



Van: Rob Gringhuis
Telefoon: 14 010

Uw kenmerk: 23bb003306
Ons kenmerk: M2305-3824 - 23bo005959

Onderwerp: De menselijke maat in Rotterdam

Datum: B&W 27 juni 2023

Aan de gemeenteraad

Op 23 mei 2023 stelde I. Elfilali (Volt) ons een schriftelijke vraag over de menselijke maat in Rotterdam.

Inleidend wordt gesteld:

Dat het college serieus werk wil gaan maken van de menselijke maat door hier met daadkracht en creativiteit mee om te gaan. Fractie Volt is benieuwd hoe het concreet gaat met de voortgang op het terrein van de menselijke maat. Zowel in de praktijk als budgettair.

Hieronder volgen de vragen en onze beantwoording:

Vraag 1:

Heeft de wethouder het artikel "Enschede is minder streng geworden op uitkeringen. Wat levert dat op?" uit het NRC van 19 mei 2023 gelezen?

Antwoord: Ja.

Vraag 2:

Is de wethouder bekend met de nieuwe praktijk zoals beschreven in Enschede?

Antwoord: Ja. Veel gemeenten werken aan meer menselijke maat en wij nemen kennis van ervaringen van andere gemeenten en delen ook onze ervaringen met anderen. Daar kunnen we van leren. Bijvoorbeeld dat we als overheid meer kunnen werken vanuit (verantwoord) vertrouwen. Dat is ook een van de vijf principes voor menselijke maat die het college heeft vastgesteld. U bent over deze principes geïnformeerd in raadsinformatiebrief 21bb9442.

Vraag 3:

Welke lessen kan Rotterdam trekken uit de toepassing van de menselijke maat zoals wordt gedaan in Enschede?

Antwoord:

Zie vraag 2.

Vraag 4:

Zijn er andere steden waar Rotterdam een positief voorbeeld aan zou kunnen nemen? Zo ja, welke? Zo nee, waarom niet?

Antwoord: De Gemeente Rotterdam wisselt ervaringen uit met andere gemeenten en overheidsorganisatie binnen het Programma Werken Aan Uitvoering (WAU) van de Rijksoverheid. Andere gemeenten kunnen ook leren van Rotterdamse ervaringen. Zo is de manier waarop Programma Integraal Ondersteunen en Activeren (PRIO) via de doorbraakmethode complexe situaties rond kwetsbare Rotterdammers met multi-problematiek aanpakt, weer een voorbeeld voor andere gemeenten.

Vraag 5:

Past de gemeente Rotterdam 'de menselijke maat' toe in het beleid sinds de start van dit college? Kan de wethouder hier concrete voorbeelden van geven en deze beschrijven? Zo nee, waarom niet?

Antwoord: Het college heeft de menselijke maat tot een belangrijk onderdeel van het coalitieakkoord gemaakt. Er zijn, in het kader van de menselijke maat, acties ingezet die leiden tot meer menselijke maat voor Rotterdammers. In raadsinformatiebrief M2305-2510 staat onder meer welke projecten opgestart zijn/worden van de zogeheten POK-middelen om meer menselijke maat te bieden aan Rotterdammers. Voorbeelden zijn dan meer maatwerk voor ondernemers; meer sociaal raadslieden; telefoontjes van Rotterdammers vaker in een keer beantwoorden en extra middelen voor de wijkteams.

Vraag 6:

Hoe maakt dit college serieus werk van de menselijke maat en wat zijn hierin concrete voorbeelden van daadkracht en creativiteit?

Antwoord: Zie beantwoording vraag 5.

Vraag 7:

Wat houdt de werkwijze van dit college op dit terrein precies in?

Antwoord: In de organisatie zien we betrokkenheid, bevlogenheid en bereidheid om de menselijke maat in ons handelen verder invulling te geven. Tegelijkertijd zien we een complexe veranderkundige opgave, die moet leiden tot verbeteringen voor de stad en haar inwoners. Niet alleen voor acute problematiek van bewoners en ondernemers, maar ook voor de grotere opgaven in de stad. We zijn ons ervan bewust dat voor deze veranderkundige opgave een lange adem nodig is. Het college neemt hierin een actieve rol, bijvoorbeeld door aanwezig te zijn bij de Seminars Menselijke Maat; bijeenkomsten van clusters waar medewerkers, management en collegeleden met elkaar in gesprek gaan over wat menselijke maat betekent. Uiteindelijk gaat het er natuurlijk om wat de

Rotterdammer hiervan merkt. Vandaar de vele projecten met concrete acties voor inwoners en ondernemers.

Vraag 8:

Op wat voor manier is hiermee de positie van de Rotterdammer versterkt en hoe is dat te merken in de gemeentelijke dienstverlening?

Antwoord: De projecten die gekoppeld zijn het programma zijn gericht op verbeteringen waar inwoners en ondernemers daadwerkelijk iets van (kunnen) merken. Voorbeelden zijn dat meer mensen in één keer antwoord krijgen op hun vragen bij 14010 en dat meer geregeld kan worden in het eerste telefoontje; dat bewoners gebeld worden als ze in korte tijd veel parkeerboetes opgelegd krijgen; dat bij een afwijzing vaker gebeld wordt om het uit te leggen of extra informatie uit te vragen; dat Rotterdammers eerder juridisch advies krijgen door extra raadslieden.

Vraag 9:

Welk budget is in 2022 en de eerste helft van 2023 besteed aan de toepassing van de menselijke maat? En wat is hier precies mee gedaan?

Antwoord: In onderstaande tabel vindt u de financiële gegevens. In Raadsinformatiebrief M2305-2510 kunt u een toelichting vinden op verschillende projecten die uit de POK-gelden gefinancierd worden.

Naast het in het CA gelabelde budget voor Menselijke Maat ad € 2,1 mln, was er vanuit de POK middelen nog € 4,2 mln beschikbaar te versterking van de Menselijke Maat in de gemeentelijke dienstverlening. Van dit totale budget van € 6,3 mln is ca. € 4.6 mln besteed in 2022. De bestedingen hebben betrekkingen op de volgende onderwerpen:

- De versterking van de ondersteuning van de wijkteams om de coördinatie tussen de verschillende soorten van hulpverlening in het sociaal domein te verbeteren met o.a. de uitbreiding van de PRIO aanpak (€ 3 mln)
- De aanpak van risicovol en verward gedrag van personen met een verhoogd veiligheidsrisico via de ZVHRR (€ 1 mln)
- De uitvoering van de midtermpreview en burgertop op Zuid voor het NPRZ programma (€ 349.000)
- Uitvoering van het (cultuur)programma Menselijke Maat binnen de gemeentelijke organisatie met o.a de organisatie van teamdialogen

Voor 2023 is tot en met april in totaal € 1.5 mln besteed van het beschikbare budget van ruim € 6 mln voor dit jaar. Deze kosten zijn gemaakt aan dezelfde onderwerpen als hiervoor benoemd.

Actielijnen	Begroting 2022	Realisatie 2022	Afwijking	Begroting 2023	Realisatie 2023-4
2. Robuust Rechtsbeschermingssysteem	€ 1.388.477	€ -	€ 1.388.477	€ 2.144.570	€ 4.500
3a. Systeemleren en stedelijke vernieuwing DV	€ 219.096	€ -	€ 219.096	€ 218.439	
3b. Systeemleren en stedelijke vernieuwing: NPRZ	€ 312.500	€ 349.021	€ -36.521	€ 177.873	
4. Versterking wijkteams	€ 3.000.195	€ 3.000.195	€ -	€ 3.007.847	€ 1.002.616
5. Impuls integraal werken	€ 404.297	€ 242.000	€ 162.297	€ 213.937	€ 130.500
7. Risicovol verward gedrag	€ 1.005.101	€ 1.005.101	€ -	€ 1.005.101	€ 335.034
	€ 6.329.666	€ 4.596.317	€ 1.733.349	€ 6.767.767	€ 1.472.649

Vraag 10:

Welke concrete plannen heeft dit college voor de rest van 2023 en de daaropvolgende jaren tot en met 2026 als het gaat om de menselijke maat?

Antwoord: Meer menselijk contact, zoals bellen en in gesprek gaan met Rotterdammers kan bijdragen aan een beter wederzijds begrip tussen de Rotterdammer en de gemeente. In gevallen kan dit ook voorkomen dat een aanvraag, bijvoorbeeld van een uitkering of een subsidie, wordt afgewezen met alle gevolgen van dien. In raadsinformatiebrief M2305-2510 heeft u kunnen lezen welke projecten in 2023 opgestart zijn/worden om meer menselijke maat te bieden aan Rotterdammers. We zullen elk jaar beoordelen welke projecten kunnen bijdragen tot meer menselijke en u vervolgens daarover informeren. Naast de projecten is er ook een ambtelijk Programma Menselijke Maat (in actielijn 5) dat de organisatie ondersteunt bij cultuur- en gedragsverandering. Het programma richt zich op bewustwording via bijeenkomsten; dialogen met teams die moeten leiden concrete verbeteringen in de uitvoering; trainingen om competenties te versterken; het invoeren van maatwerkmethodeken; het ontwikkelen van een Doenvermogenstoets; een leiderschapsprogramma; et cetera.

Vraag 11:

Is de wethouder bereid de gemeente bij aanvragen van - bijvoorbeeld hulp, subsidies en uitkeringen - meer te laten bellen met Rotterdammers of met hen persoonlijk in gesprek te gaan, in plaats van een brief te sturen als daarmee een schriftelijke afwijzing kan worden voorkomen?

Antwoord: Persoonlijk contact in plaats van een brief is een goed voorbeeld van meer menselijke maat. In de praktijk zien we dit al bij een aantal processen (vaker) gebeuren. Of je dit (standaard) in een proces wilt doen, is afhankelijk van wat dit oplevert voor Rotterdammers en of dat in verhouding staat tot de inspanning die daarvoor geleverd moet worden. Deze afweging zal dus per proces gemaakt worden.

Vraag 12:

Is de wethouder bereid bij het voornemen van een afwijzing van een aanvraag, de gemeente meer creatief en constructief te laten meedenken bij een hulpvraag van een hulpzoekende en meer maatwerk te bieden? Dit met als doel te kijken wat wél kan voor een Rotterdammer in plaats van wat niet.

Antwoord: Alle inwoners en ondernemers verdienen (menselijk) maatwerk, zolang dit binnen wet- en regelgeving mogelijk is. Echter kan de gemeente niet elke vraag honoreren

en is 'nee' soms ook een antwoord. Dat koppelen we dan wel op een persoonlijke en begrijpelijke manier terug.

Vraag 13:

Als dit al zo wordt toegepast, ziet de wethouder verschil ten opzichte van voor de start van dit college? Zo ja, wat precies? Zo nee, hoe komt dit?

Antwoord: Uw vraag houdt verband met het evalueren van de menselijke maat. Daartoe heeft uw raad gevraagd om een onafhankelijke evaluatie van de menselijke maat (21bb12406). Hiervoor ontvangt u binnenkort een afdoeningsvoorstel.

Vraag 14:

Wat zijn de lessen die te leren zijn vanuit het Rijk om te komen tot de menselijke maat in Rotterdam?

Antwoord: Zoals eerder gesteld kun je altijd van anderen leren en dat doen we ook, bijvoorbeeld via het Rijksbrede WAU-programma. We kijken ook hoe we kunnen leren van organisaties als UWV en SVB die ook aan meer menselijke maat werken. Daarbij is het belangrijk om niet te klakkeloos te kopiëren, maar vooral te kijken naar de Rotterdamse context en te onderzoeken wat wel en wat niet werkt in Rotterdam. Onze principes geven ons nog steeds richting: werken vanuit de leefwereld van Rotterdammers; werken vanuit (verantwoord) vertrouwen; ruimte geven aan medewerkers; werken vanuit de bedoeling; transparant, duidelijk en eerlijk zijn. Via het programma en de projecten werken aan verbeteringen waar de bewoners en ondernemers iets aan hebben.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb