

De Menselijke Maat



RPO-Congres 9 november 2023



Gemeente
Rotterdam

Wie zijn wij



Cindy Meijer



Chantal Beeckman

Agenda

- Introductie menselijke maat
- Menselijke maat: de vijf Rotterdamse Principes
- Casus 2^e toilet
- Afsluiting

De menselijke maat

Weet iemand wat er wordt verstaan onder de Menselijke Maat?



Onder menselijke maat verstaat de Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties: recht doen aan de belangen van burgers bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, wet- en regelgeving.

De menselijke maat

Collega's over de menselijke maat

[Aan de slag met de menselijke maat - YouTube](#)

De menselijke maat

Komen jullie dit tegen in jullie werkzaamheden? En zo ja waar?



*Als gemeente Rotterdam willen we dat bewoners
zich gehoord voelen. We willen ook dat onze
medewerkers de ruimte voelen om maatwerk te
kunnen leveren aan bewoners.*

De vijf Rotterdamse principes (het moreel kompas)

1. We gaan uit van de individuele leefwereld van de Rotterdammer, niet onze systeemwereld
2. We werken vanuit verantwoord vertrouwen naar de Rotterdammer
3. We geven medewerkers ruimte om van de standaard af te wijken
4. We werken vanuit de bedoeling van regels en beleid
5. We zijn transparant, duidelijk en eerlijk over wat we doen en mogen

Vraagstelling

Leeronderzoek Concern Auditing

Welke factoren bepalen de menselijke maat bij de uitvoering van de gemeentelijke taken, zowel vanuit het perspectief van de burger als vanuit het perspectief van de organisatie? Bij deze hoofdvraag zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

1. Welke factoren bepalen dat de burger ervaart dat de gemeente handelt vanuit de menselijke maat bij de uitvoering van haar taken?
2. Wat zijn in de organisatie de belemmerende en stimulerende factoren als het gaat om het handelen vanuit de menselijke maat bij de uitvoering van de gemeentelijke taken?

Uitkomsten leeronderzoek



Leidende principes versus perspectief Rotterdammer



De vijf leidende principes sluiten aan op de factoren die door Rotterdammers worden genoemd wat zij belangrijk vinden.

Benoemd door Rotterdammers
Verdiepen in mijn persoonlijke situatie
Respectvol behandelen
Zoeken naar een oplossing
Duidelijk naar mij communiceren

Leidende principes
gaat uit van het individu, niet het gemiddelde
gaat uit van verantwoord vertrouwen
betekent dat onze medewerkers ruimte (leren) krijgen om daar waar het nodig is, van de standaard af te wijken
wil zeggen dat we met elkaar werken vanuit de bedoeling van regels en beleid
betekent dat wij transparant, duidelijk en eerlijk zijn over wat wij doen en mogen, want niet elk verzoek aan de gemeente kan of mag toegekend worden

Casussen uit de praktijk

Wat gaan we doen?

- We gaan een casus uit de praktijk met jullie bespreken
- Dat doen we interactief

Casus uit de praktijk: 2^e toilet

- Mevrouw Pieters uit Charlois heeft serieuze problemen met haar gezondheid. Ze heeft zware COPD en heeft de afgelopen jaren al de volgende ondersteuning toegekend gekregen door de gemeente:
 - Huishoudelijke verzorging PGB 2008-2011
 - Ouderen en Somatiek schoon en leefbaar huis PGB 2015
 - Lichamelijk beperkten Zorg in Natura (ZIN) 2015-2016
- Ze heeft daarnaast vanuit de gemeente de volgende hulpmiddelen ontvangen
 - Verhuiskosten in 2013
 - Canta via PGB 2014
 - Vlonder 2018
 - Traplift 2018
 - Scootmobiel huur 2018-2019
 - Handbewogen rolstoel 2018-2019
 - Scootmobiel 2019-2020



Casus uit de praktijk: 2^e toilet

Mevrouw Pieters neemt in 2021 contact op met de gemeentelijke WMO (Wet Maatschappelijke Ondersteuning)- adviseur en wil graag 3 dingen ontvangen

- Nieuwe Canta (ter waarde van € 10.000,-)
- PGB (Persoonsgebonden budget)
- En een extra toilet op de eerste verdieping van haar huis

De WMO adviseur erkent het probleem, maar ziet beperkte mogelijkheden. Hij biedt een andere oplossing binnen die mogelijkheden. Hij wijst de Canta en PGB af en adviseert een po-stoel in plaats van een extra toilet.

Mevrouw Pieters is het daar niet mee eens. Ze houdt vast aan haar eigen wensen en tekent het voorstel van onze collega's niet.

Dilemma: Op basis van bovenstaande informatie, vinden jullie, dat de gemeente mee zou moeten gaan met de wensen van mevrouw Pieters (blijven staan) of ben je het eens met de gemeenteadviseur? (loop naar de overkant)

Casus uit de praktijk: 2^e toilet

Onze WMO adviseur gaat op nader onderzoek uit:

- Het lijkt erop dat mevrouw Pieters nog over de oude Canta beschikt (die nog rijdt)
- Mevrouw Pieters wordt niet in staat geacht zelf PGB te beheren
- Oplossing van een Po-stoel is gelijk, zo niet beter dan een extra toilet

Onze WMO adviseur heeft daarna intern collegiale consultatie en daaruit komt dat de gemeente blijft bij het gedane voorstel.

Dilemma: Is er iemand die op basis van bovenstaande informatie nu een andere mening heeft en waarom? Zo ja, graag overlopen naar andere zijde.



Casus uit de praktijk: 2^e toilet

Onze WMO-adviseur is bij zijn standpunt gebleven.

- Mevrouw Pieters reageert ondanks herhaaldelijk verzoek niet op het voorstel van de WMO adviseur en is telefonisch ook niet te bereiken
- WMO adviseur legt daarom een huisbezoek af en alles in huis is op orde. WMO adviseur vraagt haar te tekenen zodat alles in gang gezet kan worden, maar mevrouw Pieters gaat hier niet op in
- Een paar dagen later verschijnt er een column in de krant van Carrie hoe de gemeente deze mevrouw in een schandelijke situatie laat verkeren
- N .a .v . de column worden er raadsvragen gesteld
- De wethouder vraag aan de directie om 'het probleem op te lossen'
- Onze WMO adviseur ervaart inmiddels 'veel druk van boven'



**Dilemma: Is er iemand die op basis van bovenstaande informatie nu een andere mening heeft en waarom?
Zo ja, graag overlopen naar andere zijde.**

Belangrijke vragen

- Ben je bereid om risico te nemen/ iets te doen dat buiten de regels valt? Zo ja, hoe weeg je dat af?
- Hoe zorg je voor rechtsgelijkheid en rechtmatigheid?

Wat doen we verder?

- We geven workshops over menselijke maat aan o.a. onze controlcollega's
- Maar ook workshops over bijvoorbeeld oneigenlijke bestuurlijke en ambtelijke druk en workshops streetwise (hoe herken je fraude)

Afsluiting

Menselijke maat: Medicine For The Goat



"Medicine For The Goat"

Bedankt
voor jullie aandacht.



Gemeente
Rotterdam