



Aan de gemeenteraad

Op 25 april 2024 stelde raadslid D. Yildirim (PvdA) ons schriftelijke vragen over "Black box" Centraal Onthaal (24bb002827).

Inleidend wordt gesteld:

Geacht college,

In de afgelopen "kapstokoverleggen Dakloosheid" die plaatsvonden op het stadhuis kwam naar voren dat daklozen met regelmaat werden weggestuurd door Centraal Onthaal. Zij zouden geen recht hebben op toegang tot opvang. Dit zou blijken uit de criteria die Centraal Onthaal hanteert. Zoals bekend is het Centraal Onthaal-pasje nodig om toegang te krijgen tot de opvang.

Sommige ervaringsdeskundigen geven aan zonder beschikkingen te zijn weggestuurd. Dit blijkt ook uit de verschillende casussen die worden gepresenteerd door hulpverleners aan tafel. Deze daklozen zijn dan soms in staat om een advocaat in de arm te nemen en bezwaar te maken. Voor gemeenteraadsleden is de werkwijze van Centraal Onthaal "een raadsel".

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Wat zijn exact de criteria die Centraal Onthaal hanteert? Indien dit het zelfstandigheidscriteria betreft, wilt u dan ook uitleggen (operationaliseren) wat hier dan precies onder valt?

Antwoord:

Centraal Onthaal hanteert de uniforme landelijke afspraken rondom de toegankelijkheid van de Maatschappelijke Opvang (MO) zoals opgenomen in hoofdstuk 3.1.7 van de Beleidsregels maatschappelijke ondersteuning en jeugdhulp Rotterdam 2024 en we toetsen op artikel 1.2.1, onder c, van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).



Hierin is voor de opvang opgenomen:

opvang, te verstrekken door het college van de gemeente tot welke hij zich wendt, indien hij de thuissituatie heeft verlaten, al dan niet in verband met risico's voor zijn veiligheid als gevolg van huiselijk geweld, en niet in staat is zich op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met hulp van andere personen uit zijn sociale netwerk te handhaven in de samenleving.

Daarnaast willen we u verwijzen naar de beantwoording van de schriftelijke vragen 'Onduidelijkheid aan de poort van de opvang' (22bb2567). Hier is een nadere toelichting gegeven op de wijze waarop de beoordeling bij Centraal Onthaal plaatsvindt.

Vraag 2:

Hoeveel daklozen worden jaarlijks weggestuurd? Is het college bereid om hier een overzicht van de afgelopen 5 jaren te delen, met opgave van redenen? En tevens aan te geven hoeveel mensen met en zonder beschikking worden weggestuurd?

Antwoord:

In de praktijk komen mensen met een verscheidenheid aan vragen en niet iedereen heeft daarbij een opvangvraag. Hierdoor krijgt iemand ook niet een afwijzings- of toewijzingsbeschikking voor de opvang mee. Mensen worden in dat geval overgedragen aan andere loketten en dit gaat mogelijk niet altijd goed. Op basis van de genoemde signalen zijn we in overleg met de clientvertegenwoordiging en Basisberaad om de overdracht bijvoorbeeld met inzet van ervaringsdeskundigheid te kunnen verbeteren. Zie hiervoor ook toezegging 'Doorwerken aan dakloosheid aanbevelingen 1' (24bb000737) die gedaan is op basis van de bespreking van het opvolgingsonderzoek van de rekenkamer over opvang.

Zoals hierboven aangegeven worden mensen niet weggestuurd bij het loket Centraal Onthaal. Bij een melding aan het loket wordt in eerste instantie beoordeeld of de persoon bij het juiste loket staat. Indien dat niet het geval is, wordt de persoon doorverwezen naar het juiste loket.

Met mensen met een opvangvraag wordt een gesprek gevoerd om te bepalen of er sprake is van recht op opvang. Indien dit het geval is, krijgt de cliënt een toewijzingsbeschikking mee. Indien een persoon geen recht op opvang heeft, krijgt de cliënt altijd een afwijzingsbeschikking mee. In de beschikking wordt de reden vermeld waarom er geen toegang tot de opvang wordt gegeven.

Kortom, alle mensen worden te woord gestaan en zo goed mogelijk geholpen, of dat een gesprek voor de toelating tot de opvang is, of juist een doorverwijzing naar een ander loket of instantie.

Sinds 2019 wordt het systeem Gidso gebruikt voor de registratie van cliëntgegevens. In de afgelopen jaren was het niet mogelijk om afwijzingen op een eenduidige wijze te registreren. Hierdoor is het voor de afgelopen jaren helaas niet mogelijk om op geaggregeerd niveau data uit het systeem te halen. In de beantwoording van de schriftelijke vragen 'Onduidelijkheid aan de poort van de opvang' (22bb2567) zijn wel cijfers opgenomen over aantallen afwijzingen. Deze cijfers blijken echter niet volledig te zijn door de wijze van registratie en het extraheren van de data. Hierdoor laten die cijfers een lager aantal afwijzingen zien. We willen echter wel goed inzicht in het aantal doorverwijzingen en afwijzingen. Om die reden is de afgelopen periode gewerkt aan een wijziging in het systeem. Hierdoor is het sinds 1 januari 2024 wel mogelijk om data over aantallen afwijzingen en doorrouteringen uit het systeem te halen. Tussen 1 januari 2024 en 1 juni 2024 is het volgende aan aantallen te rapporteren:



Besluit	Aantallen
Doorverwijzingen naar andere teams of loketten van gemeente Rotterdam	57
Afwijzingen maatschappelijke opvang	424
Tijdelijke toelatingen*	135
Reguliere toelatingen	687
Ingetrokken meldingen in overleg met de aanvrager wegens andere hulpvraag dan dakloosheid	313

*Tijdelijke toelatingen: dit gaat bijvoorbeeld om tijdelijke toelatingen in afwachting van het Wmo-onderzoek in relatie tot bijvoorbeeld de landelijke toegankelijkheid MO of cliënten die recht hebben op een voorliggende voorziening, bijvoorbeeld mensen met een Wlz-indicatie voor beschermd wonen.

Over de reden van afwijzing is het volgende bekend:

Reden afwijzing	Percentage
Geen aanspraak op voorzieningen	19,1%
Persoon is zelfredzaam	55,2%
Overdracht aan een andere gemeente landelijke toegankelijkheid MO	15,1%
Overig	10,6%

Vraag 3:

Hoeveel daklozen maken per jaar bezwaar tegen de beschikking? En hoeveel (in aantallen) bezwaren worden gegrond verklaard? Kunt u wat mededelen over de gemeenschappelijke aard van de bezwaren?

Antwoord:

In 2023 zijn 63 bezwaarschriften afgehandeld, waarbij de bezwaarmaker in 10 zaken gelijk heeft gekregen. In twee zaken zijn de bezwaren deels gegrond verklaard en in acht zaken is volledig aan de bezwaren tegemoetgekomen. Voor eerdere jaren kunnen de jaarverslagen van de Algemene Bezwaarschriften Commissie worden geraadpleegd. De gemeenschappelijke aard van de bezwaren is dat bezwaarmaker maatschappelijke opvang wil, omdat bezwaarmaker geen onderdak (meer) heeft en/of omdat het de bezwaarmaker niet lukt om betaalbare woonruimte te vinden. Feitelijk blijkt tijdens de bezwaarprocedure dat bezwaarmakers wel onderdak hebben, vaak binnen het netwerk, en dat sprake is van uitsluitend een huisvestingsprobleem, vaak door een tekort aan betaalbare woonruimte. In de (incidentele) bezwaarzaken waaruit bleek dat iemand echt geen onderdak had, is bezwaarmaker door Centraal Onthaal alsnog toegelaten tot de maatschappelijke opvang. Wanneer sprake is van een client met kinderen wordt een extra toets gedaan om te onderzoeken of de belangen van de kinderen al dan niet worden geschaad bij een afwijzing.

Vraag 4:

Is het college bereid om halfjaarlijks de gemeenteraad een maandoverzicht te sturen van het aantal mensen dat aanklopt bij centraal onthaal, het aantal mensen dat een Centraal Onthaal-pasje toegewezen krijgt en het aantal mensen dat afgewezen wordt met opgave van redenen?



Antwoord:

Het aantal mensen in de opvang wordt per tertaal opgenomen in de raadsmonitor. Het aantal afwijzingen wordt daar op dit moment nog niet in opgenomen. Voor de reden van afwijzing verwijst het college naar de beantwoording van vraag 2.

Vanuit uw raad is er een werkgroep gevormd voor een nieuwe opzet van de raadsmonitor. Hierbij is afgesproken dat aanpassingen mogelijk zijn. De suggestie is om voorstellen voor aanpassing via die werkgroep te laten verlopen.

Vraag 5:

Is het college bereid om ook hierbij steeds EU-(arbeids)migranten mee te nemen als aparte categorie, zodat wij meer inzicht krijgen in de aantallen (of schattingen)?

Antwoord:

Er wordt niet op afkomst geregistreerd. Wel is onlangs het actieplan buitenslapers gestart en op 1 juni is een aparte opvang voor dakloze EU-migranten geopend. Bij de monitoring van dit actieplan zal bijgehouden worden wat het vervolg is na de opvang en hoeveel mensen zijn toegeleid naar reguliere opvang. Hierover zal uw raad geïnformeerd worden bij de voortgang van het actieplan.

Vraag 6:

Als deze cijfers niet aanwezig zijn, bent u het dan met ons eens dat dit een slechte zaak is voor zicht op het functioneren van Centraal Onthaal? En voor de controlerende taak van de gemeenteraad?

Antwoord:

Zoals u in de beantwoording van de gestelde vragen heeft kunnen lezen, zijn de cijfers die u vraagt vanaf 2024 beschikbaar. Het verbeteren van de registratie en monitoring is een continu proces, waarbij zorgvuldig gekeken wordt naar het nut van registratie en de registratiedruk voor de werknemers. De cijfers die nu beschikbaar zijn geven voldoende inzicht in de ondersteuning aan onze inwoners en de ontwikkelingen in de aantallen.

Vraag 7:

Voor zover er geen cijfers beschikbaar zijn, wilt u dan vanaf nu wel starten met registreren en voor nu onze vragen beantwoorden met schattingen?

Antwoord:

Zie de ook beantwoording van vraag 4 en 6. Op dit moment is er geen aanleiding om op dit punt een aanpassing te doen in de systemen en registratie. Via de raadsmonitor is een aanvulling van de cijfers over het aantal afwijzingen mogelijk als dat in afstemming met de werkgroep vanuit uw raad wordt besloten.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

R.A.C.J. Simons, L.b.