

Aan het College van Burgemeester en Wethouders
van Middelburg

Middelburg, 9 oktober

Betreft: Advies over het concept Visie op Dienstverlening

Geacht College,

De Adviesraad Sociaal Domein (ASD) heeft het verzoek gekregen om een advies uit te brengen over het concept voor de Visie op Dienstverlening 2024-2030.

Na ontvangst van een eerste concept- stuk hebben we op 19 september jl. met de betrokken ambtenaren gesproken over het stuk. Helaas constateren we dat onze punten die we toen hebben ingebracht, nog niet zijn verwerkt in de versie die wij op 27 september kregen aangeboden.

Algemeen

1. Het is een mooie visie op dienstverlening die voortbouwt op de vorige visie en is geactualiseerd. Voor de nieuwe visie is o.a. gebruik gemaakt van evaluaties en de ervaringen in de afgelopen jaren. Ook is gekeken naar *best practices* in andere gemeentes. Dit juichen wij toe.
2. Er is gekozen voor een leuke, gedurfde vorm. De nota is overzichtelijk opgesteld en in het algemeen prettig om te lezen: veel heldere schema's met waar nodig een korte toelichting en relatief weinig woorden. Dit waarderen wij.
3. Wij constateren dat er bij de totstandkoming van de nota gezocht is naar verbinding met de inwoners en dat er bij de invulling van de nota aandacht is voor kwetsbare groepen en preventie.

Woordgebruik

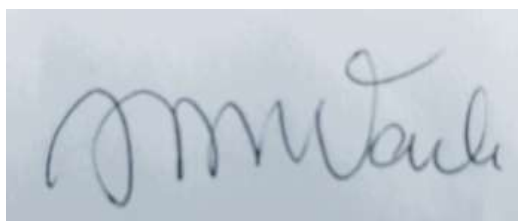
4. Wat betreft het taalgebruik adviseren wij de begrippen 'inclusie', 'kanalenstrategie' en 'menselijke maat' te verhelderen.
Bij dit laatste punt krijgen wij de indruk bij het lezen van Sheet 17 dat werken met de menselijke maat een bijna routinematige actie is en maatwerk een uitzondering. Ons inziens is werken met de menselijke maat niet routinematig, maar ga je in op de vragen van het individu, dus maatwerk.

Aanscherping van diverse punten

5. In de Sheets 13 t/m 16 zijn aanzetten gegeven om de 4 actielijnen (persoonlijk en met aandacht, eenvoudige procedures, toegankelijkheid en inclusie en versnelde digitalisering) te concretiseren. Wij adviseren de beoogde resultaten ervan verder uit te werken alvorens aan de slag te gaan met het uitvoeringsplan.
6. In het gesprek op 19 september jl. met de ambtenaren kwam naar voren dat op dit moment de complexe aanvragen de grootste zorg zijn (o.a. de afstemming tussen de afdelingen, zie Sheet 11. Analyse en conclusies). Wij adviseren hiervan een speerpunt te maken.
7. De nota heeft een looptijd van 7 jaar. Gezien de lange looptijd en mogelijk nieuwe ontwikkelingen is een tussentijdse evaluatie wenselijk zodat de nota desgewenst kan worden bijgesteld.

8. Wat er van deze visie kan worden gerealiseerd zal ook afhangen van de beschikbare (financiële) middelen. Het tijdig bekend maken van deze (financiële) middelen voor de vormgeving van de voornemens lijkt ons een must.
9. De Bode is voor kwetsbare en oudere burgers een belangrijk communicatiemiddel. Wij adviseren met kracht te streven naar een goede bezorging op alle plaatsen in Middelburg. Indien dit niet mogelijk is zou De Bode op veel goed bereikbare verspreidingspunten moeten liggen, bijv. in supermarkten, de ZB en wijkcentra.
10. Sheet 24 met de LEAN principes is o.i. overbodig, omdat het een management-tool betreft.
11. De vermelding van de bronnen is wel erg onconventioneel. O.i. dient dit zorgvuldiger te gebeuren voor degenen die deze willen naslaan.

Met vriendelijke groet, namens de Adviesraad Sociaal Domein,

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read 'H. Vonk'.

H. Vonk
Voorzitter

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and a long, thin tail extending downwards. The signature is highly stylized and difficult to decipher.

H. Winfield
Secretaris