



Gemeente Rotterdam

College van Burgemeester en Wethouders

mr. A.H.P. van Gils

Wethouder Financiën, Organisatie, Haven en Grote
Projecten

Bezoekadres: Stadhuis Coolsingel 40

3011 AD Rotterdam

Postadres: Postbus 70012

3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl

E-mail: bbo@rotterdam.nl

Inlichtingen: Rob Gringhuis

Telefoon: 06-51001279

Aan de leden van de commissie MPOF

Portefeuillehouder: A.H.P. van Gils

Cluster: Cluster Werk en Inkomen

Ons kenmerk: 21bb003755

Uw kenmerk: 21bb000438

Datum: 19 maart 2021

Betreft: RvW 'De Menselijke Maat (-werk)

Geachte leden van de commissie MPOF,

Op 13 januari 2021 is door het raadslid Zeegers e.a. de Regeling van Werkzaamheden 'De Menselijke Maat(-werk)' (21bb000438) ingediend. Met deze Regeling van Werkzaamheden wordt het college gevraagd nader met elkaar in debat te gaan over de wijze waarop er bij onze gemeentelijke dienstverlening aandacht is voor de menselijke maat. Onder meer in de ruimte die onze medewerkers hebben om met inachtneming van de regels en kaders, ook ruimte hebben voor het toepassen van maatwerk. En de manier waarop zij in de praktijk van deze ruimte gebruik maken. Het gesprek hierover staat gepland in de commissie MPOF van 25 maart. In deze brief schets ik ter voorbereiding kort de context van het gesprek over de menselijke maat zoals dat op dit moment in de organisatie wordt gevoerd.

Geschonden vertrouwen

Het vertrouwen van de burgers in de overheid is ernstig beschadigd. De toeslagenaffaire heeft het maatschappelijk debat over hoe de overheid omgaat met haar burgers nieuw leven ingeblazen. De roep om het (her)vinden van 'de menselijk maat' en de juiste balans tussen rechtmatigheid en rechtvaardigheid klinkt harder dan ooit. In de afgelopen decennia hebben we gezien dat de overheid zich steeds 'strakker' is gaan verhouden tot (de dienstverlening aan) de burger. Zie bijvoorbeeld nieuwe wetgeving als de Fraudewet en de Participatiewet, waarin de plichten aan burgers en de consequenties bij het niet voldoen aan die plichten heel strak omschreven staan. Dit heeft echter ook geleid tot een organisatie en een cultuur waarbij medewerkers zich vaak gedwongen voelen om veilig binnen de lijntjes te kleuren. De uitvoering is hoofdzakelijk gestoeld op rechtmatigheid en efficiency, waarbij de menselijke maat in de verdrukking is gekomen. De systeemwereld is centraal komen te staan, terwijl de leefwereld leidend moet zijn. Het is noodzakelijk dat we in de paradox van botsende grootheden de balans terugvinden.

De balans tussen enerzijds de teugels wat strakker aan willen trekken, het belang van werken vanuit uniforme, controleerbare regels en anderzijds de wens om onze medewerkers meer vrijheid te geven om binnen de kaders en regels een eigen afweging te kunnen maken in het belang van de Rotterdammer.

Waar lopen we tegenaan?

Het hanteren van de menselijke maat is niet de enige uitdaging waar we als gemeente voor staan. We willen snel kunnen reageren op vragen uit de wijken en uit de stad. Tegelijkertijd is het geheel van wet- en regelgeving en verantwoordelijkheden zeer complex. Voor Rotterdammers is het niet altijd duidelijk waar ze met hun vragen terecht kunnen en wie waar over gaat. We willen zaken sneller oppakken en beter communiceren, zodat Rotterdammers zich meer gehoord en geholpen voelen. Daarbij willen we Rotterdammers niet van het kastje naar de muur sturen, maar optreden vanuit de gedachte dat de overheid één is. Onderlinge afstemming met andere overheidsloketten is hierbij van belang. De manier waarop wij als overheden onze dienstverlening hebben geregeld, moet voor Rotterdammers geen belemmering zijn in het contact met de overheid. Dit gaat – naast de vraag naar manier waarop je dit organiseert – ook over de cultuur van de organisatie.

Waar zijn we al mee bezig?

In zijn visiedocument aan de start van zijn 3e ambtstermijn, schreef onze burgemeester: “Met het “Rotterdammergericht Werken” is er de afgelopen jaren veel aandacht gekomen voor de menselijke maat en maatwerk als de praktijk daar om vraagt”. Ook in het coalitieakkoord schreven wij al over de noodzaak van bestuur dicht bij mensen. Als uitvloeisel daarvan zijn al veel projecten en experimenten gestart of gaan deze binnenkort van start:

- Dit voorjaar nog gaan we voor schadezaken werken met een Small Claims Court. Daarmee willen we het eenvoudiger maken voor Rotterdammers om een schadeverzoek te kunnen indienen. Daarvoor starten we met de ombudsman een samenwerking met de Rotterdamse Regelrechter om in lastige gevallen met diens tussenkomst onze inwoners sneller te helpen.
- In het programma Toegankelijk Toekennen gaan we via IT-vernieuwing vooraf kijken welke Rotterdammers in aanmerking komen voor armoederegelingen om zo mogelijk vervolgens (semi-) automatisch te verstrekken, in plaats van te wachten totdat zij deze zelf aanvragen. Dit zal het bereik sterk vergroten.
- De clusters die namens de gemeente incasseren bij Rotterdammers, werken in Sociaal Incasseren samen om een betere balans te krijgen tussen voldoende invorderen en voldoende geld voor de Rotterdammer om van rond te komen. Daarbij hebben we dus meer contact met onze inwoners om tot individueel maatwerk te komen.

- In Hillesluis en Spangen loopt het experiment PRIO waarbij de Wijkteams doorzettingsmacht hebben om bij gecompliceerde casussen besluiten te nemen over bijvoorbeeld het toekennen van een uitkering door W&I, als dit helpt de problemen te verkleinen.
- Voor Rotterdammers met een uitkering vanuit de Participatiewet geldt dankzij de Kleine Bedragen Regeling een drempelbedrag voor bijdragen van derden, zodat een gekregen boodschappentas niet leidt tot een korting op de uitkering.
- In het Experiment Boetes Inlichtingenplicht gebruiken we de 'Waardendriehoek' van het Instituut Publieke Waarden om naar de verwijtbaarheid te kijken. Door niet te kiezen voor een strikt juridische benadering van de Inlichtingenplicht, verwachten we veel minder boetes op te hoeven leggen aan Rotterdammers met een uitkering, bijvoorbeeld als deze een loonstrook te laat inleveren.

Wat gaan we nog doen?

Er is dus al veel in gang gezet. Maar we hebben ook nog veel werk te doen. Naar aanleiding van de toeslagenaffaire zijn drie actielijnen afgesproken met als doel om waar de balans tussen rechtmatigheid en rechtvaardigheid voor de Rotterdammer in het gedrang komt, dit te bespreken en waar nodig te herstellen. Daarbij staat de leefwereld van Rotterdammers centraal. De uitvoering staat onder leiding van een concerndirecteur en bevat de volgende acties:

Op het gebied van de organisatie:

- We moedigen organisatie(onderdelen) aan om met bedrijven en organisaties in gesprek te gaan: hoe kijken zij tegen de dienstverlening van de gemeente aan? We vragen de buitenwereld niet alleen om feedback op ons eigen handelen, maar vragen deze bedrijven en organisaties ook hoe hun eigen ervaringen ons kunnen helpen te ontwikkelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de klantenservice van Coolblue, maar ook de ervaringen van huisartsen met de gemeente.
- We zijn voortdurend in gesprek met Rotterdammers over de dienstverlening van de gemeente Rotterdam. Hierdoor zien we snel en beter waar Rotterdammers tegenaan lopen en hoe we de dienstverlening van de overheid kunnen verbeteren.
- We stimuleren maatschappelijke stages van medewerkers. Denk bijvoorbeeld aan een dag meelopen bij het klantcontactcentrum, in een wijkteam of bij een wijkorganisatie, zodat medewerkers beter kunnen zien wat er in de stad gebeurt en hoe het handelen van de gemeente effect heeft op onze inwoners.
- Een multidisciplinair Concernteam wordt samengesteld om te kijken in welke processen het spanningsveld tussen rechtmatigheid en rechtvaardigheid voor de Rotterdammer het grootst is en hoe daar structurele verbeteringen op uit te voeren.

Op het gebied van dienstverlening:

- We maken onderscheid naar standaard dienstverleningsvragen die snel en eenvoudig afgehandeld kunnen worden en complexere vragen / situaties waarvoor meer maatwerk nodig is en waar medewerkers meer ruimte en tijd krijgen om zich te verdiepen in de situatie van de Rotterdammer.
- Voor schrijnende gevallen worden in de clusters 'second opinion / verbeterteams' opgestart. Deze teams helpen collega's bij actuele casuïstiek waar de afweging tussen rechtmatigheid en rechtvaardigheid in de praktijk lastig blijkt. Daarnaast werken deze teams aan het verbeteren van processen, instructies en opleidingen om tot structurele verbeteringen te komen.

Afwikkeling toeslagenaffaire

Voor de afwikkeling van de toeslagenaffaire binnen Rotterdam is een Taskforce Toeslagen 010 opgestart. Naast het Hulpteam Toeslagen 010 dat gedupeerden vooral maatschappelijk ondersteunt, is deze Taskforce gestart om het mogelijk te maken bij ca. 3.000 Rotterdamse gedupeerden openstaande gemeentelijke vorderingen te pauzeren en kwijt te schelden en daarnaast ook te zorgen voor toeleiding naar andere dienstverlening, waardoor de gedupeerden een doorstart kunnen maken met hun leven.

Daarnaast willen we nadrukkelijk van buiten naar binnen blijven kijken, door in gesprek te gaan met de Ombudsman, Sociaal Raadslieden en andere relevante partijen in de stad die ons kunnen helpen inzicht te krijgen in wat nodig is om de menselijke maat in ons handelen weer terug te brengen. De Regeling van Werkzaamheden is aanleiding geweest voor mij om dit de afgelopen periode al te doen.

Ruimte voor medewerkers

De organisatie zorgt ervoor dat medewerkers voldoende bevoegdheden hebben om hun werk goed uit te voeren. Er is discretionaire ruimte voor medewerkers, maar deze ruimte is de afgelopen jaren wel kleiner geworden en we moedigen het niet altijd aan. We zijn een professionele organisatie. Medewerkers worden getraind in het uitvoeren van wet- en regelgeving en we richten de processen en systemen zorgvuldig in. Het handelen is volstrekt transparant. Alle besluiten zijn inzichtelijk en traceerbaar. De privacy van de Rotterdammer is gewaarborgd. Er is een strikte scheiding tussen systemen en persoonsgegevens worden niet gedeeld zonder uitdrukkelijke toestemming van de persoon in kwestie.

Als professionele organisatie zijn we ook in staat om ons te ontwikkelen naar een nieuwe balans tussen rechtmatigheid en rechtvaardigheid, waarbij we onze medewerkers in staat stellen om in hun professionele handelen de menselijke maat te incorporeren.

Tot slot

De toeslagenaffaire heeft ons met de neus op de feiten gedrukt dat we de leefwereld van Rotterdammers in ons handelen als (lokale) overheid soms uit het oog verloren zijn. En daarmee verliezen we ook het vertrouwen van onze inwoners. Wij zijn het met elkaar eens dat het anders kan en anders moet.

Ik zie dit moment dan ook als een uitgelezen kans om met de commissie MPOF in gesprek te gaan over de visie die de commissie heeft op wat de menselijke maat betekent voor onze verhouding met de inwoners van Rotterdam en hoe dit zijn weerslag kan krijgen in onze dienstverlening en organisatie.

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'A' followed by a horizontal line and a small flourish.

mr. A.H.P. van Gils
Wethouder Financiën, Organisatie, Haven en Grote Projecten