

College van B&W van de gemeente Sliedrecht  
t.a.v. wethouder Cees Paas  
Postbus 16, 3360 AA Sliedrecht.  
Cc: Marcel Appels, Jeroen Loeve, Daniëlle Vleugel

Datum: 16-1-2025

Betreft: Advies Visie op Dienstverlening gemeente Sliedrecht

Geachte meneer Paas,

Op 23-12-2024 ontvingen wij van Marcel Appels een Adviesaanvraag betreffende De Visie op Dienstverlening gemeente Sliedrecht. Hoewel de ons gegeven tijd om te reageren (gezien de kerstvakantie) kort is, hebben we toch met input van alle leden een advies op kunnen stellen.

Allereerst vragen we ons af wat de oorsprong van deze visie is. Er wordt niet terugverwezen op bestaand beleid. En er worden geen voorbeelden genoemd van hoe de dienstverlening op dit moment georganiseerd is (wat zijn de huidige "Servicebeloften" waarmee de gemeente werkt?). Tevens vragen wij ons af in hoeverre de inwoners gehoord zijn bij de voorbereiding van deze visie. Is er sprake van ervaringsonderzoek, panelgesprekken, klachtenregistratie? Als er gesproken wordt over inwonersparticipatie, is onze constatering dat de belangstelling vaak zeer matig is (waren de dorpsgesprekken een succes qua opkomst?). Voor zover wij kunnen zien is er geen nulmeting gedaan. Hierdoor kunnen we niet beoordelen wat de huidige situatie is en hoe deze ervaren wordt. Verder missen wij in het stuk concrete resultaten van wat de gemeente met deze nieuwe aanpak verwacht te bereiken.

Sterke punten in de visie is de duidelijke focus op de menselijke maat en de leefwereld van de inwoners, noodzakelijk voor (herstel van) vertrouwen in de overheid. En de servicebeloften bieden een duidelijke structuur.

Meer kritisch zijn we dus op het ontbreken van een duidelijke ambitie:

- Wat zijn de (meetbare) doelen die bereikt zouden moeten worden? (er worden geen KPI's benoemd).
- Binnen welke termijn?
- Maak de extra aandacht aan kwetsbare groepen (in Servicebelofte 1 – bij a.) concreet.
- Benoem duidelijk welke afspraken er zijn met externe partijen (DD, KCC, OCD).
- Er ontbreekt een duidelijke strategie h oe een goede houding en gedrag in de organisatie worden verankerd.

Ook zijn we bezorgd of er bij de gemeente voldoende middelen (denk aan het Ravijnjaar 2026) én mensen zijn om dit uit te voeren. Wij hopen dat u in staat bent bij de dienstverlening zoveel mogelijk met vaste medewerkers te werken; dat is een eerste stap bij het winnen van vertrouwen van inwoners.

Deze visie is geschreven van en voor de gemeente – zie de 5 beloften; maar zou het niet mooier zijn als de eerste beloften zijn gericht op de inwoners? Nu staan die pas op 4 en 5.

Als de visie mede gericht is aan de inwoners adviseren wij de visie toegankelijker te schrijven (minder ambtelijk taalgebruik).

In bijlage 3 “verstopt” u de misschien wel belangrijkste elementen van dienstverlening: de 8 dimensies. Is het een idee om deze prominenter te tonen in een populaire versie voor de inwoners?

Tenslotte: deze visie heeft in de titel Visie op Dienstverlening, maar in onze ogen is dit onlosmakelijk verbonden met Communicatie en Participatie (zie ook par 1. en par. 3). Wellicht kan toevoeging van deze termen in de titel van de visie duidelijk maken dat deze ook onderdeel zijn van het (terug) winnen van vertrouwen in de overheid.

Wij hopen u hiermee voldoende input gegeven te hebben. Veel succes met het vervolg.  
In afwachting van uw reactie,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jan Trapman', is positioned above the typed name.

Jan Trapman, voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Sliedrecht.