

Verzonden per e-mail: gemeente@oisterwijk.nl; Marion.Denissen@oisterwijk.nl;
juul.willemsen@oisterwijk.nl

Aan het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Oisterwijk
Postbus 10101
5060 GA OISTERWIJK

Oisterwijk, 25-10-2021

Betreft: Visie op dienstverlening

Geacht College,

In de vergadering van de Adviesraad Sociaal Domein (ASD) van 11 oktober jl. heeft de behandelend ambtenaar, mevrouw Marion Denissen, de nieuwe, c.q. aangescherpte nota "Visie op dienstverlening" van de gemeenten Goirle, Hilvarenbeek en Oisterwijk toegelicht. Tijdens die vergadering hebben leden van ASD hun eerste reacties gegeven. Wij hebben toen afgesproken deze reacties in een kort ongevraagd advies samen te vatten. Dit ongevraagde advies treft u hieronder aan.

De ASD onderschrijft de uitgangspunten

Wij kunnen ons goed vinden in de gepresenteerde visie, die per definitie een algemeen en abstract karakter heeft. De nota werkt de visie uit tot uitgangspunten voor de dienstverlening door de drie gemeenten. Die uitgangspunten kan men beschouwen als randvoorwaarden: De dienstverlening moet passend zijn (voor de inwoner die zich tot de gemeente wendt), overzichtelijk (het is duidelijk wat de gemeente gaat doen en wat de inwoner zelf moet doen), betrouwbaar (afspraken worden nagekomen, zorgvuldige omgang met persoonlijke gegevens), respectvol (wederzijdse bejegening) en eigentijds (moderne communicatiemiddelen kunnen gebruikt worden). Over de inhoud van de dienstverlening kan een algemene nota geen uitspraken doen.

De uitdaging voor de gemeente is, de omschreven randvoorwaarden in de praktijk waar te maken. Wij willen daarover enkele opmerkingen maken, toegespitst op wat wij voor het sociaal domein belangrijk vinden.

Praktische opmerkingen en suggesties

Zonder een oordeel te geven over de huidige kwaliteit van de dienstverlening door de gemeente, brengen wij de volgende punten onder uw aandacht:

- De nota hanteert kwalitatieve criteria als "zo veel/weinig mogelijk", "zo snel mogelijk", etc. Wij bevelen aan, deze te vertalen in concrete termijnen waaraan zowel de gemeente als de inwoner zich moet houden. Concrete termijnen bieden houvast. Als een termijn niet gerealiseerd kan worden, dienen partijen daarvan tijdig op de hoogte worden gebracht.
- Het zou goed zijn in de praktische uitwerking van de nota vast te leggen, op welke wijze een inwoner beroep kan aantekenen tegen de wijze waarop de dienstverlening door de

gemeente is verlopen.

- Inwoners die zich tot de gemeente wenden voor hulp en bijstand in sociale kwesties, verkeren vaak in een kwetsbare positie. Wij hechten dan ook veel waarde aan een respectvolle bejegening van de inwoner en aan zorgvuldigheid bij het bepalen van de vorm van hulpverlening die voor de inwoner passend is.
- In het sociaal domein is heldere communicatie van groot belang. Wij kunnen niet voldoende benadrukken, dat met name de schriftelijke communicatie nog steeds veel aandacht behoeft. 10 à 12 % van de bevolking is laaggeletterd. Wij weten inmiddels, dat 25% van onze jeugd moeite heeft in formele taal gestelde teksten te begrijpen. Als je zelf wel taalvaardig bent (zoals onder beleidsambtenaren het geval is), is het moeilijk voorstelbaar met welk soort teksten een minder taalvaardige medeburger moeite heeft. Wij pleiten daarom voor het instellen van een panel, waarin met name minder taalvaardige inwoners vertegenwoordigd zijn en dat formele berichtgevingen en standaardbrieven van de gemeente toetst en van commentaar voorziet voordat deze de deur uit gaan.
- De manier waarop de gemeente een inwoner tegemoet treedt, wordt in laatste instantie vormgegeven door de behandelend ambtenaar c.q. de medewerker van het Loket Wegwijs. Daarbij gaat het om gedrag, dat op zijn beurt voortkomt uit een grondhouding van de betreffende persoon. De ene persoon is hiertoe van nature beter geëquipeerd dan de andere. Dit is niet de plaats om een verhandeling over gedragsverandering te houden. Wel willen wij erop wijzen, dat het om gedragsverandering te bereiken het onvoldoende is uitvoerende medewerkers slechts naar cursussen te sturen. Gedragsverandering van medewerkers (voor zover noodzakelijk) wordt in sterke mate beïnvloed door het gedrag van de leidinggevende. Wij vragen dus uw aandacht voor het gegeven dat gedragsverandering begint aan de top van een organisatie.

Wij hopen met deze korte reactie een bijdrage te leveren aan de verdere uitwerking van de Visie op dienstverlening.

Namens de Adviesraad Sociaal Domein Oisterwijk

Wouter Verschuur, voorzitter
Joost Wagenmakers, secretaris