



Gemeente
Sliedrecht

Adviesraad Sociaal domein Sliedrecht
Postbus 16
3360 AA SLIEDRECHT

Gemeente Sliedrecht
Industrieweg 11
3361 HJ Sliedrecht
Postbus 16
3360 AA Sliedrecht

T (0184) 14 0184
F (0184) 41 2769
gemeente@sliedrecht.nl
www.sliedrecht.nl

Geachte heer Trapman,

Hartelijk dank voor uw schriftelijke reactie van 16 januari 2025 op de nog vast te stellen visie Dienstverlening. We waarderen uw betrokkenheid en de tijd die u heeft genomen om ons van waardevolle feedback te voorzien. Uw opmerkingen hebben op verschillende punten geleid tot een verdere aanscherping van de visie. Het is fijn te lezen dat u herkent en bevestigt dat de menselijke maat en leefwereld centraal staan en dat de servicebeloften daarvoor een duidelijke structuur bieden.

Datum
19 mei 2025

Betreft
Reactie op uw inbreng

Bijlagen

Hieronder gaan wij graag puntsgewijs in op uw opmerkingen:

Uw kenmerk

1. Oorsprong van de visie, bestaand beleid en servicenormen

Ons kenmerk

U vraagt naar de oorsprong van de visie en het bestaande beleid. In de inleiding en hoofdstuk 3 (pagina 5) staat beschreven dat deze visie is opgesteld vanuit de ambities van het Collegewerkprogramma (CWP). Er is op dit moment geen bestaand beleid dat hiermee wordt vervangen; de visie biedt brede richtlijnen voor de gemeentelijke dienstverlening. Voor de dienstverlening op het gebied van burgerzaken en het klantcontactcentrum werken we samen met Dienstverlening Drechtsteden (DD), onderdeel van de Servicegemeente Dordrecht (SGD). Jaarlijks worden servicenormen daarvoor in de begroting opgenomen en ambtelijk en bestuurlijk gemonitord.

Afdeling
Dienstverlening

Telefoon direct

Behandeld door
G. Hanegraaf

2. Meetbare doelen en KPI's

U merkt op dat meetbare doelen wenselijk zijn. Omdat onze visie nadrukkelijk draait om de menselijke maat, leefwereld en 'zachte waarden', lenen deze zich minder voor traditionele KPI's gericht op efficiëntie. Onze focus ligt vooral op houding en gedrag, verwoord in de servicebeloften. Daarmee zetten we in op een andere, maar minstens zo belangrijke manier van kwaliteitsbewaking.

3. Betrekken van inwoners bij het opstellen van de visie

U vraagt naar de inbreng van inwoners. Deze is meegenomen via klantonderzoeken, meldingen openbare ruimte (Fixi), gebruikersonderzoeken, klachtenregistraties en dorpsgesprekken. Naast de Adviesgroep Sociaal Domein heeft ook de Maatschappelijke Adviesgroep (MAG) een advies uitgebracht. In 2025 stellen wij een nieuw participatiebeleid vast, waarmee wij inwoners nog nadrukkelijker betrekken bij gemeentelijke besluitvorming. Uw opmerking over het belang van participatie en communicatie nemen wij daarin nadrukkelijk mee.

4. Aandacht voor kwetsbare groepen

U wijst terecht op het belang hiervan. In servicebelofte 1 (pagina 6) benadrukken we dat onze dienstverlening wordt afgestemd op de logica, behoeften en ervaringen van inwoners, met specifieke aandacht voor kwetsbare groepen. Dit betekent onder meer dat we voldoen aan toegankelijkheidseisen en een lage drempel hanteren voor persoonlijk contact.

5. Afspraken met externe partijen

U vraagt om duidelijkheid over de afspraken met externe partijen. De gemeentelijke dienstverlening is deels ondergebracht bij partijen zoals DD en SDD, of vindt plaats in samenwerking met andere partners. Om een constante kwaliteit te waarborgen, zijn hierover afspraken gemaakt, die we periodiek evalueren en afstemmen.

6. Strategie om houding en gedrag te borgen

Uw zorg over het borgen van houding en gedrag delen wij. Om hieraan te werken, hebben we ervoor gekozen om de servicebeloften samen met medewerkers interactief te doorleven in workshops. Per team zijn aandachtspunten opgesteld waar actief aan gewerkt wordt. Zodra het uitvoeringsplan is afgerond, evalueren we wat nodig is om de visie levend te houden. Uw opmerking benadrukt voor ons nogmaals dat dit een continu proces van aandacht en ontwikkeling vraagt.

7. Voldoende middelen en inzet vaste medewerkers

Optimaliseren van dienstverlening en onderlinge werkafspraken krijgt een plaats binnen onze organisatieontwikkeling, passend binnen de beschikbare budgetten. Waar mogelijk werken wij met vaste medewerkers, al zijn wij - net als andere gemeenten - afhankelijk van de krapte op de arbeidsmarkt.

8. Volgorde servicebeloften en aandacht voor inwoners

U vraagt naar de volgorde van de servicebeloften. Er is geen rangorde; alle vijf zijn gelijkwaardig en hebben de inwoner als uitgangspunt. De volgorde is afgestemd op de structuur van de gemeentelijke organisatie. Daar ligt immers onze invloedssfeer van de visie dienstverlening.

9. Acht dimensies van persoonlijke dienstverlening

De visie dienstverlening richt zich primair op de manier van werken, met de servicebeloften als middelpunt. We erkennen dat de 8 dimensies van persoonlijke dienstverlening hierbij aanvullend van belang zijn. Deze nuance hebben we in de visie verwerkt.



10. Communicatie en participatie in de titel

Tot slot uw suggestie om communicatie en participatie prominenter te benoemen: ook hierin herkennen wij uw punt. In de visie wordt al uitgegaan van een brede definitie van dienstverlening, inclusief communicatie en participatie. Specifiek beleid over participatie wordt in 2025 uitgewerkt en daarna door de gemeenteraad vastgesteld.

Wij hopen u hiermee een zorgvuldige en volledige terugkoppeling te hebben gegeven. Nogmaals dank voor uw betrokkenheid en waardevolle bijdrage aan het versterken van onze dienstverlening. Heeft u nog vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze brief neemt u dan gerust contact op met de heer G. Hanegraaf, bereikbaar via 0184-495900.

Hoogachtend,

het college van Burgemeester en Wethouders,

De secretaris,

De burgemeester,

N.H. Kuiper mca mcm

mr. drs. J.M. de vries