menselijk

Zwolle

Programmaplan Menselijke Maat: Vertrouwd en duidelijk

mei 2024

Inhoud

Inleiding	3	Programmalijn 1: Vertrouwd	10
Aanleiding	4	Programmalijn 2: Duidelijk	11
Landelijke kaders en doelen	5	Strategie	12
Onderzoek vertrouwen in de gemeente Zwolle	6	Communicatie	14
Gemeentelijke waarden en kaders	7	Lerende organisatie	17
Maatschappelijke effecten en doelen	8	Risico’s	18
Uitvoering programma 2024-2027	9	Financiën	18



Inleiding

De samenleving verandert en de behoeften van inwoners, ondernemers en organisaties bewegen voortdurend. De gemeente Zwolle wil goed aansluiten bij wat Zwollenaren echt nodig hebben. Iedereen wil zich gezien, gehoord, begrepen en beschermd voelen. We bereiken dat niet alleen met regels en afspraken op papier. Persoonlijke aandacht en contact geven de mogelijkheid de ander écht te zien en de juiste afspraken te maken. Ook willen we dat inwoners makkelijk contact met ons kunnen maken en dat er duidelijkheid is over afspraken.



Onze ambitie

We werken aan het versterken van het vertrouwen in de overheid. Dit doen we door te werken vanuit vertrouwen, helder en duidelijk te communiceren en mensen te bereiken die ondersteuning nodig hebben.

Aanleiding

Een belangrijke aanleiding voor de ontwikkeling van dit programma is de toeslagenaffaire. Door ingewikkelde regels en systemen raakten inwoners in de knel. In Zwolle gaat dat over enkele honderden inwoners. De geleerde lessen van de toeslagenaffaire zijn inmiddels verkend. We noemen er hier twee:

1. Het besef dat de manier van werken door de overheid kan leiden tot ongewenste effecten;
2. Het belang om in verbinding te blijven met inwoners met een vraag of behoefte en hierop passend te reageren.

Inwoners en ondernemers hebben op verschillende momenten contant met de gemeente. Dit contact kan gaan over een paspoort of rijbewijs, een omgevingsvergunning, parkeren en afval of een meer persoonlijke vraag over ondersteuning of een voorziening.

Het startpunt voor het handelen van de gemeente is steeds de inwoner of ondernemer met een vraag of behoefte. Hoe zorgen we samen voor een positieve impact op de levenskwaliteit van Zwollenaren? En hoe zorgen we ervoor dat we samen bouwen aan een inclusieve en leefbare stad? In veel situaties vraagt dit om het afwegen van publiek belangen en individuele belangen.

We hebben duidelijke regels en afspraken op papier nodig maar contact met de mensen is net zo belangrijk. Zo krijgen we zicht op de behoefte achter de vraag en kunnen we met een betere oplossing komen. We willen doen wat nodig is om verschil te maken.

Vertrouwen en menselijke maat zijn belangrijk voor elk contact tussen een inwoner en de gemeente. Hoe wij invulling geven aan het begrip menselijke maat is afhankelijk van de situatie.

Landelijke kaders en doelen

Om het vertrouwen in de overheid te versterken versterken we de samenwerking met landelijke, regionale en lokale overheden. Dit doen we met het programma Werk aan Uitvoering. Samen met de grootste landelijke uitvoeringsdiensten (SVB, Belastingdienst, UWV, DUO) werkt de overheid aan drie focuspunten:

1. Wij zijn in de ogen van de burgers één overheid, ongeacht hoe we aan de achterkant zijn georganiseerd.
2. We maken dienstverlening steeds beter op basis van feedback.
3. Wij zetten altijd de behoefte van de burger centraal en wegen dit af tegen het algemeen belang.

Daarnaast is er bij het maken en uitvoeren van wetten nu meer aandacht voor het toepassen van menselijke maat als uitgangspunt. Ook in de rechtspraak wordt op dit moment meer rekening gehouden met persoonlijke omstandigheden.

Voor de belangenafweging tussen publieke en individuele belangen zijn rechtsbeginselen geformuleerd in de Algemene wet bestuursrecht. Een wetsvoorstel is in voorbereiding om met deze wet meer ruimte te geven voor de menselijke maat.

Het kabinet heeft de Tweede Kamer begin 2024 met een kamerbrief geïnformeerd over een (literatuur) onderzoek dat is uitgevoerd naar menselijke maat. Ook heeft het kabinet de Tweede Kamer geïnformeerd over wat het kabinet doet om de menselijke maat meer centraal te stellen in beleid en dienstverlening.

Onderzoek vertrouwen in de gemeente Zwolle

De gemeente Zwolle wil graag weten hoeveel vertrouwen inwoners hebben in ons als gemeente. Daarom heeft maatschappelijk adviesbureau Purpose een verkennend onderzoek uitgevoerd in de zomer van 2023. Medewerkers van het adviesbureau hebben met meer dan 100 inwoners gesproken, verspreid over de stad. De gesprekken waren zowel individueel als in kleine groepen. Daarbij hebben zij vooral gesproken met mensen die de gemeente moeilijk weet te bereiken. De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen geven inzicht in het vertrouwen in de gemeente.

Uit het onderzoek blijkt dat er het vertrouwen in de gemeente groter is dan het vertrouwen in de landelijke overheid. Tegelijk laat het onderzoek zien dat inwoners de gemeente ervaren als een organisatie die ver af staat van het dagelijks leven. Om het vertrouwen vast te houden zijn 7 aanbevelingen geformuleerd. Voor deze aanbevelingen is ook gebruik gemaakt van de uitkomst van gesprekken die medewerkers van het Sociaal wijkteam in 2023 hebben gevoerd met inwoners.

De aanbevelingen zijn:

1. Verbind de initiatieven die al lopen rondom menselijke maat binnen de gemeente.
2. Werk aan een mensgerichte cultuur.
3. Breng de gemeente en het dagelijks leven van de inwoner dichter bij elkaar.
4. Maak ondersteuning makkelijk toegankelijk voor inwoners.
5. Blijf bestaande en nieuwe inwoners verbinden met de gemeente.
6. Benut de initiatieven die er in de wijken van Zwolle al zijn.
7. Houd veranderingen van de vorige punten in de gaten.

Het onderzoeksrapport is met het college en met de raad gedeeld. Het college is verantwoordelijk voor uitvoering van de aanbevelingen.

Gemeentelijke waarden en kaders

In Zwolle werken we vanuit een cultuur van vertrouwen, waarbij helderheid, eerlijkheid en betrouwbaarheid centraal staan.

Onze waarden zijn Verbinden, Vertrouwen, Verantwoordelijkheid en Vakmanschap. Daarnaast willlen we dat alle medewerkers binnen de gemeente mensgericht kijken, doen en denken. Het is belangrijk dat we ons bewust zijn van de invloed dat ons beleid heeft op mensen.

In november 2023 hebben we geformuleerd wat we willen bereiken met de gemeentelijke dienstverlening in de aankomende jaren. We willen dat onze dienstverlening passend, inclusief en proactief is. De inwoner kiest zelf een manier voor het contact met de gemeente. Dit kan digitaal zijn of persoonlijk. Als er contact is met de gemeente dan vinden we de tevredenheid over dit contact belangrijk.

Onze plannen zijn leidend voor de doelen van de begroting. Deze doelen monitoren we vanaf 2025 en we sturen bij als dit nodig is. Het gaat daarbij niet alleen om wat meetbaar is maar ook wat inwoners ervaren, wat voor hen merkbaar is. De monitoring voeren we uit als onderdeel van de gemeentelijke planning en controlcyclus. Bij de jaarrekening(en) verantwoorden we over de uitgevoerde activiteiten.

Maatschappelijke effecten en doelen

De aanbevelingen van het onderzoek vertrouwen in de gemeente Zwolle werken we uit in een programma dat we de komende jaren tot en met 2027 gaan uitvoeren.

We willen dat inwoners zich gezien, gehoord en begrepen voelen. En dat we samen mét hen een passend antwoord geven op de vragen en behoeften. Waarbij de gemeente wordt ervaren als een bereikbare en luisterende organisatie dichtbij.

In 2021 hebben we met een Direct Duidelijk-deal al aangegeven dat we het belangrijk vinden om duidelijk te communiceren. We willen ervoor zorgen dat iedereen de overheid beter begrijpt.

Onze communicatie, dienstverlening en ondersteuning maken we inclusiever, dat wil zeggen: goed vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk. Inwoners weten beter waar ze terecht kunnen met vragen.

We bieden ondersteuning op maat om ongelijkheid te verminderen en het leven van mensen te verbeteren.

Voor de programmalijnen hebben we de volgende doelen geformuleerd:

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

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.

Uitvoering programma 2024-2027

Om te werken aan de doelen van het programma hebben we zeven bouwstenen geformuleerd waaraan we werken in de komende jaren.

Voor de jaren 2024 tot en met 2027 maken we jaarlijks een uitvoeringsplan waarin staat wat wat we doen, hoe we dit doen, wat het oplevert en wat de kosten zijn.



Programmalijn 1: Vertrouwd

Wat willen we bereiken?

- Met onze communicatie en dienstverlening sluiten we aan op de vragen 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

Wat gaan we daarvoor in 2024 tot en met 2027 doen?

1. Mensgericht handelen

Mensgericht kijken, denken en doen door alle medewerkers van de gemeente met de volgende uitgangspunten:

- We verplaatsen ons in het perspectief van de ander
- We vragen door waarbij we nagaan of iemand zich daadwerkelijk begrepen en geholpen voelt
- We houden rekening met wat inwoners (aan)kunnen
- We bieden gelegenheid om fouten te herstellen
- Als de standaardwerkwijze niet voldoet komen we samen tot een passende oplossing

Samen met medewerkers bereiden we een plan van aanpak voor om dit te realiseren.

2. Inwoners bereiken die ondersteuning nodig hebben

We helpen inwoners met mogelijkheden voor ondersteuning. We zorgen ervoor dat er genoeg hulp is voor mensen die het moeilijk vinden om contact te hebben met de overheid.

3. Inwonersonderzoek

In gesprekken en in onderzoeken bevragen we inwoners op hun behoeften en beleving. In 2024 stellen we een meerjarenagenda op voor inwonersonderzoek dat we in de jaren 2025-2027 uitvoeren.

4. Rechtsbescherming

Inwoners moeten erop kunnen rekenen dat de gemeente rechten van mensen beschermt. Daarom leggen we besluiten duidelijk uit, informeren we inwoners over de toegang tot het recht en mogelijkheden voor juridische hulp. Als we digitale hulpmiddelen zoals kunstmatige intelligentie (AI) of algoritmes gebruiken, dan zijn we daar duidelijk over.

Programmalijn 2: Duidelijk

Wat willen we bereiken?

- 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

Wat gaan we daarvoor in 2024 tot en met 2027 doen?

5. Toegankelijke website

We willen dat iedereen in Zwolle zijn zaken met onze gemeente kan regelen. Dit vraagt om toegankelijke informatie op onze website, ook voor inwoners die de Nederlandse taal niet spreken. De website Zwolle.nl breiden we daarom uit met een hulpmiddel waarbij de teksten kunnen worden vertaald in 30 talen. Met een knop op de website kunnen inwoners de gevraagde taal selecteren.

6. Heldere informatie

In onze communicatie, dienstverlening en in gesprekken zijn we duidelijk over onze rol en in verwachtingen. We zijn betrouwbaar in onze afspraken. Om ervoor te zorgen dat onze informatie begrijpelijk is bieden we informatie aan in eenvoudig Nederlands, in beeld en in spraak. Bijvoorbeeld door middel van filmpjes, animaties, iconen en de mogelijkheid dat informatie wordt voorgelezen. Hiervoor formuleren we gemeentelijke kaders en trainen we medewerkers in het schrijven van heldere teksten.

7. Eenvoudige regelingen

We onderzoeken of we gemeentelijke regelingen kunnen versimpelen. Zo wordt het gemakkelijker om hiervan gebruik te maken. We maken regelingen beter vindbaar en maken het aanvragen van voorzieningen gemakkelijker.

Strategie

Het programma menselijke maat ondersteunt initiatieven in de organisatie die de doelen dichterbij brengen. We willen de organisatie helpen om een lerende mensgerichte organisatie te zijn. De gemeente heeft de afgelopen jaren verschillende initiatieven gestart om invulling te geven aan de menselijke maat. Het gaat hierbij onder andere om het informeel oplossen van klachten en bezwaren. Of om gesprekken met inwoners die uit het zicht zijn geraakt.

Ook gaat het om de inzet van maatwerk om tot passende oplossingen te komen. Deze initiatieven zetten we de aankomende jaren door.

We zoeken steeds naar passende manieren om met elkaar in contact te zijn. Dat kan algemeen zijn, zoals informatie op de website, maar ook persoonlijk, bijvoorbeeld aan de balie of de telefoon.



Voor ondersteuning in het contact met de overheid is er hulp van het samenwerkingsverband Op Orde Zwolle, de Stadkamer (digihulp) en Travers (digiservicepunt in Holtenbroek). Gedupeerden van de toeslagenaffaire kunnen voor ondersteuning terecht bij het gemeentelijk steunpunt toeslagenaffaire. Het steunpunt maakt ook contact met lotgenoten mogelijk.

De Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) betekent dat we met onze gemeentelijke producten en diensten aansluiten bij de gebruikers. Uit een inventarisatie uit 2023 naar de Wmebv blijkt dat informatie op de website(s) duidelijker kan. Zowel wat betreft het digitaal zaken doen met de overheid als het aanvragen van gemeentelijke producten.



Communicatie

Communicatievisie

We gaan bij onze communicatie uit van de behoeften, ervaringen en beleving van inwoners. Hoe zorgen we voor een positieve invloed op de levenskwaliteit. Hoe bouwen we samen aan inclusieve en leefbare gemeente.

Onze focus ligt niet alleen op regels en afspraken op papier, maar juist op persoonlijke aandacht en contact. Om dit te bereiken, is het belangrijk om te kijken naar hoe de gemeente omgaat met inwoners, ondernemers en organisaties. Hoe we elkaar eenvoudig kunnen vinden en hoe we samen het onderlinge vertrouwen kunnen versterken.

Uitgangspunten voor communicatie

- Openheid, omgaan met emoties, openstaan voor het gesprek (en daartoe actief uitnodigen), tonen van begrip, scheppen van duidelijkheid en zorgvuldigheid zijn belangrijke sleutelwoorden in het proces van communicatie.
- Communiceer zo transparant mogelijk, zo concreet mogelijk en zo eenduidig mogelijk.
- Begrijpelijke taal - we schrijven op B1 niveau. B1 niveau staat voor eenvoudig Nederlans. Teksten op dit niveau lezen gemakkelijker en sneller.

Communicatiedoelgroepen

Externe communicatie

- Primair: Inwoners in Zwolle (met speciale aandacht voor inwoners in een kwetsbare positie)
- Secundair: Ondernemers en organisaties in Zwolle

Interne communicatie

- Medewerkers met direct contact met inwoners
- Medewerkers met indirect contact met inwoners

Communicatiedoelstellingen

1. **Bewustwording**
   - Inwoners van Zwolle weten dat de gemeente inwoners altijd wil helpen.
   - Medewerkers van gemeente Zwolle zijn bewust van hun eigen rol en welke verantwoordelijkheid en ruimte ze nemen.

2. **Vertrouwen & handelingsperspectief**
   - Inwoners hebben vertrouwen dat de gemeente Zwolle hen daadwerkelijk helpt zodat ze verder kunnen.
   - Medewerkers krijgen en nemen de professionele ruimte om telkens weer menselijke afwegingen te maken. Dragen daadwerkelijk bij zodat een inwoner verder kan.

De pijlers voor communicatie; Samenhang, Samenwerking, Simpel

Samenhang (in programma's)

- We creëren samenhang in alle initiatieven die er al zijn rondom toepassing van de menselijke maat.

Samenwerking (tussen mensen)

- Samenwerking tussen medewerkers en afdelingen/ teams
- We werken in onze communicatie samen met onze partners in de gemeente zoals Travers, Op Orde Zwolle, WijZ en de Stadkamer. Samen bereiken we meer inwoners en zijn we effectiever in het uitdragen van onze boodschap. Waar mogelijk zetten we herkenbare ambassadeurs in en laten we voorbeelden zien van wat er goed gaat.

Simpel (in taal, beeld en spraak)

- We houden het simpel zodat het verhaal begrijpelijk, laagdrempelig en toegankelijk is. Zo bereiken we verschillende doelgroepen. We zetten meerdere communicatiemiddelen in, passend bij de doelgroep. Onze aanpak is niet zendgericht maar begint bij wat er speelt bij inwoners en sluit daarop aan.

Communicatiestrategie: Vertrouwen koesteren en erkennen wat nog niet goed gaat

De bedoeling

In alle communicatie staat de bedoeling centraal, wat is het verhaal, waarom doen we dit zo en is het merkbaar voor de inwoner?

Vertrouwen koesteren en versterken

Uit de onderzoeken is gebleken dat er vertrouwen in de gemeente Zwolle is. Dit vertrouwen koesteren we en versterken we. In communicatie vanuit de gemeente Zwolle gaan we het woord vertrouwen zo min mogelijk gebruiken, het vertrouwen is er immers.

Ook intern focussen we niet op vertrouwen vergroten, maar op HOE we zaken aanpakken en de regelruimte benutten die er is.

Erkennen wat nog niet goed gaat

Wat we wél zien in Zwolle is dat de leefwereld van inwoners en de systeemwereld van de overheid niet altijd goed aansluiten. Het is goed om dat te erkennen.

Laten zien wat we doen

We doen nog niet alles goed, maar leren en verbeteren elke dag. Soms met vallen en opstaan. Hierover zijn we eerlijk in onze communicatie.

Lerende organisatie

Signalen van inwoners en ondernemers nemen we serieus. We leren en verbeteren als organisatie continu. Onder collega's stimuleren we een cultuur van mensgericht denken. Medewerkers geven we ruimte om te handelen vanuit deze bedoeling. Van leidinggevenden vragen we deze cultuur te stimuleren en te ondersteunen. Als organisatie leren we van ervaringen en verbeteren we werkprocessen op basis hiervan.

Daarnaast leren we niet alleen door te denken maar ook door te doen in de praktijk, in de vorm van pilots, experimenten en door oplossingen te testen.

Leren doen we als gemeente niet alleen. We leren ook samen met andere overheden, onderwijs en met Zwolse samenwerkingspartners, onder andere binnen de Alliantie Smart Zwolle. In de werkplaats Sociaal Domein Regio Zwolle leren we met de inzet van praktijkgericht onderzoek vraagstukken in het sociaal domein te verbeteren.



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.

Financiën

Op grond van gereserveerde middelen is voor 2024 een bedrag van €569.000 beschikbaar. Daarnaast is nog een deel van het gereserveerde bedrag voor 2023 beschikbaar in 2024, te weten €182.000.
Voor de jaren 2025, 2026 en 2027 is jaarlijks een bedrag beschikbaar van €605.000. In de jaarlijkse uitvoeringsplannen geven we aan waaraan we de financiële middelen uitgeven.



Colofon

Meer informatie of vragen?
Neem contact op via telefoonnummer 14038 of stuur een e-mail naar postbus@zwolle.nl

Uitgave Gemeente Zwolle, mei 2024
Vormgeving Team vormgeving, gemeente Zwolle

www.zwolle.nl