieel) biedt. In algemene zin kan dit worden onderschreven, deze onbekendheid was ook een belangrijke reden om in Rotterdam over te gaan tot het instellen van VraagWijzers per deelgemeente. In het Actieprogramma VraagWijzer 2010-2014, dat eind 2010 aan het college wordt aangeboden, is het verder vergroten van naamsbekendheid een belangrijke ontwikkelopgave waaraan gewerkt zal



worden. Bij het bevorderen van de naamsbekendheid zal er ook speciale aandacht zijn voor het bevorderen van de bekendheid bij professionals en verwijzers, waaronder ambtenaren in Rotterdam.

b) Afstemmingsvariant versus Stadswinkel (aanbeveling 4)

Het gaat erom, dat alle VraagWijzers verankerd zijn in de wijk, een effectieve backoffice hebben en daarin als spin in het web functioneren, en laagdrempelig en aantrekkelijk zijn, juist voor de meer kwetsbare Rotterdammers. Hierin is nog een weg te gaan, maar daarvoor is uitgebreid aandacht in het Actieprogramma VraagWijzer 2010-2014. Een nieuwe discussie over de stadswinkelvariant versus de afstemmingsvariant van de VraagWijzer is naar de mening van de adviesgroep Actieprogramma Vraagwijzer, niet productief.

Het Burgerpanel signaleert een diversiteit die deels een gevolg is van de gebiedsgerichte diversiteit in de deelgemeenten en van lokale keuzes. Dat hoeft geen probleem te vormen, zolang er sprake is van bewuste keuzes en accenten, die passen bij de specifieke vragen die zich in een bepaald gebied voordoen. Dat er in die zin verschillen optreden in het 'productenpakket' van de VraagWijzers, is onvermijdelijk. Overigens hebben de VraagWijzers wel een (stedelijk) productenboek met elkaar afgesproken, waarin de producten opgenomen zijn waarover iedere VraagWijzer dient te informeren en te adviseren.

c) Doorverwijzen naar andere instanties/samenwerking in de backoffice (aanbeveling 2)

Deze samenwerking kan inderdaad sterker ontwikkeld worden dan nu het geval is. De schakeling naar een meer efficiënt en meer regulier samenwerkingsproces moet nog gemaakt worden. Het verder ontwikkelen van de backoffice zal zeker de aandacht krijgen in het Actieprogramma VraagWijzer 2010-2014.

3. Individuele Voorzieningen:

a) Culturomslag Wmo

In de rapportage geeft u aan dat een oplossingsgerichte aanpak in plaats van een claimgerichte aanpak goed werkt. Deze omslag is volgens u nog niet door alle medewerkers van Individuele Voorziening (IV) bereikt. Op dit punt zijn er verbeteringen mogelijk. De afdeling Individuele Voorzieningen is evenwel zeer actief bezig deze omslag verder door te zetten. Zo zijn er bijvoorbeeld teams geformeerd die gekoppeld zijn aan vaste deelgemeenten. Hierdoor kan een netwerk van samenwerking ontstaan en kunnen medewerkers binding met andere instellingen, deelgemeenten en de klant opbouwen. Daarnaast heeft IV een plan gemaakt waarin de werkprocessen, opleiding van medewerkers, interne en externe communicatie onder de loep genomen worden. De verwachting is dat hiermee in het laatste kwartaal van 2010 concrete stappen gemaakt kunnen worden om de gewenste culturomslag verder vorm te geven.

b) Prestatie-indicatoren

In het rapport geeft u verder aan dat de gestelde afhandelingstermijnen niet gehaald worden. De afgelopen periode heeft IV een inhaalslag gemaakt in de afhandeling van aanvragen. De verwachting is dat hierdoor vanaf 1 oktober 2010 de gestelde afhandelingstermijnen weer gerealiseerd kunnen worden. U doet tevens de suggestie om een doelstelling toe te voegen met betrekking tot de termijn waarin een beslissing wordt gerealiseerd in een concrete gebruiksklare voorziening. In de contracten met leveranciers zijn er afspraken over de levering van voorzieningen opgenomen. IV zet verder in op het naleven van deze afspraken en zal erop toezien dat onderhoud en reparatie van voorzieningen tijdig plaatsvinden. Tevens beziet ze hoe ze de communicatie naar klanten over de leveringstermijn van voorzieningen kan verbeteren.

c) Samenwerking met derden



In het rapport beveelt u aan om meer aandacht te besteden aan de beperking van het aantal loketten voor het verkrijgen van voorzieningen. Met de doorontwikkeling van het Vraagwijzerloket wordt beoogd hieraan tegemoet te komen. Klanten kunnen zich bij een Vraagwijzer melden, hun problemen worden daar integraal besproken en zoveel mogelijk van daaruit doorgezet. Het is echter niet te voorkomen dat er -in de backoffice- meerdere organisaties betrokken kunnen zijn bij het bieden van ondersteuning aan de klant. U vindt verder dat ook gekeken moet worden naar de afstemming van procedures voor diensten die door andere organisaties worden geleverd. U refereert daarbij onder meer aan de aanvraag voor het bovenregionaal vervoer (Valys). Het ministerie van VWS heeft voor de toegang tot Valys het aantal loketten/indicatieprocedures willen beperken. Om die reden heeft ze destijds besloten om geen aparte indicatie in te stellen, maar de toegang tot Valys open te stellen voor klanten die in het bezit zijn van een indicatie voor bepaalde vervoersvoorzieningen (waaronder Vervoer op Maat).

d) Woonvoorzieningen

In het rapport gaat u tevens in op woningaanpassingen. U constateert daarbij dat er onvoldoende beschikbare woningen zijn, vooral voor grote gezinnen. Op dit moment wordt binnen de gemeente, samen met betrokken partijen zoals de woningcorporaties en Stichting Urgentiebepaling Woningzoekenden Rotterdam, gekeken hoe de voorraad aangepaste woningen beter benut en vergroot kan worden.

Tot slot geeft u aan dat de waarneming van de gemeente een partiële waarneming is, welke niet overeenkomt met die van de klant. Om die reden is het van belang dat klanten hun ervaringen kenbaar blijven maken aan IV zodat zij haar eigen dienstverlening en die van derden kan blijven verbeteren.

4. Dakloosheid na detentie:

Het bestrijden van dakloosheid na detentie is een gecompliceerd onderwerp. Na detentie zijn er woningen geregeld. Er zijn echter ook voorwaarden aan de huisvesting verbonden die niet door iedere ex-gedetineerde worden onderschreven. De afdeling Bureau Persoonsgerichte Aanpak Nazorg ex-gedetineerden (BPN) hanteert de regionale criteria voor Rotterdambinding: ex-gedetineerden kunnen indien noodzakelijk gebruik maken van de reguliere voorzieningen van de Maatschappelijke Opvang. Veel ketenpartners hebben echter problemen met de Rotterdambinding. Hierdoor worden veel ex-gedetineerden terugverwezen naar de gemeente van herkomst. Ook de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI) van het Ministerie van Justitie heeft hier veel problemen mee.

De komende periode zal de afdeling BPN van SoZaWe extra aandacht besteden aan het verspreiden van informatie over de huisvesting via het loket huisvesting na detentie en over hoe dit loket te benaderen is voor externe doorverwijzers. Dit zal gebeuren via de website van de gemeente, via SoZaWe, via het Veiligheidshuis en via overleggen met de ketenpartners. Voor gedetineerden is er een folder die in de penitentiaire inrichting (PI) wordt uitgereikt met de contactgegevens van BPN. Bij de Medewerkers Maatschappelijke Dienstverlening van de PI is dit ook bekend. Tevens is er een spoedprocedure voor onverwachte vrijlating afgesproken met de PI's in heel Nederland.

De samenwerkingsafspraken die in juli 2009 zijn gemaakt tussen VNG en Justitie over nazorg na detentie zijn duidelijk: DJI meldt binnen 10 werkdagen de gedetineerden aan bij de gemeente van herkomst en meldt of er problemen zijn op het terrein van de (leef)gebieden: identiteitsbewijs, inkomen, werk, zorg en huisvesting. De gemeente van herkomst pakt deze problemen op en zorgt ervoor dat e.e.a. in overleg met de ex-gedetineerde verder geregeld wordt. Omdat 65% van de gedetineerden kortdurend gedetineerd is, is het niet haalbaar één en ander al voor detentie te regelen. Vaak wordt dit achteraf geregeld. De gedetineerden met huisvestingsproblemen vinden dan vaak tijdelijk onderdak bij familie, vrienden en kennissen. De nachtopvang is de uiterste mogelijkheid. Vaak is het mogelijk tijdelijk elders te verblijven als er uitzicht is op huisvesting.



De melding van DJI komt binnen op het Veiligheidshuis en wordt verwerkt. De vragen over nazorg worden uitgezet bij GGD en SoZaWe. Bij SoZaWe pakt de afdeling BPN de vragen van huisvesting op. In samenwerking met de Werkpleinen wordt doorbetaling van de huur geregeld. Dit is nu maximaal 1 jaar mogelijk.

Huisvesting na detentie is maatwerk, geleverd via de Maatschappelijke Opvang en via afspraken die BPN heeft met het Woonhotel. Er zijn 150 woningen per jaar beschikbaar van woningcorporaties via de Stuurgroep Huisvesting Bijzondere Doelgroepen. Ook zijn er 3 crisiskamers bij Humanitas. Humanitas speelt een rol in de lichte woonbegeleiding van ex-gedetineerden, met het Maatjesprogramma. Het onderdeel huisvesting na detentie is één van de leefgebieden van een integraal plan van aanpak nazorg na detentie.

Tijdens de presentatie van uw rapport d.d. 3 september jl. is met de vertegenwoordigers van het BurgerPanel de afspraak gemaakt dat deze binnenkort uitgenodigd zullen worden voor een vervolgsprek hierover met de verantwoordelijke projectleiders.

Ik hoop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,

mede namens Jantine Kriens
Wethouder Financiën, Bestuur en Organisatie, Volksgezondheid en Maatschappelijke
Ondersteuning

Korrie Louwes
Wethouder Arbeidsmarkt, Hoger Onderwijs, Innovatie en Participatie