



**Onderwerp:**

toegang gemeentelijke dienstverlening

**Bezoekadres:**

Prins Alexanderplein 21, Rotterdam

**Postadres:** Postbus 4291

3006 AG Rotterdam

**Van: Communicatie**

**Telefoon: 14010**

**E-mail:**

**Datum:** 15 december 2014

Retouradres: Postbus 1024, 3000 BA Rotterdam

aan relatie

Geachte relatie,

De toegang tot de gemeentelijke dienstverlening verandert. De taken die vanuit het rijk worden overgedragen ten aanzien van de WMO, Participatiewet en Jeugdzorg, maken het noodzakelijk dat we een ander toegangsmodel gaan hanteren. We zijn er klaar voor in Rotterdam! Niet dat alles al gedaan is, maar we weten wat ons te doen staat en we werken er met zijn allen aan om ervoor te zorgen dat onze klanten dat direct per 2015 ook zo zullen ervaren!

De gemeentelijke schulddienstverlening is, bij de gemeente Rotterdam, onderdeel van het cluster Maatschappelijke Ondersteuning. Vanuit dit cluster zal u worden geïnformeerd over het nieuwe toegangsmodel. Vanuit de Kredietbank Rotterdam (KBR) willen we u ook graag specifiek informeren over wat dit voor de schulddienstverlening betekent..

Klanten met (dreigend) schuldprobleem dienen niet meer direct naar de KBR te worden verwezen, maar naar de Vraagwijzer bij henzelf in de buurt. Vanuit de Vraagwijzer wordt eerst de zorgvraag breed in kaart gebracht en wordt er zorg gedragen voor het opstellen van een integraal ondersteuningsplan voor de klant. Belangrijk daarbij is dat er altijd gekeken wordt naar de eigen mogelijkheden van de klant én dat als er ondersteunende dienstverlening nodig is, dat altijd in samenhang gestart wordt met mogelijke andere trajecten die op dat moment van belang zijn.

Medewerkers van de KBR zijn aanwezig in de verschillende VraagWijzers. Via de VraagWijzerconsulenten kunnen klanten een afspraak maken met hen. En uiteraard zijn de medewerkers van de KBR er ook voor collegiale afstemming met directe collega's en/of die van ketenpartners.

Het nieuwe toegangsmodel is er vooral op gericht om de kwaliteit van onze dienstverlening beter te krijgen. Als snelheid vereist is (bijvoorbeeld in het geval van een huisuitzetting), dan zijn onze procedures daarop ingericht. Maar bovenal moet onze nieuwe werkwijze eraan bijdragen dat we klanten eerder, sneller en beter geholpen krijgen, zodat we crisis-calamiteiten meer dan ooit kunnen voorkomen.



Als in de VraagWijzer de aanvraag Schulddienstverlening kan worden ingenomen, dan vindt de verdere afhandeling van het 2<sup>e</sup>-lijns schulddienstverleningsproces plaats vanuit de Kredietbank op het Alexanderplein. Maar zoals gezegd: de eerste ingang wordt altijd (bijzondere doelgroepen daargelaten) gevormd door de VraagWijzer en/of de Wijkteams.

Met vriendelijke groet,

Gerard Neeleman  
Hoofd Kredietbank Rotterdam