

Gemeente Middelburg
Publiekszaken

Kanaalweg 3
Postbus 6000
4330 LA Middelburg

Tel 14 0118
Fax (0118) 623 717
info@middelburg.nl
www.middelburg.nl



Adviesraad Sociaal Domein
t.a.v. mevr. H. Vonk en dhr. H. Winfield

uw kenmerk	uw brief van maandag 9 oktober 2023	ons kenmerk 40801	bijlage(n)
contactpersoon Katinka de Bakker	doorkiesnummer Tel. (0118) 67 57 68	datum 19 oktober 2023	datum verzending 30 november 2023

onderwerp
Advies ASD over concept Visie op Dienstverlening

Geachte adviesraad,

Hartelijk dank voor uw advies over het concept voor de visie op dienstverlening. Het is voor ons waardevol om de zienswijze van de Adviesraad Sociaal Domein als vertegenwoordiger en belangenbehartiger van inwoners mee te nemen in de totstandkoming van de visie op dienstverlening.

Zoals u weet, hebben we de conceptvisie ook nog intern uitgezet voor reactie. In de uiteindelijke visie zal dan ook de interne inbreng nog verwerkt worden.

Onderstaand reageren we puntsgewijs op de aandachtspunten die u in uw brief aangeeft, waarbij we uw nummering aanhouden.

4. We zijn het met jullie eens dat kernbegrippen helder moeten zijn. We verduidelijken daarom de begrippen "inclusie", "kanalenstrategie" en "menselijke maat" in de definitieve visie. Daarbij hanteren we overigens een smallere definitie van "maatwerk" dan u in uw brief. Onder "maatwerk" verstaan we oplossingen waarbij we afwijken van onze regels en procedures. Dit zullen we nadrukkelijker benoemen in de visie op dienstverlening.

5. De uitwerking van de beoogde resultaten zal een plaats krijgen in het uitvoeringsplan en de concrete projectplannen die daar onderdeel van uitmaken. De kwaliteitsindicatoren en normen die we hanteren, zijn bijvoorbeeld mede afhankelijk van technologische oplossingen. Zo kunnen we op dit moment alleen meten hoeveel webformulieren er worden ingediend en niet hoeveel webformulieren er zijn gestart, maar niet afgerond.

onderwerp
Advies ASD over concept Visie op Dienstverlening

6. De visie op dienstverlening kent vier speerpunten: 1) persoonlijk en met aandacht, 2) eenvoudige procedures, 3) toegankelijkheid en inclusie en 4) versnelde digitalisering. De aanpak van complexe aanvragen is een belangrijk onderdeel van het tweede speerpunt: eenvoudige procedures. We willen hierin verbeteringen realiseren door eindgebruikers te betrekken en indien nodig onze werkwijze aan te passen.

7. Er is geen vaste looptijd verbonden aan het concept dat we u op 27 september aanboden. We actualiseren de visie als de omstandigheden zodanig veranderen dat vernieuwing wenselijk is.

8. De financiële middelen voor uitvoering van zaken die voortvloeien uit de visie op dienstverlening worden vastgelegd in de Kadernota.

9. Het cluster Communicatie heeft dit advies meegenomen in besprekingen met de Bode vanuit haar advertentierelatie met het blad. Het is uiteindelijk aan de uitgeverij om beslissingen te nemen over en uitvoering te geven aan de verspreiding van de Bode. Omdat dit niet gaat over het werkveld van de gemeente, kunnen we verspreiding van de Bode niet opnemen in de visie op dienstverlening.

10. We hebben de pagina met LEAN-principes uit het document verwijderd.

11. We passen de bronvermelding aan.

Nogmaals dank voor de aandachtspunten die u ons hebt meegegeven. We passen de visie op dienstverlening nog verder aan en bieden deze volgens planning voor besluitvorming in november aan het college aan en in december aan de gemeenteraad.

Hoogachtend,
Burgemeester en wethouders van Middelburg,
namens hen,



Katinka de Bakker
Communicatieadviseur