

Mededeling lek Verwey Jonker onderzoek

- In de commissie van 16 juli is het Verwey Jonker onderzoek besproken
- Toen heb ik toegezegd 'om te onderzoeken of nagegaan kan worden hoe het rapport is gelekt en dit aan de commissie terug te koppelen'
- Het is heel vervelend dat dit is gebeurd.
- En in strijd met gedragsregels.
- Tegelijkertijd is het lastig om dit te onderzoeken
- Ik heb begrepen dat onderzoek hiernaar heel ingrijpend en niet kansrijk is. Omdat het moeilijk te achterhalen is wie het onderzoek heeft kunnen inzien. Het is buitenproportioneel.
- Het is daarom niet haalbaar of kansrijk om het onderzoek uit te voeren.

VRAGEN WPI (agendapunt 12) Beantwoording door wethouder Groot Wassink

Lijst Kabamba (Lid Kamamba)

10. Welke directe maatregelen worden genomen om te voorkomen dat mogelijk getroffen bijstandsgerechtigden extra schade lijden tijdens dit proces?

- Vanuit de ambities die we hebben, onder meer vanuit de Agenda Bestaanszekerheid, zetten we er op in de Amsterdammer meer te benaderen vanuit vertrouwen en vanuit een integrale blik aan de slag gaan met de hulpvraag van de Amsterdammer.
- De afgelopen jaren lag de nadruk meer op controle van de rechtmatigheid van de aanvraag, dat willen we veranderen. Het uitgangspunt is dat we meer aandacht hebben voor situatie en context van de Amsterdammer.
- We zetten in op verschillende acties die ervoor zorgen dat we vaker het gesprek voeren met Amsterdammers en hun situatie centraal stellen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verlagen van de schuldenlast. We verkorten de aflostermijnen voor bijstandsschulden die onbedoeld zijn ontstaan, zo bieden we

perspectief aan de Amsterdammer en lossen we schulden eerder op.

- Meer aandacht hebben voor de Amsterdammer kan alleen als we onze professionals hierbij ook ondersteunen en toerusten. Medewerkers krijgen tijd om dit te doen, op die manier ontstaat er meer ruimte het goede gesprek te voeren. Daarnaast worden alle medewerkers in de Amsterdamse Maatwerk Methode getraind, waarmee ze leren om het perspectief van de persoon die aanklopt voor (financiële) hulp als uitgangspunt te nemen.
- Dat moet meer en meer onze structurele werkwijze worden.
- We monitoren continu de kwaliteit van onze dienstverlening om deze voortdurend te blijven verbeteren. We zitten met deze aanpak ook in een cultuuromslag. Dat vraagt dus ook tijd.
- De verandering van werkwijze doen we in een wettelijk kader (de Participatiewet), wat hier qua uitgangspunten nog niet toe oproept. We blijven ons dan ook inspannen om de noodzakelijk herziening van de Participatie voor elkaar te krijgen, zodat dit beter aansluit bij wat er nodig is voor onze inwoners en waar wij als Amsterdam voor staan.
- U wordt in Q1 geïnformeerd over de voortgang van de gehele Agenda Bestaanszekerheid.

11. Hoe gaat het college proactief toekomstige bias uitsluiten, los van de huidige trainingen en onderzoeken?

M.b.t. Wpi

- Uit onderzoek van het Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) naar institutioneel racisme in Nederland van 2021 blijkt dat een inclusieve en diverse organisatie een impact heeft op de dienstverlening.
- WPI werkt momenteel hard aan een plan op basis van de nieuwe bestuursopdracht waarbij ook wordt gekeken naar de eigen dienstverlening.
- Dat gezegd hebbende, spant WPI zich ook op dit moment al continu in om bias in dienstverlening te voorkomen. Al kunnen we dat helaas niet helemaal uitsluiten.
- Zoals in de brief aangegeven loopt de behandeling van aanvragen voor bijstandsuitkeringen, bijzondere bijstand etc. aan de hand van het wettelijk kader wat we daarvoor hebben, namelijk de Participatiewet. Hierin is een flink aantal randvoorwaarden en kaders opgenomen waaraan we als gemeente moeten voldoen. Denk hierbij aan de informatie die een Amsterdammer moet aanleveren om in aanmerking te komen voor een bijstandsuitkering.
- Tegelijkertijd is er in de Participatiewet ook altijd de mogelijkheid om (de hoogte van) de bijstand af te stemmen op de

individuele situatie van de Amsterdammer, dat is uitgewerkt in werkprocessen en instructies voor de medewerkers om hen te ondersteunen in het te maken besluit.

- De beoordeling of iemand al dan niet recht heeft op bijstand is altijd een menselijk besluit. Bij de beoordeling van een aanvraag voor bijstand hanteren we het zogenaamde vierogen-principe. Dat betekent dat een beslissing op een aanvraag altijd door een tweede persoon wordt gecontroleerd. Zo proberen we ervoor te zorgen dat de besluiten eerlijk en rechtmatig zijn.
- Medewerkers van WPI worden voor hun werk getraind op inhoudelijke expertise, maar kunnen ook trainingen volgen t.a.v. omgaan met verschillen binnen de organisatie en de stad. Hier komen onderwerpen aan de orde als cultuursensitiviteit en bias aan de orde. In deze training worden ook trainingsacteurs ingezet om naast bewustwording medewerkers ook handelingsperspectief mee te geven. Alle trainingen van WPI bestaan uit de aspecten kennis, bewustwording en handelingsperspectief.
- Ook gaan we binnen het handhavingskader een pilot uitvoeren om in beeld te krijgen in hoeverre bias van invloed is. Dit doen we door middel van een pilot waarbij we blijven in zetten op

checks op basis van signalen en daar ook ad random checks op rechtmatigheid aan toe te voegen. Door dit goed te monitoren hopen we in beeld te krijgen over of bias een rol speelt.

- Naar aanleiding van de toezeggingen aan de raad over het onderzoeken van de mogelijkheid om de rechtmatigheid van bijstandsaanvragen op basis van random checks te borgen en een positie in te nemen over het nut en de noodzaak van het Meldpunt Bijstandsfraude Amsterdam, heeft u (de wethouder) op 31 januari 2025 een gesprek over toezicht en handhaving met WPI. In dat gesprek wordt het handhavingsinstrumentarium als geheel besproken om te bezien wat de beste balans is. Op basis van dat gesprek zullen waar nodig systematiek en processen aangepast worden. De raad zal hierover Q1 worden geïnformeerd.
- Om te voorkomen dat aanvullende persoonlijke informatie van de Amsterdammer een risico vormt bij de beoordeling van aanvragen, wordt er niet gevraagd naar bijvoorbeeld religie en herkomst en dit wordt ook niet vastgelegd.
- Daarnaast hebben we door uw raad vastgestelde Agenda Bestaanszekerheid, waarin handelen vanuit vertrouwen centraal staat. U ontvangt in Q1 een voortgangsbrief over deze agenda.

Ook organisatiebreed wordt het een en ander opgepakt: wethouder Groot Wassink kan hier verwijzen naar wethouder Van Buren

- Dat doen we aan de ene kant door te werken aan bewustzijn. Dit is onderdeel van campagnes, opleidingen en gesprekken in de organisatie. Het werken aan bewustwording staat niet op zichzelf. Het heeft alleen impact als er ook wordt gekeken naar beleid en processen. Samen is dit onderdeel van de aanpak. Het toetsen van beleid en processen doen we bijvoorbeeld door audits en mystery guest onderzoek.
- Daarnaast ontwikkelen we met externe expertise een instrument waarmee we de dienstverlening de gemeentelijke organisatie kunnen toetsen op inclusie, antidiscriminatie en gelijkwaardigheid. Daarna zorgen we ervoor dat we dit instrument in onze organisatie gaan gebruiken.
- In de Raad van 20 december 2023 is hier ook een motie over aangenomen.
- We geven hier in nauw overleg met Wethouder Meliani verder uitwerking aan, omdat het ook raakt aan de opgave richting de stad.
- Vanuit de Bestuursopdracht Inclusie & Diversiteit is er het afgelopen jaar een beleidstool ontwikkeld die beleidsmakers ondersteunt bij het ontwikkelen van

inclusief beleid. De tool draagt bij aan bewustwording onder beleidsmakers. Daarnaast kan met de tool getoetst worden of het beleid het in lijn is met wet- en regelgeving. Met als doel dat beleid inclusief is en geen discriminerende of uitsluitende elementen bevat.

Vonk (lid Perdok)

36. Hoe wordt gegarandeerd dat bij de behandeling van aanvragen voor bijstandsuitkeringen, bijzondere bijstand en andere dienstverlening door WPI, bias of discriminatie wordt voorkomen?

- Zelfde antwoord als Vraag hierboven (11).

37. Welke concrete acties onderneemt WPI om ervoor te zorgen dat Amsterdammers die een bijstandsuitkering ontvangen, zich respectvol en eerlijk behandeld voelen?

- Enerzijds passen we beleid- en regelgeving aan, waarin we uitgaan van vertrouwen. Anderzijds gaat het om een cultuuromslag, waarin vertrouwen in de Amsterdammer centraal staat. We ondersteunen de medewerkers om deze slag te maken. Oa met de Amsterdamse Maatwerk Methode (AMM). Deze methode neemt de behoeften en het perspectief van de Amsterdammer als uitgangspunt. In 2023 en 2024 zijn medewerkers getraind. In 2025 gaan we dit verder ondersteunen bv met een teamscan voor teamontwikkeling. Er is materiaal ontwikkeld voor leergroepen, voor specifieke maatwerkvraagstukken

zijn maatwerkspecialisten opgeleid, er is een e-learning ontwikkeld. Ook is de AMM standaard onderdeel geworden van de opleiding nieuwe medewerkers. We blijven de beweging aanjagen en helpen het leren toepassen van AMM in de praktijk.

- Werken vanuit vertrouwen en een andere bejegening krijgt in 2025 verder concreet vorm.
- In beleid- en regelgeving worden concrete aanpassingen gedaan. Zo wordt een slag gemaakt in het reduceren van de uitvraag van bewijsstukken bij bijstandsaanvragen door in beginsel alleen nog de bankoverzichten van de laatste drie maanden te vragen.
- De invorderingstermijn voor bepaalde schulden wordt verkort waardoor mensen minder hoeven terug te betalen aan schulden waar zij zelf niet de oorzaak van zijn.
- Verder maken we het voor medewerkers mogelijk om bijstand met terugwerkende kracht toe te kennen als het de Amsterdammer niet te verwijten is dat de bijstandsaanvraag te laat is ingediend.
- We maken sinds de zomer een nog scherper onderscheid tussen bewuste en onbewuste schendingen van de inlichtingenplicht, in weerwil van

landelijke wet- en regelgeving (brief Amsterdams Fraudebegrip 16072024).

- We monitoren de effecten van ervaringen via klanttevredenheidsonderzoeken waarin we vragen naar hoe tevreden Amsterdammers zijn met de dienstverlening die ze hebben ontvangen of zij zich met respect behandeld voelen en vertrouwen hebben in de gemeente.

38. Op welke wijze worden klachten en meldingen van Amsterdammers over ervaren discriminatie binnen de dienstverlening van WPI onderzocht, en hoe wordt de opvolging hiervan gewaarborgd?

- Klachten van Amsterdammers over WPI worden afgehandeld volgens de Klachtenregeling Gemeente Amsterdam waarbij de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling bij het Klachtenteam Sociaal Domein ligt. Dit geldt voor alle klachten.
- Er is een werkwijze opgesteld hoe wordt omgegaan met deze klachten. In deze werkwijze staat dat bij bejegeningklachten, bij klachten over ervaren discriminatie, een zogenoemd Rapport van Bevindingen (RVB) wordt opgesteld. (NB: Dit is ook zo in de raadsinformatiebrief opgenomen).

- Dat betekent onder meer dat er binnen 5 werkdagen contact wordt opgenomen met de Amsterdammer om de klacht te bespreken (door het Klachtenteam van SIS) en er is een speciale 'route bejegening', waarbij de teammanager contact opneemt met de Amsterdammer om de bejegening te bespreken.
- Vervolgens wordt het ingevulde Rapport van Bevindingen (RvB) met bijlage RvB wordt met de verantwoordelijk teammanager gedeeld en de beklagde medewerker wordt geïnformeerd over de klacht en ontvangt de RvB. De teammanager spreekt de Amsterdammer en de medewerker en vermeldt in het rapport (RvB) de bevindingen en mogelijke oplossingen voor communicatieherstel/relatieverbetering.
- Na terug ontvangst wordt het rapport door SIS kritisch geanalyseerd en vervolgens wordt de klacht afgehandeld.
- WPI en SIS hebben met elkaar ook afgesproken om te leren van de klachten die er zijn en daar ook over in gesprek te blijven. Hierdoor is er sprake van continu leren en verbeteren n.a.v. de klachten. De inzet is hierbij om zicht te krijgen op de klachten, eventuele patronen in die klachten en daarmee ook in beeld te brengen wat er nodig is om klachten maximaal te voorkomen.

- Hoe we gaan leren van deze klachten nemen we nemen ook mee in het plan van aanpak van WPI n.a.v. de nieuwe bestuursopdracht.

39. Hoe zal het college de raad blijven informeren over verbeteringen in de indicatoren voor bejegening, vertrouwen en vriendelijkheid in de dienstverlening van WPI, en hoe wordt de voortgang hiervan gemonitord?

- Om de raad goed op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op het terrein van werk en inkomen, ontvangt de raad twee keer per jaar een voortgangsrapportage met de meest actuele cijfers over de omvang van het bijstandbestand en een aantal andere belangrijke thema's binnen WPI, via de Voortgangsrapportage WPI. Waaronder dus de informatie die we uit de klanttevredenheidsonderzoeken ophalen over vertrouwen en vriendelijkheid en zich met respect behandeld voelen.
- De laatste versie van de voortgangsrapportage was op 4 december jl. TKN bij de commissie SED geagendeerd.