Evaluatie menselijke maat



Versie 11 juni 2024

Gemeente Rotterdam

Inhoudsopgave



Aanleiding 3



Spoor 1: Verantwoordingsinformatie 4



Spoor 2: Evalueren van signalen en doorbraken 9



Tot slot 15



Foto: Hans tak

Aanleiding

Het kinderopvangtoeslagschandaal en de afhandeling van aardbevingsschade in Groningen laten zien dat de overheid vaak te ver af staat van bewoners. Onbedoeld kunnen bewoners klem komen te zitten in de systeemwereld van de overheid. De gemeente moet beter aansluiten op de leefwereld van haar bewoners en wil werken met de menselijke maat. Eind 2022 is aan Rotterdammers gevraagd wat dat voor hen betekent in het leeronderzoek Menselijke Maat. Zij verstaan onder menselijke maat:

1. **Dat de gemeente zich verdiept in hun persoonlijke situatie.**
2. **Dat de gemeente zoekt naar een oplossing voor hun probleem.**
3. **Dat de gemeente duidelijk communiceert.**
4. **Dat de gemeente hen respectvol behandelt.**

In de afhandeling van de motie Evalueer de Menselijke Maat (21bb12406) op 26 september 2023 is de raad toegezegd de menselijke maat te evalueren. Zowel op basis van bestaande gegevens als in de praktijk. Vinden Rotterdammers dat de gemeente voldoet aan de 4 verwachtingen? Ook is er een collegedoel voor dienstverlening: een daling van het percentage Rotterdammers dat ontevreden is over hun contact met de gemeente van 30%. Daarbij let de gemeente er specifiek op of Rotterdammers ervaren dat de gemeente vriendelijk en duidelijk is, en op tijd antwoord geeft. Daarnaast wil de gemeente met wijkhubs meer nabij en toegankelijker zijn voor Rotterdammers. In de afhandeling van de motie is afgesproken dat de evaluatie gebeurt langs 2 sporen:

1. Verantwoordingsinformatie van het college: acties en resultaten van het programma en de besteding van de POK-middelen*.
2. Evalueren in de praktijk. Welke signalen krijgt de gemeente van Rotterdammers en welke acties onderneemt de gemeente.

*** Wat zijn 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 Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag (POK)



Foto: Arnoud Verhey

Spoor 1: Verantwoordingsinformatie

Onder spoor 1 vallen de projecten die zijn opgepakt met de POK-gelden. Er zijn projecten opgezet met concrete en tastbare resultaten voor Rotterdammers voor de menselijke maat. Voor deze projecten zet de gemeente onder andere de POK-gelden in: middelen vanuit het Rijk om de dienstverlening te verbeteren en mensen in kwetsbare posities extra te ondersteunen. Deze projecten zijn:

1. Extra Sociaal Raadslieden

Het aantal sociaal raadslieden in de wijkteams is uitgebreid met **8 fte**. Deze raadslieden zijn belangrijk voor de juridische expertise in de wijkteams. Door de extra sociaal raadslieden kan de gemeente zaken direct oppakken. De extra sociaal raadslieden helpen zo'n 175 Rotterdammers extra per maand. Dat aantal loopt nog verder op naar zo'n 3.000 Rotterdammers in 2024.

2. In één keer antwoord bij 14 010

Rotterdammers die de gemeente bellen met een vraag, verwachten vanzelfsprekend zo snel mogelijk een goed antwoord. Het streven is dat de medewerker bij 14 010 direct antwoord kan geven. Dat heet **First Time Fix.** Het doel van het project is een stijging van 5% van het aantal telefoontjes dat in één keer beantwoord wordt. Door gerichte inzet met verbeteringen is dat ruim gelukt. Het percentage First Time Fix is gestegen van 71% naar 80%. Dat betekent op jaarbasis dat 90.000 Rotterdammers meer in één keer geholpen zijn.

3. Maatwerk voor ondernemers

Het tijdelijke Coronaloket dat in de coronaperiode verzoeken van ondernemers snel en in zijn geheel behandelde, was zo succesvol dat de gemeente is doorgegaan met deze werkwijze via het **Ondernemersloket**. Het Team Ondernemers Maatwerk (TOM) heeft 66 maatwerkverzoeken van horecaondernemers via het Ondernemersloket behandeld. Dat zijn bijvoorbeeld verzoeken om hun terrassen aan te passen op een manier die vaak niet past binnen de regels van de kwaliteitseisen terrassen (gemeentelijke regels over inrichting en grootte van het horecaterras). Behalve maatwerk aan ondernemers, signaleert het team dat standaard processen verbeterd kunnen worden. Het team onderzoekt dit en voert verbeteringen door waar dat mogelijk is. Resultaten zijn: gezamenlijke horecacontrole, verbeterde communicatie met horecaondernemers en aangepaste kwaliteitseisen voor terrassen in afstemming met horecaondernemers (de zogenaamde mkb-toets).

4. Hulp bij eerste betaling/betalingsregeling

De gemeente geeft meer regie aan Rotterdammers over het **betalen in termijnen**. Daarom werkt de gemeente aan het duidelijker en makkelijker maken van betalingen. De belangrijkste resultaten zijn:

- Rotterdammers kunnen zelf het aantal maanden en de datum van betalen kiezen. Ook kunnen ze vooraf zien om welk bedrag het gaat. Dit helpt Rotterdammers en de gemeente, want zo maken zij haalbare betaalafspraken. De eerste reacties zijn erg positief.
- Als Rotterdammers een termijn niet betalen, werd de betalingsregeling voorheen direct ingetrokken. Dit kon leiden tot meer kosten voor zowel gemeente als Rotterdammers. Nu stuurt de gemeente een **herinneringsbrief** als een termijn niet betaald is. Sinds de invoering blijft 43% van de betalingsregelingen actief, omdat men alsnog betaalt.
- De gemeente neemt **persoonlijk contact** op met Rotterdammers die nog niet betaald hebben. In het gesprek vraagt de gemeente naar de redenen en of men hulp nodig heeft bij de betaling of bij andere problemen. In deze pilot zijn 5.163 Rotterdammers gebeld, waarbij er bij 52% direct een oplossing werd gevonden in de vorm van betaling, een nieuwe regeling, maatwerkregeling of doorverwijzing naar schuldhulp.

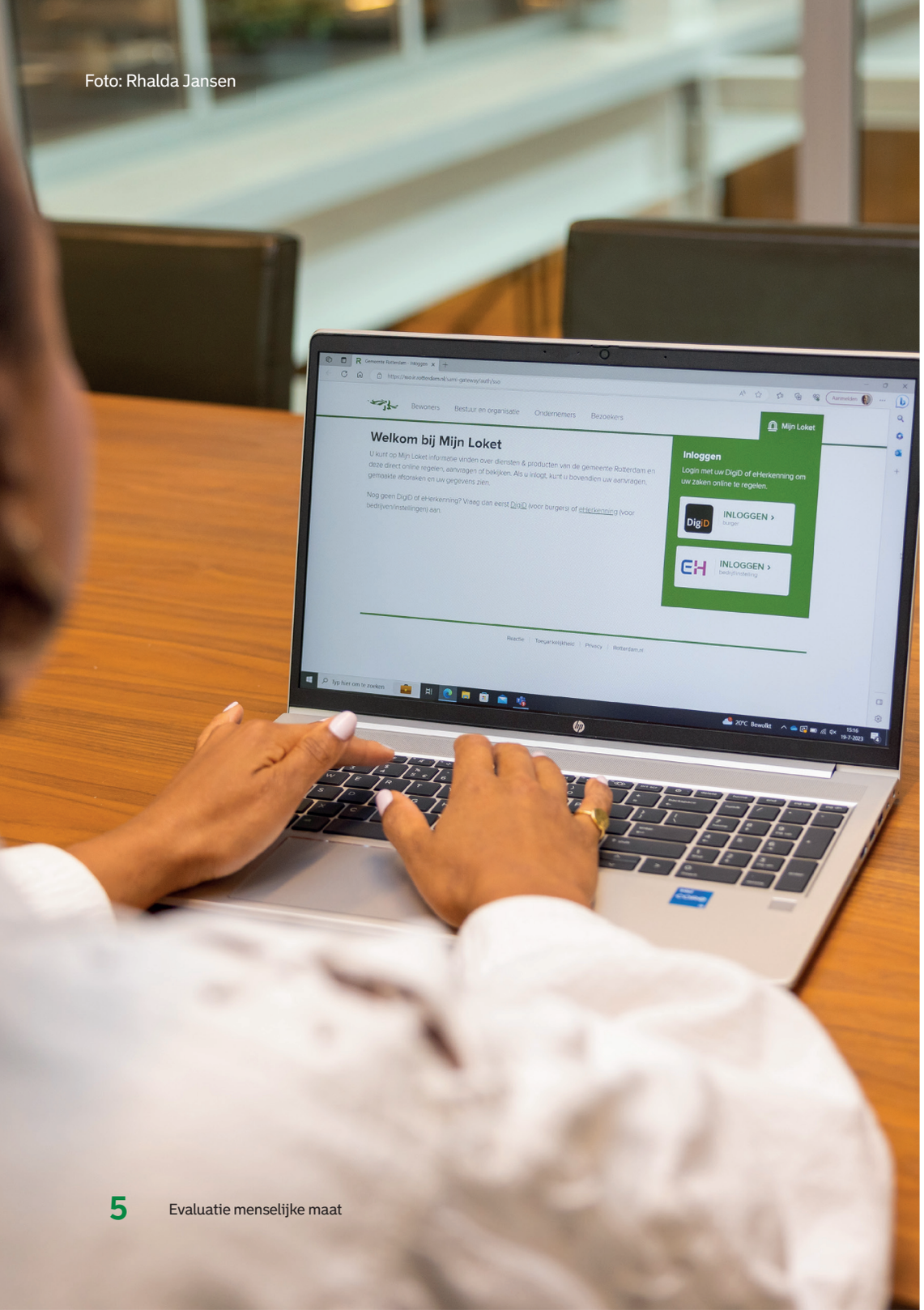


Foto: Rhalda Jansen

5. Nieuw proces aanvragen Bijzondere Bijstand

De gemeente maakt het aanvraagproces voor Bijzondere Bijstand **duidelijker** en eenvoudiger. Want het is nu voor sommige Rotterdammers nog te ingewikkeld. Eén van de onderdelen van dit proces is het **nabellen** van Rotterdammers bij een negatief besluit. Zo kan de gemeente duidelijk uitleggen waarom er (nog) geen positief besluit is en wat eventueel andere mogelijkheden zijn.

6. Nieuw proces aanvragen Uitkering voor Jongeren

Veel jongeren ervaren problemen bij het aanvragen van een uitkering. Bijvoorbeeld omdat ze moeite hebben de benodigde informatie aan te leveren of omdat het **proces te moeilijk** is. Er is een klantreis uitgevoerd om samen met jongeren te onderzoeken waar de problemen zitten. Vervolgens is uitgezocht hoe deze problemen zijn te verminderen of te voorkomen. Zo is duidelijk geworden hoe de gemeente het proces kan verbeteren. Vanaf 2024 werkt de gemeente met het nieuwe proces.

7. Vliegende Brigade

Sommige Rotterdammers kunnen **niet naar een publiekslocatie** voor een paspoort, ID-kaart of een ander product. Bijvoorbeeld doordat zij verblijven in een ziekenhuis, verpleeghuis of penitentiaire inrichting. Bij deze Rotterdammers komt de Vliegende Brigade langs. Om deze dienstverlening te verbeteren en versnellen, wilde de gemeente extra apparatuur kopen, bijvoorbeeld voor digitale identificatie. Alle acties hiervoor zijn stopgezet, omdat alle aandacht vanuit de publiekslocaties nu uitgaat naar het aanpakken van de paspoortenpiek. Alle projecten voor de paspoortenpiek hebben voorrang op het versnellen van de dienstverlening van de Vliegende Brigade.

8. Briefadres BRP

Voor veel zaken is in Nederland een briefadres nodig, bijvoorbeeld voor verzekeringen, een uitkering of hulp van de gemeente. Voor een briefadres gelden **strenge regels**. Daarom wijst de gemeente verzoeken soms af, maar deze mensen hebben wel hulp nodig. In het pilotproject benaderde de gemeente mensen die geen briefadres kregen toegewezen, en er zijn

91 Rotterdammers gesproken. Bij 35 van hen heeft de gemeente advies gegeven over vragen over schulden, werk of aanvullende zorg. Van de 91 aanvragen kon de gemeente ongeveer de helft van de aanvragen toch toekennen. In 10 gevallen is maatwerk toegepast en daarmee afgeweken van de wet BRP. Het doel van deze pilot was om bruikbare resultaten op te halen voor een nieuwe aanpak voor briefadressen (de vraag achter de vraag). De belangrijkste speerpunten zijn het **toepassen van maatwerk** wanneer nodig (afwijken van de wet BRP), fraudebestendig werken, een verbeterde **informatievoorziening** voor Rotterdammers en een prettig werkproces voor collega's. De gemeente heeft de resultaten uitgewerkt in een nieuwe aanpak waarbij in het proces ruimte is voor meer menselijke maat wanneer dat nodig is.

9. Versterking functie ombudsman

De Ombudsman Rotterdam Rijnmond (ORR) zet de POK-gelden in om de ombudsfunctie in de meest brede zin te verstevigen en te verrijken. De ORR werkt daarbij vanuit het holy ground-principe: samen met de gemeente en andere organisaties snelle en slimme allianties vormen en samen de problemen van Rotterdammers aanpakken. Omdat veel Rotterdammers niet via de gewone kanalen willen of kunnen communiceren, trekt de ORR de stad in. Zij ontwikkelt **nieuwe vormen** om deze Rotterdammers te vinden, zodat ook hun stem gehoord wordt. Het vergroten van de naamsbekendheid en uitbreiden van de openingstijden zijn daarbij erg belangrijk. De ORR werkt daarnaast samen met de gemeente aan systeemdoorbraken. Dit alles betekent dat de ORR naast haar traditionele taken veel nieuwe rollen en taken vervult. Daarvoor zijn financiële middelen nodig en toegekend.

10. Onderzoek aanpak kinderopvangtoeslagschandaal

De gemeente heeft samen met de ORR een speciale aanpak ontwikkeld om gedupeerden van het kinderopvangtoeslagschandaal te helpen. Het doel van deze aanpak is **snel en effectief hulp organiseren** over de clustergrenzen binnen de gemeente heen. Dat gebeurt via de wijkteams. De Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR) onderzoekt deze aanpak in opdracht van de gemeente. De uitkomsten van het onderzoek gebruikt de gemeente om de werkwijze van de wijkteams voor gedupeerden te verbeteren.

11. Digitale wachtrijservice

Rotterdammers kunnen soms geen afspraak maken in de afsprakenmodule van de gemeente, omdat alle mogelijkheden bezet zijn. Zij moeten het dan op een later moment opnieuw proberen en dat is niet gebruiksvriendelijk. Inmiddels is een digitale wachtrijfunctie gebouwd, wat inhoudt dat de Rotterdammer **bericht** ontvangt als er weer plekken vrij zijn. De invoering is gerealiseerd en loopt gelijk met het in gebruik nemen van een nieuw klantgeleidingssysteem op de publiekslocaties. Dat voorkomt dubbele kosten.

12. Analyse signalen van Rotterdammers

De gemeente analyseert signalen en klachten van Rotterdammers over de **dienstverlening**, zodat zij weet wat zij moet verbeteren. Daarvoor krijgt de gemeente hulp van externe experts. Na de verbeteringen vraagt de gemeente aan de Rotterdammers of ze meer tevreden zijn over de dienstverlening. Bijvoorbeeld bij het Veiligheidsloket, waar Rotterdammers nu sneller antwoord op hun vraag krijgen over veiligheid en openbare orde. Dit voorkomt dat zij terug moeten bellen of lang moeten wachten op de afhandeling ervan.

Ook bekijkt de gemeente de informatie over wets- en beleidswijzigingen en welke vragen Rotterdammers hierover hebben. Op basis daarvan zet de gemeente informatie op de website. Zo staat de gemeente Rotterdammers proactief te woord. Verbeteringen voor producten en diensten doet de gemeente voor allerlei soorten informatie.

13. Versterking ondersteuning wijkteams

De gemeente zet POK-gelden ook in om de uitvoering van de wijkteams te verbeteren. De gemeente wil **meer maatwerk** kunnen bieden, de wachttijden verkorten, de toegang tot zorg verbeteren, betere dienst- en hulpverlening bieden waarbij kwaliteit, continuïteit en transparantie voorop staan. **Dat doet de gemeente op de volgende manieren:**

Vraagwijzer

De Vraagwijzer is hard bezig haar **bekendheid** te vergoten. De 14 locaties worden goed bezocht.
Ook bekijkt de gemeente waar de Vraagwijzer kan aansluiten in de wijk, voor een **laagdrempelige toegang** tot ondersteuning en zorg. In 2023 bezochten zo'n 55.000 Rotterdammers de Vraagwijzer. Dat is een toename van 10% ten opzichte van het jaar ervoor.
De Vraagwijzer is in oktober 2023 gestart met het meten van de klanttevredenheid via de NPS-methodiek. In het laatste kwartaal van 2023 hebben zo'n 200 klanten van de Vraagwijzer de dienstverlening beoordeeld, gemiddeld met een 8,9. Met de feedback vanuit NPS verbetert de gemeente continu de dienstverlening van de Vraagwijzer.

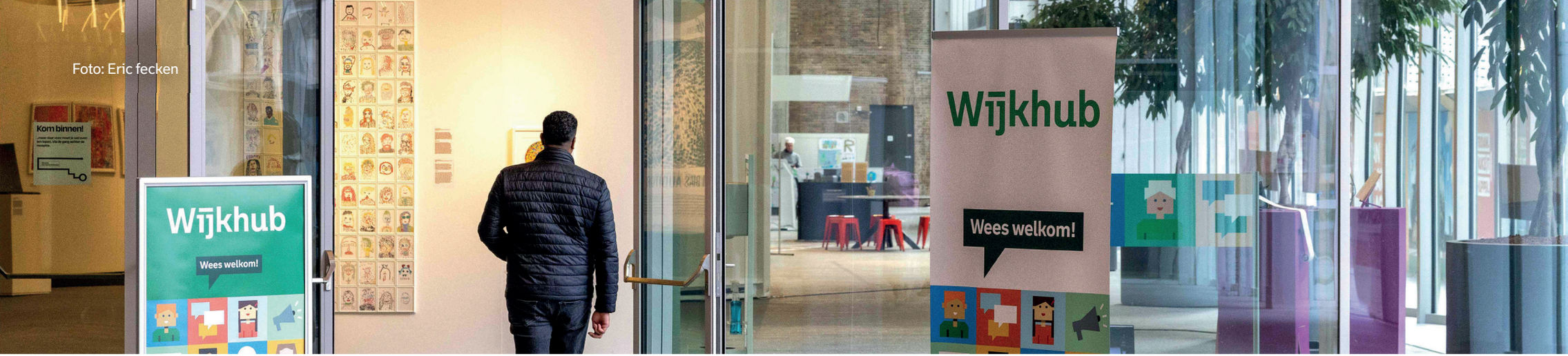


Foto: Eric fecken

Wijkteams

De wijkteams helpen jaarlijks zo'n 10.000 Rotterdammers met **complexe en/of meervoudige problemen** zoals: kwetsbare zwangeren, bankslapers, gedupeerden van het kinderopvangtoeslagschandaal, slachtoffers van huiselijk geweld, zorgmijders, gezinnen met opvoedondersteuningsvragen, voorkomen van huisuitzettingen. Er komt veel op de wijkteams af. Door hun centrale plek in het stelsel van Rotterdamse zorg en ondersteuning hebben zij intensieve contacten met het wijknetwerk en zijn zij in veel gevallen de toegang tot inzet van meer specialistische ondersteuning in de vorm van arrangementen. Door een samenloop van knelpunten is het druk bij de wijkteams. Soms moeten wijkteams overbruggingszorg leveren doordat er een wachtlijst is bij sommige vormen van andere zorg. Laat duidelijk zijn dat wijkteams niemand loslaten wanneer er geen vervolg is geregeld.

De commissie ZWCS is in augustus 2023 geïnformeerd over de stand van zaken van de wachtlijsten wijkteams, met de *brief: [23bb005213] Afdoeningsvoorstel wethouder Buijt toezegging 23bb002724 over Raadsmonitor 1e helft 2022 - wachttijden normen wijkteams.* Met de nieuwe raadsmonitor Zorg en Welzijn, wordt de commissie ZWCS doorlopend geïnformeerd over de actuele stand van zaken van de wachtlijsten wijkteams.

De gemeente neemt verschillende maatregelen om de **wachttijden** te **verkorten**: wijkteams ondersteunen elkaar door het overnemen van werk. Er is inzet van extra personeel in de wijkteams. De procedure van aanmelding is verbeterd zodat Rotterdammers sneller op de juiste plek geholpen kunnen worden. Er is meer specialistische jeugdhulp ingekocht. De gemeente stimuleert partners van het wijkteam om ook hun rol op te pakken bij het op orde brengen van de basis. En de gemeente investeert extra in schoolzorgteams, zodat het schoolmaatschappelijk werk zelf meer ondersteuningsvragen op school kan oplossen.

Wmo

De afdeling Wmo kreeg in 2023 ongeveer 37.500 meldingen binnen. De gemeente handelt meer meldingen af dan in de voorgaande jaren, maar ziet ook dat het aantal aanvragen nog harder groeit, waardoor de voorraad van nog af te handelen aanvragen oploopt: een stijging van 10% in 2022 en 8% in 2023. In 2023 heeft de gemeente **procesverbeteringen** doorgevoerd, onder andere:

- CAV 75+ is per 2024 een algemene voorziening.
- Er wordt gewerkt aan een **eigen planningstool**, waardoor de afdeling Wmo sneller en secuurder kan plannen. Dit levert minder no-show op, minder foutjes en tijdwinst.
- In het eerste kwartaal van 2024 verlengde de afdeling Wmo automatisch een grote hoeveelheid herindicaties, waarvoor een melding tot verlenging was ontvangen. Daardoor werd de voorraad een stuk minder en wisten Rotterdammers en zorgverleners snel waar ze aan toe waren.

De commissie ZWCS is ook over deze stand van zaken rondom de Wmo geïnformeerd.



Foto: Arnoud Verhey

14. Uitbreiding PRIO-aanpak

PRIO is een hulplijn voor professionals in het sociaal domein die vastlopen in de ondersteuning van Rotterdammers met complexe problematiek. PRIO denkt en helpt mee om de casus verder te brengen en zo de Rotterdammer om wie het gaat, sneller stappen in zijn of haar leven te laten zetten. Vanuit signalen uit casuïstiek doet PRIO voorstellen voor beleidsaanpassingen, zodat het beleid beter aansluit bij de uitvoering. De gemeente breidt de methodiek in 2024 verder uit in de organisatie, door in alle uitvoerende teams in het sociale domein **PRIO-coaches** aan te wijzen die vanaf 1 januari 2025 hun collega's de hulp bieden die PRIO de afgelopen jaren heeft geleverd.

PRIO heeft in 2023 219 casussen behandeld. In 80% van de casussen gaat het om het probleem helder krijgen samen met de indieners, verbinding leggen met het netwerk binnen en buiten de gemeente en via de doorbraakmethode samenwerken aan een oplossing. Voor de rest van de casussen is het maatwerkbudget ingezet, een breed casusoverleg georganiseerd of een uitzondering op de regels mogelijk gemaakt.

Op 11 november 2023 is in samenwerking met de Erasmus Universiteit een succesvolle conferentie gehouden: Maatwerk in tijden van schaarste.

15. Omgekeerde toets bij Werk & Inkomen

Veel Rotterdammers zijn afhankelijk van de uitvoering van de Participatiewet door Werk en Inkomen. De gemeente ondersteunt haar medewerkers van dit cluster om meer de menselijke maat toe te passen. In 2023 is gestart om alle medewerkers te trainen in het werken met de omgekeerde toets. Bij deze methode zijn de vraag, leefwereld en omstandigheden van de Rotterdammer het uitgangspunt. De medewerker kijkt naar de mogelijkheden binnen de geest van de wet en niet zo zeer naar de letter. Zo kan de gemeente **meer maatwerk** leveren en tegelijkertijd zorgen voor een rechtmatige uitvoering van de wet.

Er is een afname te zien van het aantal bezwaarzaken, dat is vanaf 2018 met 6.751 gedaald naar 3.581 zaken in 2023. De afname hangt samen met het toepassen van meer menselijke maat, bijvoorbeeld via de omgekeerde toets of aangepast beleid.



Spoor 2: Evalueren van signalen en doorbraken

Met menselijke maat richt de gemeente zich in hoge mate op signalen van Rotterdammers. Zo wordt het snel duidelijk als er iets fout gaat. De gemeente kan het probleem vervolgens oplossen en ervan leren zodat het anderen niet overkomt. Deze individuele aanpak is belangrijk voor veel Rotterdammers. Het leren van deze signalen en oplossingen vinden gaat niet vanzelf. Daarom is er een structureel overleg gestart tussen de Ombudsman Rotterdam-Rijnmond (ORR) en uitvoeringsdirecteuren namens alle gemeentelijke onderdelen. In dit overleg wordt geprioriteerd op wat de meest dringende problemen zijn voor Rotterdammers. Dit noemen we de doorbraakagenda.

Begin 2024 heeft het samenwerkingsoverleg met de ORR een nieuwe top 5 gemaakt van doorbraakdossiers. **Deze top 5 is:**

1. Inkomenszekerheid.
2. Actuele statusinformatie voor alle producten en diensten van de gemeente.
3. Dejuridiseren waar mogelijk/hoe maakt de gemeente maatwerk concernbreed makkelijker mogelijk.
4. Overlast.
5. Toegang tot hulpverlening.

Deze top 5 staat symbool voor wat de gemeente en de ORR zien als grote knelpunten voor bewoners en ondernemers. De gemeente zet hiervoor concrete projecten op. De ambitie is om voor deze top 5 **betekenisvolle en concrete verbeteringen** te realiseren die duidelijk effect hebben voor bewoners en ondernemers.

Naast de vorming van de doorbraakagenda werkt de gemeente al langer met klantsignalen. Deze signalen geven inzicht in wat Rotterdammers vinden van de gemeente en de invulling van de menselijke maat. In deze evaluatie wordt op 2 manieren naar de stand van de menselijke maat gekeken:

- Naar de **signalen van Rotterdammers** in hun contact met de gemeente. De gemeente ontwikkelde daarom 3 jaar geleden een model gebaseerd op de data-science-techniek textmining, om al deze klantsignalen te ordenen en te gebruiken voor verbeteringen van de dienstverlening. Deze data worden gecombineerd met de informatie van de ORR.
- Naar Rotterdammers die niet digitaal vaardig zijn of de gemeente om andere redenen mijden. Zij komen weinig voor in deze signalen, maar vormen nu juist de doelgroep waar het thema 'maatwerk en menselijke overheid' op is gericht. Daarom zijn deze Rotterdammers **actief opgezocht** en gesproken. In hun eigen wijk, op straat, in de wijkhub, onderweg naar werk of om een boodschap te doen. Tijdens die gesprekken kwamen vragen aan bod over hun beleving van de dienstverlening van de gemeente en de menselijke maat. De informatie die dit heeft opgeleverd, koppelt de gemeente aan de al bestaande klantsignalen. Met deze verrijking van de data krijgt de gemeente in korte tijd zicht op hoe Rotterdammers de gemeente ervaren en wat de gemeente nog te doen heeft voor de menselijke maat.

De gemeente is in februari 2024 begonnen met deze wijkgesprekken in Het Lage Land. Andere wijken volgen nog. Het Lage Land is een wijk waar de gemeente relatief weinig onderzoeken heeft lopen. De gemeente sprak Rotterdammers daar op verschillende plekken, bijvoorbeeld in het winkelcentrum Lage Land, in wijkcentrum Het Palet en in de Alexanderkerk. Ook sprak de gemeente vrijwilligers en medewerkers van wijkorganisaties en collega's die in de wijk werken. Medewerkers van Dienstverlening voerden de gesprekken samen met het Innovatieplatform van Maatschappelijke Ontwikkeling. In deze gesprekken gaat het om verhalen van Rotterdammers: hebben zij de ervaring dat de gemeente de menselijke maat toepast?

De ervaringen van de Rotterdammers zijn gekoppeld aan de aspecten van de meting van het collegedoel van een daling van 30% ontevreden Rotterdammers, en het leeronderzoek Menselijke Maat. Deze aspecten zijn:

- Is de gemeente vriendelijk en respectvol?
- Communiceert de gemeente duidelijk en begrijpelijk?
- Komt de reactie van de gemeente op tijd?
- Heeft de gemeente aandacht voor de persoonlijke situatie?
- Zoekt de gemeente naar een oplossing voor het probleem?
- Is de gemeente betrouwbaar?
- Is de gemeente toegankelijk en bereikbaar?

Dit zijn de resultaten:

Is de gemeente vriendelijk en respectvol?

In de gesprekken zijn geen uitgesproken meningen gegeven over hoe (on)vriendelijk men is bij de gemeente. Het vormde geen duidelijk probleem. Positieve feedback van een bewoner was:

> 'Ik vind het goed dat jullie dit doen, bewoners vragen over hun ervaringen in de wijk en met de gemeente.'

Er zijn wel signalen te zien in het klantsignalendashboard van Het Lage Land. Positief noemt men interesse, hulpvaardigheid, humor, goede informatie en advies. Reacties zijn:

> 'Goed en snel geholpen. Vriendelijke medewerkers met humor, die goede informatie en advies gaven. Ik voelde mij een persoon, geen nummer.'

> 'Vriendelijke en behulpzame dame achter de balie. Zij was ontzettend klantvriendelijk en geïnteresseerd.'

Aan de andere kant geeft men aan soms een onvriendelijk houding, brutaal, star gedrag tegen te komen bij medewerkers. Een reactie is:

> 'Personeelslid bij de deur was enorm onvriendelijk en star. Ik had de verkeerde pasfoto uit mijn auto meegenomen en toen ik enkele minuten later terugkwam met de juiste pasfoto verzocht dat persoon mij een nieuwe afspraak te maken terwijl ik zojuist lang in de auto had gezeten om nog op tijd mijn paspoort te kunnen aanvragen voor vakantie.'

Er zijn 4 keer meer positieve dan negatieve meldingen via de klantsignalen uit Het Lage Land.



Foto: Arnoud Verhey



Foto: Arnoud Verhey

Communiceert de gemeente duidelijk en begrijpelijk?

Rotterdammers in Het Lage Land gaven meer positieve dan negatieve signalen in de gesprekken. Ook de klantsignalen bevestigen dit beeld: 8,4% van de Rotterdammers geven het cijfer 6 of lager. In Het Lage Land ligt dit iets hoger. Daar meldt 12.6 % van de Rotterdammers problemen rond communicatie en duidelijkheid in Het Lage Land. Er zijn 3 keer zoveel negatieve als positieve meldingen.

De opbouwmedewerker van welzijnsinstelling Het Palet: 'Een aantal bewoners kreeg laatst een sms-bericht van de gemeente, alleen maar om ze te informeren over iets, ze hoefden niks te doen. Ik kreeg veel vragen van hen, ze waren in verwarring of er toch niks van ze gevraagd werd. Zo'n sms of een brief van de gemeente geeft stress bij veel mensen.'

Een bewoner: 'Ik vind het jammer dat de gemeente bij de bouw van mijn flat de plannen veranderde zonder dat te communiceren. We wonen wel vaak de bijeenkomsten van de bewonerscommissie bij, maar tegen de gemeente kun je toch niks doen.'

In het klantsignalendashboard geven Rotterdammers aan moeite te hebben met het begrijpen van brieven of acties van de gemeente.

Een Rotterdammer: 'Meneer heeft een brief ontvangen en begrijpt de inhoud niet. Zou dit graag telefonisch willen bespreken.' Een medewerker meldt: 'Mevrouw belt omdat haar bijstandsuitkering is stopgezet. Zij wil graag weten waarom, want dat is niet duidelijk.'

Rotterdammers vinden ambtenaren die zij spreken wel duidelijk. Medewerkers aan de telefoon krijgen een 8,1.

Komt de reactie van de gemeente op tijd?

Bij deze vraag is gekeken of Rotterdammers ervaren dat zij op tijd een antwoord krijgen als zij een vraag of een probleem hebben. En niet naar het halen van wettelijke termijnen.

In de gesprekken komt naar voren dat Rotterdammers nog wel eens moeten wachten op reactie van de gemeente. Bijvoorbeeld op een reactie na een melding via de Meld'R-app.

Reacties zijn:

'Ik gebruik zelf de Meld'R-app van de gemeente, mijn vrienden gebruiken die ook. Het duurt wel even, soms dagen, voor er reactie komt. Soms stuur ik dan nog een keer een melding.'

'Communicatie met de gemeente is prima. Maar ik heb vorig jaar juni bij de Wmo hulp in de huishouding aangevraagd en pas deze week (maart) heb ik voor het eerst hulp gehad. De brief van de gemeente en Aafje gingen langs elkaar heen.'

Heeft de gemeente aandacht voor de persoonlijke situatie?

Rotterdammers geven aan dat ze niet altijd oprechte interesse voor hun persoonlijke situatie ervaren. Zo kreeg een Rotterdammer die in scheiding lag, en eigen woonruimte nodig had, een plek in de sociale (nacht)opvang.

'Ik lag in scheiding en had een eigen woning nodig. Ik kreeg 3 maanden een plek in de nachtopvang. Maar ik mocht van mijn ex-vrouw gewoon bij haar en mijn dochter blijven wonen tot ik een andere woning had.'

Ook laten we ons nog te veel leiden door onze systemen volgens de opbouwmedewerker van Het Palet:

'Een bewoner had 1000 euro schuld en had zelf een regeling getroffen om het terug te betalen. Toch werd hij door de gemeente aangemeld bij de kredietbank. Dat was helemaal niet nodig.'

In de klantsignalen komen juist positieve signalen vanuit Het Lage Land naar voren over de oprechte interesse van de gemeente. De telefonisten van de gemeente kregen hiervoor in januari 2024 een 8,1.



Foto: Arnoud Verhey

Zoekt de gemeente naar een oplossing voor het probleem?

De gemeente zoekt niet altijd in overleg met de Rotterdammer naar een oplossing, zo komt in de gesprekken naar voren. De opbouwmedewerker van Het Palet:

> 'We kunnen bij Het Palet geen dagbesteding regelen voor een bewoner. Die kan maar 3 keer 1,5 uur meedoen aan dagbesteding. Maar dat is voor de gemeente niet goed, een dagbesteding moet 4 uur achter elkaar duren. Het systeem van de gemeente is leidend.'

> 'Persoonlijke aandacht en preventie zijn belangrijk. Daar moet op worden ingezet. Dat geeft niet gelijk een meetbaar resultaat, maar op de lange termijn is dit een investering in de burgers.'

In de klantsignalen komen de positieve signalen vanuit Het Lage Land meer naar voren over de oplossingsgerichtheid van de gemeente. Dit strookt dus niet met elkaar. In januari 2024 gaven Rotterdammers die belden de telefonisten een 7,4 voor de geboden oplossing. Hoewel dit een ruime voldoende is, is dit ook de laagste score van de aspectvragen.

Is de gemeente betrouwbaar?

Contact leggen met de gemeente lukt vaak wel, erna gaat het nog wel eens mis. Zo werd een oude boom die, volgens afspraak met de gemeente zou blijven staan, gekapt.

> 'Ik had de gemeente gevraagd de mooie oude boom in de straat te laten staan. Dat zouden ze doen. Maar hij is toch omgehakt.'

Een bewoonster meent dat zij 'toch niet tegen de gemeente op kan'. En een bewoner geeft aan:

> 'Je wordt door de gemeente wel meegenomen in de plannen, maar je hebt geen invloed, plannen worden toch wel doorgezet, alles ligt al vast.'

Soms is er sprake van angst voor problemen met de gemeente waardoor mensen niet tegen een besluit of boete van de gemeente ingaan: een bewoonster zegt:

> 'Ik heb een keer een boete gekregen voor verkeerd aanbieden van huisvuil. Dat was niet eerlijk, want het was van iemand anders en ik wilde het opruimen. Ik heb daarover geen contact opgenomen met de gemeente, want ik wil geen problemen.'

In de klantsignalen zien we ook negatieve meldingen over 'integriteit en afspraken nakomen'.

Een medewerker geeft aan:

> 'Betrokkene heeft achterstallig woononderhoud gemeld en tot op heden geen reactie ontvangen! Graag per ommegaande contact opnemen met meneer.'

Het lijkt erop dat de verwachtingen van Rotterdammers over betrouwbaarheid van de gemeente niet hoog zijn. Ook het niet op tijd antwoorden heeft invloed op de ervaren betrouwbaarheid van de gemeente.

Is de gemeente toegankelijk en bereikbaar?

Sommigen bewoners geven aan dat ze de gemeente prima kunnen bereiken, bijvoorbeeld online, onder andere met de Meld'R-app.

'Ik heb weinig contact met de gemeente. Ik moest alleen een keer stukken opvragen, dat ging goed, lekker makkelijk en online.'

Andere met name oudere bewoners, kunnen of willen geen digitaal contact zoeken met de gemeente. Sommigen doen dit dan telefonisch, anderen worden geholpen door hun kinderen of andere familie.

'Ik heb altijd gewerkt als architect en wilde toen ook nooit werken op de pc, ik maakte mijn tekeningen altijd met de hand, veel mooier. Ook nu wil ik absoluut geen gebruik maken van digitale middelen. Als ik de gemeente wil bereiken bel ik gewoon.'

'Mijn oudere familieleden en bekenden gebruiken de Meld'R-app niet. Als ze iets moeten regelen help ik ze.'

De bewoners opzoeken in de wijk wordt ook als een goede manier ervaren om hen te bereiken.

'De bus die een tijdje geleden in de wijk stond om energietoeslag aan te vragen is goed bezocht, omdat het voor mensen makkelijk was en ze er geld mee konden krijgen.'

En over de fysieke bereikbaarheid van de gemeente zegt een bewoner:

'Voor ons als oudere gehandicapten gemakkelijke te bereiken.'

Men is tevreden over het doen van meldingen, via de Meld'R-app.

'Ik heb een melding gedaan over een gladde en modderige stoep bij de bushalte die zeker 's avonds gevaarlijke situaties oplevert voor voetgangers. Dat is opgelost.'

In de klantsignalen die al bekend zijn bij de gemeente komen meldingen over het moeilijk kunnen maken van afspraken naar voren.

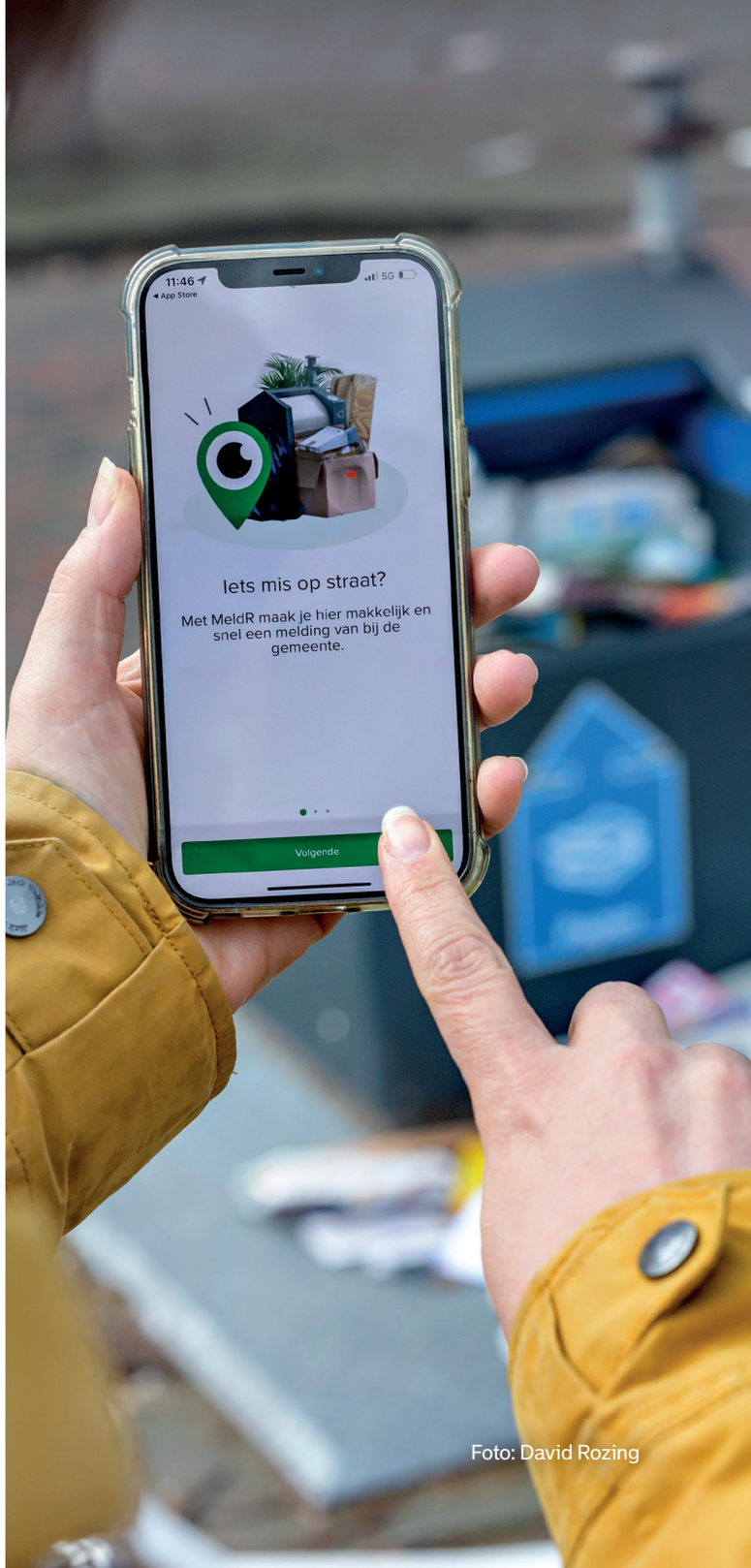


Foto: David Rozing

Tot slot

De eerste gesprekken die zijn gevoerd geven nieuwe, concrete invullingen over hoe Rotterdammers denken over de gemeente als het gaat om de menselijke maat. Deze gesprekken waren maar in één wijk en geven geen representatief beeld over de gemeente Rotterdam. Elke wijk is anders. Deze gesprekken wil de gemeente daarom in de wijken en stadsbreed continu blijven voeren voor een steeds beter beeld bij wat speelt in de stad. Ook zijn de uitkomsten van de gesprekken een goede aanvulling op de bestaande klantsignalen.

De invulling van de POK-middelen, het realiseren van de Doorbraakagenda top 5 en de gesprekken met bewoners met wie de gemeente minder contact heeft, vormen de basis voor een goede evaluatie van de menselijke maat. Daarnaast zijn de 39 wijkhubs een belangrijke aanvulling op de toegankelijke, bereikbare, laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening die de gemeente wil leveren.



Foto: Hans Tak

Colofon

Titel:	Evaluatie menselijke maat
Datum:	11 juni 2024
Tekst:	Gemeente Rotterdam
Vormgeving:	Opschudders

Gemeente Rotterdam