voorstel

Zwolle

# Raadsbrief

Datum 14 juni 2024

| | |
|---|---|
| **Onderwerp** | Programmaplan Menselijke Maat: Vertrouwd en duidelijk |
| Versienummer | 3 |
| **Portefeuillehouder** | Peter Snijders |

**Samenvatting**
In deze raadsbrief beschrijven we hoe de gemeente Zwolle in de jaren 2024 tot en met 2027 met het programma Menselijke Maat: Vertrouwd en duidelijk (mee)werkt aan het versterken van het vertrouwen in de overheid. Dit doen we door met onze communicatie en dienstverlening te werken vanuit vertrouwen, helder en duidelijk te communiceren en mensen te bereiken die ondersteuning nodig hebben. We willen dat inwoners zich gezien, gehoord en begrepen voelen. En dat we samen een passend antwoord geven op de vragen, zorgen en behoeften. Waarbij de gemeente wordt ervaren als een bereikbare en luisterende organisatie dichtbij.

**Bijlagen**
Programmaplan Menselijke Maat: Vertrouwd en duidelijk

**Openbaarheid**
☒ Openbaar
☐ Geheim

**Wij stellen u voor kennis te nemen van:**
het bijgevoegde programmaplan Menselijke Maat: Vertrouwd en duidelijk.

Datum 14 juni 2024

**Inleiding**
Na de toeslagenaffaire heeft de gemeente Zwolle voor de jaren 2021 tot en met 2027 geld ontvangen van de rijksoverheid. Dit geld is bedoeld voor het verbeteren van de dienstverlening en het ondersteunen van inwoners die de overheid het meest nodig hebben. Dit geld noemen we POK-middelen vanwege de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Begin 2022 hebben wij u met een raadsvoorstel over deze financiële middelen geïnformeerd.

In de aanloop naar het maken van een programmaplan zijn in 2022 in de locaties van de Stadkamer Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) geopend. Vanaf 2023 zijn de gemeenten opdrachtgever voor de IDO's. De gemeente Zwolle ontvangt structureel geld hiervoor.

In 2023 hebben we opdracht gegeven voor een verkennend onderzoek onder inwoners naar het vertrouwen in de gemeente Zwolle. Met een raadsbrief hebben wij u in november 2023 over het onderzoek geïnformeerd. Op 5 februari 2024 heeft u in een themadebat over de uitkomsten van dit onderzoek gesproken.

**Kader**
- Raadsbesluit n.a.v. decembercirculaire 2021
  Beslisnota raad uitkomsten decembercirculaire 2021 GF.pdf
- Raadsbrief over het onderzoek Vertrouwen in de gemeente Zwolle
  Document Zwolle - Informatienota Onderzoek "Vertrouwen in de gemeente Zwolle" - iBabs Publieksportaal (bestuurlijkeinformatie.nl)
- Raadsvoorstel koers Sociaal domein 2024-2030
  Document Zwolle - Raadsvoorstel Koers Sociaal Domein 2024-2030 - iBabs Publieksportaal (bestuurlijkeinformatie.nl)

**Kernboodschap**
Met het programma Menselijke Maat: Vertrouwd en duidelijk werken we aan het versterken van het vertrouwen in de overheid. Dit doen we door met onze communicatie en dienstverlening te werken vanuit vertrouwen, helder en duidelijk te communiceren en mensen te bereiken die ondersteuning nodig hebben. We willen dat inwoners zich gezien, gehoord en begrepen voelen. En dat we samen een passend antwoord geven op de vragen, zorgen en behoeften. Waarbij de gemeente wordt ervaren als een bereikbare en luisterende organisatie dichtbij.

**Toelichting**
In het dagelijks leven hebben inwoners contact met de gemeente in verschillende omstandigheden en op verschillende momenten. Het kan contact zijn over de straat of buurt, contact bij geboorte, huwelijk, reizen en overlijden. Ook kan er contact zijn vanwege een bijstandsuitkering of een subsidie. De meeste contactmomenten met de gemeente vinden digitaal plaats.
Uit de toeslagenaffaire bleek dat inwoners in de knel kunnen komen door de systemen van de overheid. Daarom is het belangrijk dat wij in contact zijn met onze inwoners en ondernemers over hun vragen, zorgen en behoeften en rekening te houden met wat zij kunnen en willen. Van medewerkers vraagt het om mensgericht te kijken, te denken en te doen. Waarbij we ook oog houden voor mensen die moeite hebben met het (digitaal) zakendoen met de overheid.

Datum 14 juni 2024

In het coalitieakkoord “Samen voor een waarde(n)volle toekomst” staat dat we graag werken vanuit vertrouwen. Ook zetten we ons graag in voor het versterken van het vertrouwen in de overheid. Wij geven hieraan uitvoering met het programmaplan Menselijke Maat en de POK-middelen in de jaren 2024 tot en met 2027 gebruiken we voor de uitvoering ervan.

Voor het programma hebben we de volgende strategische doelen geformuleerd:

Programmalijn Vertrouwd:

- Met onze communicatie en dienstverlening sluiten we aan op de vragen, zorgen en behoeften van inwoners.
- Mensen die ondersteuning nodig hebben in het contact met de overheid weten waar en hoe ze hiervoor met de gemeente Zwolle in contact kunnen komen.

Programmalijn Duidelijk:

- We communiceren duidelijk en begrijpelijk en zijn helder over verwachtingen en afspraken.
- Inwoners en ondernemers kunnen gebruik maken van diensten en producten van de gemeente Zwolle, ongeacht hun vaardigheden, beperkingen of achtergrond.

Met zeven bouwstenen werken we eraan om deze doelen te bereiken. Het gaat om:

1. Mensgericht handelen
2. Inwoners bereiken die ondersteuning nodig hebben
3. Inwonersonderzoek
4. Rechtsbescherming
5. Toegankelijke website
6. Heldere informatie
7. Eenvoudige regelingen

**Maatschappelijk draagvlak & participatie**
Adviesbureau Purpose heeft voor ons onderzoek gedaan naar het vertrouwen in de gemeente Zwolle. Ook heeft het adviesbureau aanbevelingen geformuleerd. In het bijgevoegde programmaplan zijn de aanbevelingen verder uitgewerkt. De deelnemers aan het onderzoek hebben we, zover mogelijk, geïnformeerd over de uitkomsten van het onderzoek. Aan het onderzoek geven we een vervolg door inwoners te blijven vragen naar hun ervaringen. We willen continu vinger aan de pols houden door op regelmatige basis te kijken hoe we ervoor staan en als het nodig is gaan we met elkaar in gesprek.

**Communicatie**
Voor het programma is een communicatieplan opgesteld. Het communicatieplan is onderdeel van het programmaplan.

**Financiën**
Voor de uitvoering van het programmaplan zetten we de POK-middelen in die beschikbaar zijn in 2024 tot en met 2027. Bij de begrotingen informeren we u jaarlijks over de inzet van de financiële middelen. Bij de jaarrekeningen verantwoorden we over de inzet van het geld.

In 2024 is een bedrag beschikbaar van € 751.000. Voor de jaren 2025, 2026 en 2027 is jaarlijks een bedrag beschikbaar van € 605.000.

Datum 14 juni 2024

In 2024 besteden we het beschikbare bedrag aan:

- activiteiten die onderdeel zijn van de programmalijn Vertrouwd
- activiteiten die onderdeel zijn de programmalijn Duidelijk
- activiteiten die verband houden met de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer
- programmasturing, monitoring en communicatie

**Risico's**

Negatieve ervaringen met de overheid schaden het vertrouwen. Ook is er een risico dat door beperkte capaciteit er een langere doorlooptijd is om de doelen van het programma te realiseren.

**Vervolg**

Bij de begroting 2025 informeren we u over de voortgang van het programma. Bij de jaarrekening 2024 verantwoorden we over de inzet in 2024.

**Openbaarheid**

Deze raadsbrief is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer