



Raadsbrief

Datum

14 november 2023

Onderwerp

Onderzoek "Vertrouwen in de gemeente Zwolle"

Portefeuillehouder

Peter Snijders

Samenvatting

In deze raadsbrief beschrijven we hoe de gemeente Zwolle (mee)werkt aan het herstel van vertrouwen in de overheid. Het doel is om vertrouwen te versterken met dienstverlening, ondersteuning en communicatie aan (vooral) kwetsbare groepen. De vragen en behoeften van inwoners zijn het startpunt voor ons handelen.

Daarom zijn we gestart met een onderzoek onder inwoners van Zwolle.

In de zomer van 2023 heeft een maatschappelijk adviesbureau voor ons een verkennend onderzoek uitgevoerd naar het vertrouwen van inwoners in de gemeente. Zij hebben zich vooral gericht op mensen die de gemeente moeilijk weet te bereiken. Het onderzoek laat zien dat het vertrouwen van deze inwoners in de gemeente Zwolle groter is dan het vertrouwen in de landelijke overheid. Tegelijk laat het onderzoek zien dat de inwoners de gemeente ervaren als een organisatie die ver af staat van het dagelijks leven.

In deze raadsbrief:

- lichten we de uitkomsten van het onderzoek toe.
- kondigen we de voorbereiding aan van een programma aan waarin we de band tussen de gemeente en inwoners en ondernemers de aankomende jaren versterken. In het programma werken we de aanbevelingen uit het onderzoek uit naar concrete acties. Het voorstel voor dit programma leggen we in het eerste kwartaal van 2024 aan u voor.

Bijlagen

Rapport "Vertrouwen in de gemeente Zwolle"

Openbaarheid

Openbaar



Geheim

Wij stellen u voor kennis te nemen van:

Het rapport "Vertrouwen in de gemeente Zwolle" en de inhoud van deze raadsbrief.

Datum

14 november 2023

Inleiding

De gemeente Zwolle heeft vertrouwen in inwoners en ondernemers van Zwolle. Dit staat ook in het Coalitieakkoord “Samen voor een waarde(n)volle toekomst” en zo wil de gemeente graag werken: vanuit vertrouwen.

In de afgelopen jaren was er afnemend vertrouwen in de overheid. Eén van de redenen hiervoor was de toeslagenaffaire. Door ingewikkelde regels en systemen raakten inwoners in de knel. Door de affaire ontvangen landelijke uitvoeringsorganisaties en gemeenten geld voor de jaren 2021 tot en met 2027 om de dienstverlening te verbeteren en mensen in kwetsbare posities extra te ondersteunen. Dit geld noemen we POK-middelen, vanwege de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag. Met een landelijk programma Werk aan Uitvoering ([Home | Werk aan Uitvoering](#)) werken alle overheidsorganisaties nu aan het verbeteren van dienstverlening, waarbij mensgericht werken centraal staat.

Kader

De vragen en behoeften in de Zwolse samenleving vormen de basis voor het handelen van de gemeente. In Zwolle is er nog weinig onderzoek gedaan naar het vertrouwen van inwoners in de gemeente. Er is wel een beeld over de tevredenheid van het functioneren van de gemeente. Voor meer beeld over het vertrouwen van inwoners in de gemeente heeft adviesbureau Purpose een verkennend kwalitatief onderzoek uitgevoerd in de zomer van 2023. Daarbij is vooral gesproken met mensen die de gemeente moeilijk weet te bereiken. De uitkomsten van het onderzoek en de aanbevelingen geven richting en handvatten hoe wij het vertrouwen kunnen vergroten. Het onderzoeksrapport is bijgevoegd.

Kernboodschap

Het adviesbureau heeft met meer dan 100 inwoners gesproken, verspreid over de stad, individueel en in kleine groepen. Uit het onderzoek blijkt dat er vertrouwen is in de gemeente en dat 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 gebruikgemaakt van de uitkomst van gesprekken die medewerkers van het Sociaal wijkteam begin dit jaar 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 dichterbij 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.

Datum

14 november 2023

Toelichting

We willen dichtbij inwoners en ondernemers staan om hen te horen, te zien en te begrijpen. We willen samen bouwen aan een leefbare stad. Het gaat om een manier van werken met **vertrouwen** (in plaats van controle), **dichtbij** (in plaats van ver af) en **simpel** (in plaats van complex). Als het gaat om onze dienstverlening willen we dat inwoners en ondernemers die ervaren als passend, inclusief en proactief. Als het nodig is, dan bieden we maatwerk aan.

Er zijn verschillende initiatieven waarmee we proberen beter aan te sluiten bij het dagelijks leven van inwoners en ondernemers. Zoals:

- We zijn in contact met inwoners die moeilijk te bereiken zijn en die niet meedoen met onze onderzoeken, zoals het buurt-voor-buurtonderzoek en het burgerpanel. We nodigen inwoners die uit ons zicht zijn geraakt uit voor persoonlijk gesprekken.
- We bieden inwoners passende ondersteuning met de IDO's (Informatiepunten Digitale Overheid) en de spreekuren van Op Orde Zwolle in de wijken. De samenwerking tussen ondersteuningspartners in de wijken zoals IDO's, Op Orde en Travers (digiservicepunt in wijkcentrum Holtenbroek) stimuleren we. Want we willen dat inwoners die ondersteuning nodig hebben, daadwerkelijk worden bereikt.

Maatschappelijk draagvlak & participatie

In de zomer van 2023 is gesproken met een gevarieerde groep inwoners op verschillende plekken in de stad. De uitkomst van het onderzoek en het vervolg delen we zoveel mogelijk met inwoners. Ook blijven we inwoners en ondernemers vragen naar hun behoeften en ervaringen als het gaat om de werkwijze van de gemeente Zwolle. Dit gebruiken we om inwoners en ondernemers steeds zo goed mogelijk van dienst te zijn.

Financiën

De kosten voor het onderzoek "Vertrouwen in de gemeente Zwolle" betalen we uit het gereserveerde budget voor de POK-middelen. Dit budget is toegevoegd aan de reserve nog uit te voeren werken bestuur en organisatie.

Risico's

De afstand tot de gemeente (en ook landelijke overheid) die inwoners ervaren, vormt een risico voor het vertrouwen.

Vervolg

Voor de jaren 2024-2027 bereiden wij een programma voor om beter aan te sluiten bij het dagelijks leven van inwoners en ondernemers. Dat is niet eenvoudig, omdat situaties erg uiteenlopen en vaak om maatwerk vragen. We maken een programmaplan waarbij we ook aansluiten bij initiatieven die er al zijn en bij programma's binnen de gemeente Zwolle, zoals het versterken van het gebieds- en wijkgericht werken. Voor de uitvoering van het programma gebruiken we in deze jaren het gereserveerde budget voor de POK-middelen. Dit is jaarlijks een bedrag van ongeveer € 600.000.

Datum 14 november 2023

Over het programma en de besteding van de POK-middelen bereiden we een raadsvoorstel voor. Dit voorstel leggen we in het eerste kwartaal van 2024 aan u voor. Hierover gaan we graag met u in gesprek. Met de raadswerkgroep die zich bezig houdt met inwonerbetrokkenheid is op 27 maart 2023 verkennend over dit onderwerp gesproken.

Openbaarheid

De raadsbrief is openbaar.

Burgemeester en wethouders van Zwolle,

burgemeester, Peter Snijders

secretaris, Dick Emmer