



Aan de gemeenteraad

Op welke gronden deze brief?/Waarom nu voorgelegd?

In de raadsvergadering van 30 september 2021 is door uw raad de motie *Evalueer de Menselijke Maat* (21bb12406) van raadslid A. van Zevenbergen (SP) aangenomen. De motie roept het college op om de visie op de menselijke maat, het samengestelde maatregelenpakket, de leidende principes en de concrete verbeteracties te evalueren. De evaluatie dient uitgevoerd te worden door een onafhankelijke instantie, bijvoorbeeld de Ombudsman en een rapportage van de evaluatie in 2022 naar de raad te doen toekomen.

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

Opgave de Rotterdamse Dienstverlening (23bb003841)

Toelichting

Naar aanleiding van de bespreking van Raadsbrief 21bb9442 heeft uw raad gevraagd om de inspanningen en resultaten op het gebied van de menselijke maat te laten evalueren, bij voorkeur door een onafhankelijke partij als de Ombudsman. Over de inzet vanuit het programma Menselijke Maat en de inzet van de zogeheten POK-middelen waaruit 'menselijke-maat-projecten' gefinancierd worden, heeft u recent Raadsbrief 23bb004529 ontvangen.

Samenwerkingsoverleg

Het afgelopen half jaar is er rond het onderwerp Menselijke Maat intensief contact geweest met leden van Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR) en is er veelvuldig gesproken over de voortgang van de menselijke maat. Deze gesprekken hebben tot de conclusie geleid dat het niet wenselijk is dat de ORR een klassieke evaluatie uitvoert. De 'evaluatie' moet vooral bijdragen aan het inzicht van de raad op de voortgang van de Menselijke Maat, waarbij een onafhankelijke instantie meekijkt en toeziet.

De ORR heeft in gesprek met ons gedeeld dat het ingewikkeld tot vrijwel onmogelijk is om de (voortgang van de) menselijke maat te meten. Er zijn wetenschappelijk gezien niet of nauwelijks objectieve indicatoren voorhanden om hierop te toetsen.



Bovendien is er geen sluitende definitie van de Menselijke Maat, verstaat niet iedereen hetzelfde onder het begrip en wordt het nog al eens (onterecht) gelijk getrokken met het leveren van maatwerk.

Ondanks deze belemmeringen vinden wij het van groot belang de voortgang van de menselijke maat te evalueren. De gemeente Rotterdam heeft mede daarvoor de vijf principes voor de menselijke maat opgesteld:

1. De menselijke maat gaat uit van het individu, niet het gemiddelde.
2. De menselijke maat gaat uit van verantwoord vertrouwen.
3. De menselijke maat betekent dat onze medewerkers ruimte hebben om daar waar het nodig is van de standaard af te wijken.
4. De menselijke maat wil zeggen dat we met elkaar werken vanuit de bedoeling van regels en beleid.
5. De menselijke maat betekent dat wij transparant, duidelijk en eerlijk zijn over wat wij doen en mogen.

Deze vijf principes passen we toe bij het evalueren langs twee sporen, die we hieronder toelichten.

Spoor 1: Verantwoordingsinformatie van college

Over de Menselijke Maat rapporteren we periodiek welke acties zijn uitgevoerd en wat de resultaten daarvan waren. Hierbij wordt ook de besteding van de POK-middelen betrokken.

Spoor 2: Evalueren in de praktijk

Aanvullend op spoor 1 doen wij u een voorstel voor een meer "klassieke" evaluatie, namelijk evalueren in de praktijk. De afgelopen periode is tussen ORR en de gemeente een werkwijze opgezet om tot structurele verbeteringen (doorbraken) te komen op onderwerpen waar het knelt voor Rotterdammers. De onderwerpen worden gekozen op basis van signalen die binnenkomen bij de gemeente, ORR en anderen. Op deze onderwerpen verbetert de gemeente de dienstverlening. Daarbij wordt onder andere gekeken naar:

- Waar wordt (niet) voldaan aan de vijf principes van de menselijke maat;
- Waar in het proces zitten de knelpunten;
- Wat zijn alternatieven om het anders aan te pakken
- Wat gaan we nu concreet anders doen;
- Wanneer gaan we deze stap weer opnieuw samen evalueren?

Tijdens het doorvoeren van deze structurele verbeteringen wordt er door de gemeente, ORR, Rotterdammers en ambtenaren in de uitvoering getoetst of de verbeteringen voldoen aan de menselijke maat. De lessen die hieruit voortvloeien, worden meteen toegepast om de praktijk verder te verbeteren. Deze vorm van continu verbeteren en deze verbeteringen evalueren, noemen we evalueren in de praktijk, of praktijkleren.

Concrete invulling van het evalueren in de praktijk

De gemeente betreft de ORR als onafhankelijk toezichthouder bij het ontwerp van het evalueren van de structurele verbeteringen in de gemeentelijke processen: naar welke zaken gaan we kijken, wie uit te nodigen, welke setting en welke vragen komen aan de orde. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van deze evaluaties. En de gemeente zorgt ervoor dat de geleerde lessen worden toegepast.



De ORR is aanwezig tijdens de evaluatie van de verbeteringen die de gemeente uitvoert. De rol van de ORR is die van onafhankelijk toehoorder met een signaal- en toezichthoudende (behoorlijkheidsvereisten) functie. De ORR denkt mee met de gemeente, zodat het zeker is dat zaken worden opgepakt waar burgers en ondernemers baat bij hebben vanuit het oogpunt van de menselijke maat. In het jaarverslag ORR komt een paragraaf Menselijke Maat, met aandacht voor het evaluatieproces, de uitkomsten en mogelijke doorbraken die daaruit gevolgd zijn.

Opgave De Rotterdamse Dienstverlening

De menselijke maat is een belangrijk onderdeel van de Opgave De Rotterdamse Dienstverlening (23bb003841). In de Opgave Rotterdamse Dienstverlening werken we aan goed contact en passende dienstverlening voor Rotterdammers: persoonlijk, betrouwbaar en eigentijds. We toetsen gemeentelijke producten en processen, zoals apps en brieven, van tevoren aan de behoefte en leefwereld van Rotterdammers. De gemeente werkt bovendien continu aan het verbeteren van processen op basis van de ervaringen van Rotterdammers die er gebruik van moeten maken. Het college heeft hier een concreet target aan gekoppeld door in te zetten op een vermindering van 30% van het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over het contact met de gemeente.

Bespreken in de gemeenteraad

We bespreken graag in een volgende raadscommissie deze vorm van evalueren in de praktijk met uw raad. Wij zien uw ervaringen als volksvertegenwoordiger en de signalen die u krijgt uit de samenleving als een waardevolle toevoeging aan ons beeld over de voortgang van de Menselijke Maat.

Tot slot

Met de toezegging om het verslag van de ORR begin 2024 aan uw raad voor te leggen, verzoeken wij u om Motie 21bb12406 'Evalueer en Menselijke Maat' van raadslid A. van Zevenbergen als afgedaan te beschouwen.

Financiële en juridische consequenties/aspecten:

N.v.t.

Burgemeester en wethouders van Rotterdam,

De secretaris,

V.J.M. Roozen

De burgemeester,

A. Aboutaleb