

Samenvatting van reacties op de opzet van het uitvoeringsplan gemeentelijke dienstverlening

Reactie van	Hoe ingebracht en wanneer?	Samenvatting van de reactie
Jongerenraad Zutphen	Tijdens gesprekken met het bestuur in januari en februari 2025, reactie via mail van 15-02-2025	Spoor 1 • Openingstijden: Verbrede openingstijden en eventueel een livechat. Bellen wordt minder relevant; het eerste contact moet toegankelijk en laagdrempelig zijn. • Informatievoorziening: Toegankelijkheid verbeteren, zodat informatie eenvoudiger te vinden is, zelfs als iemand het niet zelf mag aanvragen. Daarnaast moet er wordt gezorgd dat, ondanks heel veel informatie, de informatie overzichtelijk gehouden kan worden. • Bereikbaarheid: Informatie bundelen op basis van inhoud in plaats van behoeften. De oplossing is nu vaak lastig te vinden. • Proactieve benadering werkt goed. Denk hierbij ook aan het vooraf informatie verstrekken of adverteren. • Social media advies: Gericht adverteren en doelgroepbenadering per platform. Spoor 2 • Alle inwoners informeren in plaats van alleen 18-jarigen. • Informatie al vóór de 18e verjaardag delen en jongeren die eerder gemist zijn alsnog bereiken. • Voor informatie over de overgang 18- naar 18+ zitten in de bijlage de resultaten van een enquête die afgenomen is voor advies 'soepele overgang van jeugd naar volwassene'. Algemeen • Het woord klant wordt vaak genoemd, maar liever vermijden. • Maatwerk in plaats van persoonlijk contact: soms is een face-to-face gesprek niet nodig, maar persoonlijke aandacht wél.
Selectie van 12 deelnemers van het inwonerspanel	Tijdens een bijeenkomst in het stadhuis op 28-01-2025, begeleid door Moventem. Er is een uitgebreid verslag.	• Belangrijk dat de gemeente helder maakt hoe inwoners de dienstverlening kunnen doorlopen door het proces van de 'inwonersreis' inzichtelijk te maken • Ook samenwerken met externe partners zoals provincie en waterschap • Verbeteren van processen (inwonerreizen) verdient aandacht • Het is belangrijk dat medewerkers ruimte krijgen voor zelfstandigheid en creativiteit om de dienstverlening te verbeteren en conflicten te voorkomen. Trainingen zoals multi-culturele en de-escalerende communicatie kunnen medewerkers verder ondersteunen in hun interactie met diverse inwoners.

		• Er is een sterke behoefte aan een heldere structuur, zowel in de communicatie als in het aanbieden van informatie. Inwoners moeten het gevoel hebben dat ze op een eerlijke, consistente manier worden geïnformeerd en ondersteund, ongeacht via welk kanaal.
Stichting voor toegang	Tijdens een gesprek op 29-01-2025 en een praatstuk via de mail op 09-02-2025	Spoor 1 • Schrappen onnodige formulieren (VNG advies) • Letterlijk toegang verbeteren. • Dyslexie lettertype in gemeentelijke correspondentie, etc en op de website • Wanneer je met burgerparticipatie de gebruiksvriendelijkheid van de website van een gemeente wil verbeteren, moet je uitgaan van de ervaring van een gebruiker, • Gebruiksvriendelijke website gemeente peiler veel over. Zie ook de website van onze Stichting. Spoor 2 • Overheid breed loket wordt al jaren genoemd in allerlei verbeterplannen voor dienstverlening. Waarom lukt het niet? Wat moet er anders? • Kijk ook in het land. Er zijn goede voorbeelden. Vraag het na bij de VNG. Spoor 3 • Klantgericht schrijven staat al >20 jaar in de planning. Ook hier waarom lukt het niet. Kijk naar goede voorbeelden in het land. Spoor 4 • Voldoen de huidige instrumenten om Klant tevredenheid te meten niet? Waarom niet? Wat moet anders? • Vaak wordt er gemeten na het laatste contact. Alle vorige contacten worden dan niet meegenomen. • Klantreizen Modern woord? Wat zijn dit?
Brede Adviesraad Sociaal Domein (BASD)	Vooradvies via een mail van 20-02-2025. Definitief advies volgt na gesprek.	• Naast het hanteren van B1-taalniveau waarover het uitvoeringsplan gesproken wordt, is er onvoldoende rekening gehouden met inwoners op A1- en A2-niveau en inwoners met beperkingen op taalgebied. Zoals te denken valt aan TOS of ernstige Dyslexie. Deels kan hieraan tegemoet worden gekomen door informatie in meerdere talen beschikbaar te stellen. Maar ook door gebruik te maken van visuele ondersteuning zoals infographics, stroomschema's en video's kunnen hierin drempelverlagend werken. • Hoewel digitale dienstverlening belangrijk is, blijft persoonlijke ondersteuning een belangrijk onderdeel van inclusieve dienstverlening. De fysieke loketten en wijkteams spelen hierin een grote rol.

		• Gebruiksvriendelijke digitale platformen: Websites en apps moeten eenvoudig navigeerbaar zijn en voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG). • Live videobellen en chatbots: Deze tools kunnen de dienstverlening versnellen en toegankelijker maken voor diverse doelgroepen. • Werkende inwoners, jonge gezinnen en jongeren zijn beter te bereiken via social media en d.m.v. online spreekuren, maar ook live zijn jongeren te bereiken denk bijvoorbeeld aan scholen, verenigingen en hangplekken. Terwijl ouderen baat hebben bij telefonische en fysieke ondersteuning. • Betrek de inwoner uit de diverse doelgroepen bij de werkgroepen en bij een advies- en evaluatiegroep. • Daarnaast is in de samenwerking met maatschappelijke organisaties van belang: Dit door samen te werken zowel met ervaringsdeskundigen als cliënten en maatschappelijke organisaties. En samen monitoren of de dienstverlening aansluit bij de behoeften van de inwoners.
Parkmanager, namens ondernemers Bedrijventerreinen Ondernemerspanel is nu niet resrepresentatief, eind 2025 komt er een wervingsactie.	Via accountmanager op 24-02-2025	• Vertrouwen in de ingezette verbeteracties. Verder geen opmerkingen.