



Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk: M2405-2634 24bo005804

Onderwerp: Evaluatie menselijke maat

Datum: B&W 25 juni 2024
Verzonden: 3 juli 2024

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

Op 26 september 2023 is in het afdoeningsvoorstel van de motie *Evalueer de Menselijke Maat* (23bb006222) uw gemeenteraad toegezegd de menselijke maat te evalueren.

Bijgevoegd op deze raadsinformatiebrief uw raad het rapport *Evaluatie Menselijke Maat - Rotterdammers in beeld*.

Relatie met het coalitieakkoord/collegewerkprogramma/eerder aangenomen moties en gedane toezeggingen:

- Dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening'
- Motie *Evalueer de Menselijke Maat* (21bb12406)

Toelichting:

Uw gemeenteraad heeft gevraagd om een evaluatie over de menselijke maat. In het afdoeningsvoorstel (23bb006222) zijn er twee sporen toegezegd die opgenomen zijn in het onderliggende rapport: verantwoordingsinformatie én evaluatie van signalen en doorbraken.

1. Verantwoordingsinformatie van het college: Acties en resultaten van het programma en de besteding van de POK-middelen (menselijke maat projecten). Concernbreed zijn veel projecten gestart om de dienstverlening te verbeteren en mensen in kwetsbare situaties extra te ondersteunen. Het rapport beschrijft de projecten en concrete resultaten die we hierop boeken. Enkele resultaten zijn: meer ruimte voor maatwerk, meer persoonlijk contact, eenvoudige en duidelijke processen na afstemming met de eindgebruikers, extra capaciteit om meer mensen te helpen of betere informatievoorziening.
2. Evalueren van signalen en doorbraken: Met menselijke maat richten wij ons in hoge mate op signalen van Rotterdammers. Zodat als er iets fout gaat, dit zo snel mogelijk bekend is. Dat dit individueel opgelost kan worden en we hiervan kunnen leren, zodat het anderen niet overkomt. Deze individuele aanpak is belangrijk voor veel Rotterdammers. We zien aan de hoeveelheid signalen op verschillende



thema's dat het beter gaat. In 2023 zijn er in absolute aantallen minder signalen gedeeld dan in 2022. Het thema inkomenszekerheid, zoals aanbod van armoederegelingen, betalingsregelingen en statusinformatie rondom aanvragen en uitbetalen van de bijstand, is en blijft voor veel Rotterdammers een belangrijk onderwerp. We willen het leren van deze signalen en oplossingen, voortzetten en blijven stimuleren. Daarom hebben we een structureel overleg gestart tussen de gemeentelijk Ombudsman (ORR) en uitvoeringsdirecteuren namens alle gemeentelijke onderdelen. In dit overleg prioriteren we op dat wat de meest nijpende problemen zijn voor Rotterdammers. Dit noemen we de doorbraakagenda. Begin 2024 heeft het samenwerkingsoverleg met de ORR een top 5 gemaakt van doorbraakdossiers, te weten:

- a. Inkomenszekerheid
- b. Actuele statusinformatie voor alle producten en diensten van de gemeente.
- c. Dejuridiseren waar mogelijk/makkelijker realiseren van maatwerk concernbreed.
- d. Overlast.
- e. Toegang tot hulpverlening.

Deze top 5 staat symbool voor wat zowel de gemeente als de ORR ziet als grote en urgente thema's voor bewoners en ondernemers. De ambitie is om op het gebied van deze onderwerpen, betekenisvolle en concrete verbeteringen te realiseren die duidelijk impact hebben. Doorbraken dus.

Naast de vorming van de doorbraakagenda werkt de gemeente al geruime tijd met klantsignalen. Deze geven inzicht in wat Rotterdammers vinden van de gemeente en de invulling van de menselijke maat. De stand van de menselijke maat bekijken we op twee manieren in deze evaluatie:

- a. We kijken naar de signalen die Rotterdammers afgeven in hun contact met de gemeente. We hebben daarom drie jaar geleden een model ontwikkeld – gebaseerd op de data science-techniek textmining – om al deze klantsignalen te ordenen en te gebruiken voor verbeteringen van de dienstverlening.
- b. Er zijn ook Rotterdammers die weinig of geen signalen afgeven. Vanwege wantrouwen of andere redenen. Deze Rotterdammers willen we ook spreken. Daarom is een start gemaakt met wijkgesprekken. Eerst in Lage Land, maar het voornemen is om dit verder uit te breiden. De gesprekken worden gekoppeld aan aspecten van de college target dienstverlening (daling 30% ontevreden Rotterdammers) en aan wat Rotterdammers zelf vinden wat menselijke maat is. Deze signalen vormen een waardevolle toevoeging aan onze informatiepositie.

Vervolg programma Menselijke Maat

Vanaf januari dit jaar zijn de activiteiten van het programma Menselijke Maat en de dienstverleningsopgave 'De Rotterdamse Dienstverlening' samengevoegd. Hierin zaten zo veel parallellen dat dit efficiënter bleek. De leerlijn en projecten van het programma Menselijke Maat zijn onverminderd doorgezet.

Een logisch vervolg hiervan is dat de portefeuille menselijke maat medio september dit jaar wordt overgeheveld van wethouder HEHB naar wethouder FODG. Dit laat onverlet dat menselijke maat binnen het gehele college hoog in het vaandel staat. Dit verandert niet.



Financiële en juridische consequenties/aspecten:

De beschreven projecten in het onderliggende rapport worden gefinancierd vanuit de POK-middelen. Gemeenten, maar ook de Belastingdienst en andere uitvoeringsorganisaties ontvangen extra geld via het gemeentefonds om hun dienstverlening te verbeteren. Aanleiding zijn de maatregelen die het Kabinet heeft genomen in reactie op het rapport van de Parlementaire Onderzoekingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK).

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

G.J.D. Wigmans

De burgemeester,

A. Aboutaleb