



Aan: De leden van de gemeenteraad van Amsterdam
Datum: Datum verzending / Datum collegevergadering
Portefeuille(s): Portefeuille(s)
Portefeuillehouder(s): Voor en achternaam collegelid of -leden
):
Behandeld door: Naam directie + algemeen mailadres
(5.1, 2, i @amsterdam.nl)
Onderwerp: Afdoening motie XXX van het lid XXX van de (partijnaam)

Geachte leden van de gemeenteraad,

In de vergadering van de gemeenteraad van 21 december 2023 heeft uw raad bij de behandeling van de raadsinformatiebrief over de onderzoeken naar discriminatie en racisme bij de gemeente Amsterdam, de vervolgstappen op basis van de onderzoeken en het anonieme bericht bij de directie WPI, motie 780 van het lid Veldhuyzen (Lijst Ahmadi-Veldhuyzen) cs. aangenomen.

Met deze motie wordt het college gevraagd om noodzakelijke vervolgstappen in gang te zetten als het feitenrelaas aantoont dat er sprake was van racisme binnen WPI en de raad hierin mee te nemen. In de tussentijd wordt het college gevraagd met betrekking tot het bredere thema bejegening de volgende stappen in de gang te zetten en hierover de raad te informeren:

- 1) Bij de indicatoren in de PenC Cyclus naast klanttevredenheid ook een indicator toe te voegen die meet of Amsterdammers die een bijstandsuitkering ontvangen zich met respect behandeld voelen, zodat jaarlijks over het onderwerp bejegening aan de raad gerapporteerd wordt via de PenC cyclus;
- 2) In de voortgangsrapportages van WPI aanvullend meer informatie op te nemen over de wijze waarop de dienstverlening van WPI aan de Amsterdammer wordt beleefd op het gebied van vertrouwen en vriendelijkheid;
- 3) De raad te informeren op welke wijze wordt voorkomen dat een bias kan plaatsvinden bij de behandeling van aanvragen voor bijstandsuitkeringen, bijzondere bijstand etcetera;
- 4) De raad te informeren op welke wijze wordt omgegaan met klachten en meldingen van Amsterdammers over ervaren discriminatie van de dienstverlening van WPI;
- 5) De raad te informeren welke acties WPI neemt om de bejegening naar Amsterdammers te verbeteren.

Met deze brief informeren we u over de acties die tot nu toe in gang zijn gezet op deze punten.

Een respectvolle en gelijkwaardige behandeling van de Amsterdammer is een speerpunt van het Amsterdamse college en moet continu onze aandacht krijgen en houden. In de onlangs in uw raad besproken Agenda Bestaanszekerheid voor Iedereen heeft het college omschreven hoe het wil bijdragen aan bestaanszekerheid en een betere basis voor een waardig bestaan voor alle Amsterdammers (**verwijzing opnemen voetnoot**). Het college stelt daarvoor een aantal uitgangspunten centraal, waarbij werken op basis van vertrouwen en een menswaardige en mensgerichte benadering cruciaal zijn. De afgelopen decennia zijn inwoners door de overheid vooral vanuit regels en wantrouwen tegemoet getreden. We hebben de afgelopen jaren in Amsterdam al stappen gezet om meer te werken vanuit compassie en vertrouwen en dat wordt in de *Agenda Bestaanszekerheid voor Iedereen* verder vormgegeven. In de agenda worden veel punten genoemd die we gaan oppakken, denk hierbij bijvoorbeeld aan hoe we in Amsterdam omgaan met de eenverdienersproblematiek. Gemeenten moeten nu exact berekenen hoeveel gezinnen gecompenseerd kunnen worden. In Amsterdam willen we dit in lijn met deze Agenda Bestaanszekerheid eenvoudiger oplossen. We hebben daarvoor een werkwijze ontwikkeld waarmee Amsterdammers met aanvullende bijstand automatisch een forfaitair bedrag aan compensatie ontvangen. Waar meer nodig is, leveren we maatwerk (**PM verwijzing raadsbrief eenverdienersproblematiek**). Een ander voorbeeld is de herijking van de handhaving. We gaan nog scherper onderscheid maken tussen bewust misbruik en onbewust oneigenlijk gebruik. Mensen die een foutje maken bestempelen wij niet als fraudeur. We gaan de hoogte van de boetes verder matigen. Hiermee geven we een Amsterdamse invulling aan het fraudebegrip sociale zekerheid in Nederland (waarbij iedere schending van de inlichtingenplicht fraude is). De raad wordt hier later nog uitgebreider over geïnformeerd.

In het eerste deel van de motie wordt het college gevraagd om actie te ondernemen wanneer het feitenrelaas aantoonde dat er sprake was van racisme binnen WPI. Dat weten we nu nog niet, maar aanleiding van de in motie genoemde signalen bij WPI zijn al de nodige acties, zowel bij WPI als stedelijk, in gang gezet. Zo is er een extern, onafhankelijk steun- en meldpunt discriminatie en racisme voor alle medewerkers van de gemeente Amsterdam opgericht. Voor een periode van, in ieder geval, vijf maanden zal Discriminatie.nl (voorheen MDRA genaamd) deze rol op zich nemen. Een tweede actie is de inzet van een externe en onafhankelijke commissie. Deze commissie doet documentenonderzoek en is in gesprek met medewerkers, leidinggevenden en relevante betrokkenen binnen en buiten de directie WPI. Op basis hiervan wordt een analyse gemaakt van de beschrijvingen in de anonieme e-mail, wordt een feitenrelaas opgesteld en volgt een advies voor vervolgstappen voor een veilige werkomgeving. Voor een periode van circa 6 maanden zal de commissie onder de naam Clavis Consulting deze opdracht uitvoeren, waarna een eindrapport wordt opgeleverd.

N.a.v. de brandbrief over WPI worden er diverse sessies gehouden en trainingen gegeven voor leidinggevendenden (directeuren, afdelingshoofden en teammanagers) en voor medewerkers van WPI. Denk hierbij o.a. aan dialooggesprekken tussen medewerkers en directie, waarbij het uitgangspunt is verbinden door begrip. Op 28 maart 2024 (**PM voetnoot**) heeft u van wethouder Van Buren een brief ontvangen over de voortgang op de vervolgstappen naar aanleiding van de onderzoeken over discriminatie en racisme. Hierin is ook opgenomen dat de raad na de zomer door het college wordt geïnformeerd over de uitkomsten van de verschillende onderzoeken.

T.a.v. de motie wordt hieronder per punt aangegeven hoe het college hier uitvoering aan geeft:

1. *Bij de indicatoren in de PenC Cyclus naast klanttevredenheid ook een indicator toe te voegen die meet of Amsterdammers die een bijstandsuitkering ontvangen zich met respect behandeld voelen, zodat jaarlijks over het onderwerp bejegening aan de raad gerapporteerd wordt via de PenC*

In de doelenboom van de gemeentebegroting, staat twee indicatoren die iets zeggen over de klanttevredenheid:

- *Klanttevredenheid over dienstverlening afhandeling bijstandsaanvragen bij instroom: rapportcijfer 8,0 (2023)*
- *Klanttevredenheid van mensen met een bijstandsuitkering met een inkomstenverrekening uit werk: rapportcijfer 7,0 (2023)*

Het college heeft middels de Voorjaarsnota besluitvorming 2024 ingestemd met het toevoegen van de volgende indicator aan de doelenboom van programmaonderdeel 7.1.: *Percentage Amsterdammers dat in een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) over de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van werk en inkomen, aangeeft zich correct bejegend te voelen.*

(NB: laatste check na definitieve besluitvorming college)

2. *In de voortgangsrapportages van WPI aanvullend meer informatie op te nemen over de wijze waarop de dienstverlening van WPI aan de Amsterdammer wordt beleefd op het gebied van vertrouwen en vriendelijkheid;*

Binnen WPI wordt continu onderzoek gedaan om de organisatie de inzichten te geven die nodig zijn om de dienstverlening te verbeteren op basis van de ervaring en behoeften van Amsterdammers. Bij deze zogenaamde klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) worden vragen gesteld over de ervaring van de Amsterdammer. Dit draagt bij aan de missie van WPI om continu te

blijven leren en ontwikkelen, zodat de dienstverlening aan de Amsterdammer meer toegankelijk, eenvoudig en effectief wordt.

In de onderzoeken vragen we Amsterdammers naar hun tevredenheid over specifieke processen en tevredenheid over de dienstverlening van WPI in het algemeen. De lopende onderzoeken waar we recente (2023) en voldoende gegevens van hebben zijn: 'Aanvraag bijstandsuitkering levensonderhoud 27+ (afgewezen en toegekend)', 'Eerste keer inkomstenverrekening & Uitstroom naar werk'. In deze onderzoeken stellen we vragen over informatievoorziening, gemak en bejegening.

In elk onderzoek worden twee algemene vragen gesteld: "Ik voelde mij met respect behandeld" en "Ik heb vertrouwen in de gemeente Amsterdam". De twee vragen kunnen inzicht geven in de behandeling van de Amsterdammer door WPI, dit gaat zowel om de medewerker, maar ook de informatie en regels. We stellen daarnaast vragen over het contact met de medewerker en of de bejegening vriendelijk was dus bijvoorbeeld: "De inkomensconsulent was vriendelijk" of "Mijn klantbegeleider was vriendelijk". De Amsterdammer is vrij om dit naar eigen inzicht in te vullen, er zijn geen definities gekoppeld aan deze vragen.

In de verschillende rapportages wordt inzicht gegeven in de scores op zowel algemene tevredenheid, als op respect en vertrouwen in de overheid. Dit is opgenomen voor zowel de groep met toegekende als afgewezen aanvragen. De informatie is afkomstig uit de verschillende klanttevredenheidsonderzoeken die vanuit WPI lopen. Voor alle onderzoeken geldt dat de antwoorden volledig anoniem worden gegeven en medewerkers waarmee de Amsterdammer contact heeft gehad niet te koppelen zijn.

Uw raad heeft op 27 november 2023 de voortgangsbrief Iedereen Kans op Werk ontvangen (PM voetnoot met verwijzing toevoegen), met als bijlage de Voortgangsrapportage WPI 2023-Q3. In deze rapportage zijn ook indicatoren rondom de klantbeleving opgenomen. Dit is zowel gedaan voor de aanvraag bijstand, de eerste keer inkomstenverrekening als voor de uitstroom naar werk. Dit zijn resultaten waarbij de Amsterdammer een score van 1 (zeer oneens) tot 5 (zeer eens) kon geven, waarbij we gemiddeld een 4 of hoger als voldoende beschouwen.

Een korte toelichting. Binnen het onderzoek over de aanvraag bijstand en het onderzoek naar uitstroom naar werk wordt op vriendelijkheid, respectvolle bejegening en het vertrouwen in de gemeente vrijwel altijd tussen de 4,0 en 5,0 gescoord (schaal 1 t/m 5). Dit beschouwen we als voldoende/goed. In het onderzoek over de aanvraag van bijstand geeft 81% tot 93% van de respondenten een (ruim) voldoende score op deze drie punten, terwijl dit in het onderzoek naar uitstroom naar werk tussen de 64% en 90% ligt.

Binnen het onderzoek naar de eerste keer inkomstenverrekening is de tevredenheid over de verschillende onderdelen iets lager. De vriendelijkheid van de medewerker wordt vrijwel ieder kwartaal in de afgelopen twee jaar met een 4,0 of hoger gescoord (ongeveer 77% scoort (ruim) voldoende). Respectvolle behandeling en vertrouwen in de gemeente fluctueert iets meer, met scores tussen 3,5 en 4,4, waarbij tussen 60% en 85% van de respondenten (ruim) voldoende score geven.

De nieuwste WPI-rapportage zal nog voor de zomer van 2024 met u worden gedeeld, ook hier zal de informatie over de ervaringen rondom de dienstverlening van WPI weer in worden meegenomen.

3. *De raad te informeren op welke wijze wordt voorkomen dat een bias kan plaatsvinden bij de behandeling van aanvragen voor bijstandsuitkeringen, bijzondere bijstand etcetera.*

We spannen ons in om bias in de dienstverlening zoveel mogelijk te voorkomen en het is dus ook iets wat continu aandacht vraagt.

De behandeling van aanvragen voor bijstandsuitkeringen, bijzondere bijstand etc. gebeurt 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. 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 Amsterdammer¹. Dit is uitgewerkt in werkprocessen en instructies aan de hand waarvan medewerkers tot hun besluit komen. De beoordeling of iemand al dan niet recht heeft op bijstand 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. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de training “Samenwerken en begeleiden zonder vooroordelen”. Deze training is opgenomen in het vast aanbod van WPI Opleidingen.

Tot slot wordt om te voorkomen dat aanvullende persoonlijke informatie van de Amsterdammer een risico vormt bij de beoordeling van aanvragen, niet

¹ Artikel 18 lid 1 Participatiewet – Het college stemt de bijstand en de daaraan verbonden verplichtingen af op de omstandigheden, mogelijkheden en middelen van de belanghebbende.

gevraagd naar bijvoorbeeld religie en herkomst en dit wordt ook niet vastgelegd.

NB: evt. nog verwijzing naar analyse n.a.v. pilot slimme check.

Stadsbrede dienstverlening

Uit de onderzoeken naar discriminatie en racisme ([d.d. 30 oktober](#)) blijkt dat er discriminatie en racisme voorkomt in de gemeentelijke organisatie. De onderzoeken tonen aan dat dit organisatiebreed een opgave is. De gemeente Amsterdam werkt sinds 2020 aan de Bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit. Om een meer inclusieve en diverse werkgever te zijn, maar ook voor betere dienstverlening aan een heel diverse stad. We weten uit onderzoek van het Kennisplatform Inclusief Samenleven (KIS) naar institutioneel racisme in Nederland van 2021² dat een inclusieve en diverse organisatie een impact heeft op de dienstverlening. Juist daarom vinden we het belangrijk om hier organisatiebreed mee aan de slag te gaan. Dat doen we enerzijds door te werken aan bewustzijn en door ons beleid en processen onder de loep te nemen door bijvoorbeeld audits en mystery guest onderzoek. Daarnaast verkennen we de mogelijkheid om een instrument te ontwikkelen om de interne dienstverleningsprocessen aan te toetsen. Hierover wordt de Raad via de herijking van de Bestuursopdracht Inclusie en Diversiteit na de zomer 2024 geïnformeerd.

4. *De raad te informeren op welke wijze wordt omgegaan met klachten en meldingen van Amsterdammers over ervaren discriminatie van de dienstverlening van WPI.*

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, dus ook bij klachten over ervaren discriminatie, een zogenoemd Rapport van Bevindingen (RVB) wordt opgesteld:

- o Binnen 5 werkdagen wordt contact opgenomen met de Amsterdammer om de klacht te bespreken (door het Klachtenteam van SIS);
- o Er is een speciale 'route bejegening', waarbij de teammanager contact opneemt met de Amsterdammer om de bejegening te bespreken:
 - het ingevulde Rapport van Bevindingen (RvB) met bijlage RvB wordt met de verantwoordelijk teammanager gedeeld;
 - de beklagde medewerker wordt geïnformeerd over de klacht en ontvangt de RVB;

² [institutioneel_racisme_in_nederland_-_literatuuronderzoek1.pdf \(kis.nl\)](#)

- 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.

Het klachtenteam van SIS geeft aan:

Het aantal klachten met betrekking tot de bejegening (in totaal 301 klachten in 3 jaar):

- o 61 in 2021
 - o 124 in 2022
 - o 116 in 2023
- De bejegeningklachten worden niet nader gecategoriseerd. Sinds 2020 zijn 4 klachten geregistreerd waarbij in de omschrijving van het onderwerp de term 'discriminatie' is vastgelegd.

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 die binnen komen.

5. De raad te informeren welke acties WPI neemt om de bejegening naar Amsterdammers te verbeteren.

In de Agenda Bestaanszekerheid is opgenomen dat we uitgaan van de behoeften van de Amsterdammer en dat we een bijstandsaanvraag zien als een hulpvraag. De afgelopen jaren lag de nadruk meer op controle van de rechtmatigheid van de aanvraag, daar willen we van af. Het uitgangspunt is dat we meer aandacht hebben voor situatie en context van de Amsterdammer.

Het college onderneemt daartoe 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 moeten de tijd krijgen om dit te doen. Door bijvoorbeeld caseloadverlagingen van de medewerkers, dat betekent dat zij minder Amsterdammers in hun caseload hebben, ontstaat er meer ruimte is om 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.

Het sociaal zekerheidsstelsel is de afgelopen decennia te veel in het teken komen te staan van wantrouwen en controle. De nadruk daarop in wet- en regelgeving werkt ook door in de uitvoering en uit zich in de manier waarop burgers tegemoet worden getreden. Daar willen we, ook in het taalgebruik binnen onze organisatie, vanaf stappen. Daarom is in de Agenda Bestaanszekerheid opgenomen dat afstappen van de term klant.

Dit alles bij elkaar moet ervoor zorgen dat we meer vanuit een integrale blik aan de slag gaan met de centrale hulpvraag van de Amsterdammer. Dat moet meer en meer onze structurele werkwijze worden. We monitoren continu de kwaliteit van onze dienstverlening om deze voortdurend te blijven verbeteren. Ondanks dat hiermee ook caseloadverlagingen gepaard gaan, is dit een cultuuromslag die tijd kost. We moeten nu al anders gaan werken, terwijl het wettelijk kader daar nog niet toe oproept. Immers het formele kader, waaronder de Participatiewet, zijn nog niet op die manier gewijzigd. We blijven ons dan ook inspannen om ook het landelijk wettelijk kader te laten aansluiten bij wat er nodig is voor onze inwoners.

Het college informeert de raad periodiek over de voortgang en speerpunten van de Agenda Bestaanszekerheid voor Iedereen. In de huidige bestuursperiode doen we dat in elk geval jaarlijks.

Tot slot

Het college zal uw raad de komende periode goed op de hoogte houden van de voortgang op dit onderwerp. We hopen u met de informatie uit deze brief goed inzicht te hebben gegeven over hoe het college en de directie WPI op dit moment al bezig zijn met zicht houden op de kwaliteit de dienstverlening en daarbij horende bejegening van Amsterdammers die te maken hebben met WPI.

Het college beschouwt de motie hiermee als afgehandeld.

Met vriendelijke groet,
Namens het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Amsterdam,

Rutger Groot Wassink
Wethouder Sociale Zaken