



Art. 45 vragen

Aan: College van B&W
Van: D66, Stadspartij Zwolle, Swollwacht, PRO, Volt
Datum: 21 augustus 2026
Onderwerp: Voortgang en reflectie programma menselijke maat

Geacht college van burgemeester en wethouders,

Door tal van ontwikkelingen en gebeurtenissen over een langere tijd is in het algemeen de relatie tussen overheid en inwoners onder druk komen te staan en het vertrouwen in de overheid geschaad. Om deze relatie en het vertrouwen te herstellen heeft de gemeente Zwolle het programma 'Menselijke Maat: vertrouwd en duidelijk' opgesteld. Het programma richt zich op een empathische, begrijpelijke dienstverlening, gerichte communicatie en betere bereikbaarheid, speciaal voor inwoners die moeite hebben met regelingen.

Het programma loopt tot en met 2027 en bevat een aantal concrete acties:

- Mensgericht handelen: De nadruk ligt op maatwerk en aansluiten bij de persoonlijke leefwereld in plaats van starre procedures. Er is genoeg hulp voor mensen die het moeilijk vinden om contact te hebben met de overheid.
- Rechtsbescherming: inwoners moeten erop kunnen rekenen dat de gemeente de rechten van mensen beschermt: de gemeente legt besluiten daarom duidelijk uit en informeert ook over mogelijkheden voor juridische hulp.
- Duidelijkheid: Het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid het begrijpelijker maken van brieven en formulieren, het vereenvoudigen van gemeentelijke regelingen.
- Onderzoek: Er loopt structureel inwonersonderzoek om knelpunten direct aan te pakken.

De uiteindelijke ambitie van het programma (herstel relatie en vertrouwen) is omvangrijk en vraagt een cultuuromslag bij de overheid en politiek en is niet met enkele concrete acties te vatten, dan wel te realiseren. Een cultuuromslag vraagt daarbij vaak een lange doorlooptijd. Het is daarom des te belangrijker om de ambities en resultaten meetbaar te maken en de voortgang van het programma regelmatig te monitoren.

Voor partijen is onvoldoende duidelijk op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan het programma en wat de tussentijdse resultaten zijn. Daarbij bereiken de fracties van D66, PRO, Swollwacht en de Stadspartij meerdere signalen van inwoners die - in langdurige casussen binnen zowel het sociaal als het fysieke domein - aangeven 'in de knel' te zitten of zich 'gevangen voelen in het systeem'. Juist bij deze casussen lijkt het hanteren van de menselijke maat een doorbraak te kunnen betekenen, maar lijkt deze te ontbreken. Dat brengt partijen tot de volgende vragen:

1. Op welke wijze uitvoering wordt gegeven aan het programma Menselijke Maat?

2. Op welke wijze worden de voortgang en resultaten van de ambitie, doelen en acties uit het programma gemonitord, geëvalueerd en doorontwikkeld?
3. Is er een tussenevaluatie beschikbaar waaruit we kunnen opmaken wat de vorderingen binnen het programma zijn?
4. In hoeverre kan het college erkenning geven voor mensen die 'in de knel' en/of 'gevangen voelen in het systeem'?
5. Is het college bekend met signalen van inwoners die zich 'in de knel' en/ of 'gevangen voelen in het systeem'?
6. Op welke wijze worden deze signalen ontvangen, behandeld en gemonitord?
7. Hoeveel casussen zijn er dit moment van inwoners die langdurig 'tegenover' de gemeente staan?
8. Wat is de werkwijze van de gemeente bij casussen waarbij inwoners langdurig tegenover de overheid staan?
9. Is het college het met de indienende fracties eens dat uitvoering geven aan het programma de Menselijke Maat een persoonlijke en menselijke maatwerk benadering vraagt?
10. In hoeverre is er binnen het programma Menselijke Maat voldoende aandacht voor de benodigde cultuurverandering binnen de ambtelijke organisatie?
11. Op welke wijze worden medewerkers van de gemeente Zwolle getraind op de menselijke maat?

Namens

D66

Marco van Driel

Stadspartij Zwolle

Tommy Visscher

PRO

Jolanda de Vries

Swollwacht

Diederik Meijntjes

Volt

Cankut Arcan