

Beantwoording technische vragen onderzoeken en anoniem e-mailbericht WPI

Uit de technische sessie over de onderzoeken naar discriminatie en racisme bij de gemeente Amsterdam en het anonieme e-mailbericht over WPI, op dinsdag 19 december, resteren vier vragen voor schriftelijke beantwoording:

1. Op welke wijze is bij de reorganisatie van WPI (begin 2022) gestuurd op inclusief leiderschap?

- In de visie op leiderschap van de gemeente Amsterdam is Inclusief denken en handelen één van de vijf leiderschapsprioriteiten. Zoals elke directie, hanteert ook de directie WPI deze visie op leiderschap in werving, selectie en ontwikkeling van leidinggevenden.
- Bij de reorganisatie van WPI is extra aandacht gegeven aan leiderschap op 3 niveaus, persoonlijk leiderschap van iedereen, leiderschap als manager en leiderschap over de ontwikkeling van de organisatie.
- Onderdeel van deze aanpak is het vaststellen van een leiderschapsprofiel binnen WPI, dat gebaseerd is op het stadsbrede leiderschapsprofiel. Na het vaststellen van het gemeentebrede profiel in 2022 is hiervan een vertaling gemaakt naar WPI met focus op inclusief, zakelijk en menselijk leiderschap.
- Bij de reorganisatie zijn de leidinggevende posities binnen WPI opnieuw bemenst. Voor alle posities van teammanagers en afdelingsmanagers zijn selectiegesprekken gevoerd. Alle teammanagers zijn bevraagd over de belangrijkste pijlers onder de nieuwe organisatie, zoals multidisciplinair werken en wendbaarheid, maar ook inclusief leiderschap.
- De rol van teammanager is bij de reorganisatie op een hoger schaalniveau gewaardeerd, als gevolg van de inhoud en zwaarte van de functie zoals die na de reorganisatie ontstaan is. Niet alle leidinggevenden konden meteen aan dat hoger ingeschaalde profiel voldoen. Een aanzienlijk deel van de leidinggevenden heeft daarom eerst een ontwikkelopgave doorlopen, om pas daarna de stap naar de hogere inschaling te kunnen maken.
- Voor alle geplaatste managers is er een Management OntwikkelProgramma vastgesteld, waarbij deels verplichte en deels facultatieve opleidingen zijn aangeboden. Tussen de verplichte opleidingen stonden inclusief werven en selecteren en de speciaal hiervoor ontwikkelde opleiding coachend en inclusief leidinggeven.
- Managers zijn niet automatisch herbenoemd. Zij hebben moeten solliciteren; en er is in de aanloop naar, en gedurende het proces van herbemensing van de leidinggevende rollen ook afscheid van leidinggevenden genomen. Er heeft dus vernieuwing plaatsgevonden in de pool van WPI-leidinggevenden. Een grove indicatie van deze vernieuwing is het aandeel van leidinggevenden die nu (meetmoment september 2023) bij WPI werken voor ongeveer 40% bestaat uit personen die halverwege 2021 nog niet als WPI-leidinggevende werkzaam waren.

2. Welke signalen worden er opgehaald over de bejegening van Amsterdammers die WPI-dienstverlening ontvangen?

- In klanttevredenheidsonderzoeken (KTOs) worden Amsterdammers gevraagd naar hun tevredenheid over specifieke processen en tevredenheid over de dienstverlening van WPI in het algemeen.
- KTO's bevatten o.a. vragen over informatievoorziening, gemak en bejegening. De inzichten maken procesoptimalisatie vanuit de behoefte van de

Amsterdammer mogelijk en dragen daarmee bij het de missie van WPI om de dienstverlening meer toegankelijk, eenvoudig en effectief te maken.

- Gevraagd wordt naar de bejegening en hoe mensen het contact ervaren hebben; hier zitten geen specifieke vragen in die te maken hebben met discriminatie. Vanwege de anonimiteit die in de onderzoeken gewaarborgd wordt, is er ook geen sprake van analysemogelijkheden rond kenmerken of omstandigheden van de Amsterdammer in relatie tot de ervaren bejegening.
- In elk onderzoek worden twee algemene vragen gesteld, te scoren op: “Ik ben met respect behandeld” en “Ik heb vertrouwen in de gemeente Amsterdam”, welke inzicht kunnen geven in de behandeling van de Amsterdammer door WPI.
- We stellen daarnaast vragen over het contact met de medewerker of de bejegening vriendelijk was dus bijvoorbeeld: “De inkomensconsulent was vriendelijk” of “Mijn klantbegeleider was vriendelijk”.
- Deze resultaten zijn scores waarbij de Amsterdammer een score van 1 (zeer oneens) tot 5 (zeer eens) kon geven. Verschillende KTO's zijn niet geheel vergelijkbaar qua ondervraagde doelgroep. In recente KTO's (Q1 2022 tot Q4 2023) wordt op vriendelijkheid medewerker vrijwel altijd gescoord tussen 4,1 en 4,5. Op respectvolle behandeling fluctueert de score tussen 4,1 en 4,5 in de KTO's 'uitstroom naar werk' en 'aanvraag bijstand'. In het KTO 'eerste keer inkomstenverrekening' is de score wat lager, tussen 3,6 en 4,4. Vergelijkbare scores gelden in deze KTO's voor vertrouwen in de gemeente.
- Wat betreft klachten geldt, dat deze worden afgehandeld volgens de Klachtenregeling Gemeente Amsterdam waarbij (in afwijking van deze regeling) de verantwoordelijkheid voor de klachtbehandeling bij het Klachtenteam Sociaal Domein ligt.
- Het aantal klachten met betrekking tot de bejegening is als volgt: 61 in 2021; 124 in 2022 en 116 in 2023.
- De bejegeningklachten worden niet nader gecategoriseerd. Er is dus geen gestructureerde uitsplitsing te maken naar klachten over discriminatie. Sinds 2020 zijn 4 klachten geregistreerd waarbij in de omschrijving van het onderwerp van de klacht de term 'discriminatie' is vastgelegd.

3. Wat is de leeftijd van de deelnemers aan de leiderschapsprogramma's, zoals het HIPP (High Impact Potential Program) en het HMPP (Hoger Management Potentieel Programma)?

- De leeftijden van deelnemers aan de leiderschapsprogramma's worden niet bijgehouden.
- Er wordt voor deze programma's niet geselecteerd op leeftijd.
- Vier jaar geleden is bij het HIP de voorrangspositie voor kandidaten onder de 35 jaar afgeschaft.
- De leeftijd in de deelnemersgroep van het HIP varieerde afgelopen jaar tussen de 28 en 42 jaar.

4. Kan het leiderschapsprofiel worden gedeeld?

- Ja dat kan, deze vindt u in de bijlage.