

Betreft: Ongevraagd advies inzake visie op dienstverlening ‘Leiden: goed voor elkaar’, inspraaknota d.d. 22 februari 2022

Uitgebracht door de Adviesraad Sociaal Domein Leiden d.d. 14 april 2022

De Adviesraad Sociaal Domein Leiden heeft kennisgenomen van de nota visie op dienstverlening. De toeslagenaffaire, de TCU, WAU en de eerste rapporten over de participatiewet en jeugdzorg laten zien dat de overheidsdienstverlening weer terug moet waar het om gaat: de problemen van de burger helpen oplossen. Wij zijn dan ook blij dat de gemeente Leiden haar eigen dienstverlening wil herijken.

Graag willen we vanuit het perspectief van de inwoner het hiernavolgende meegeven. Daarbij zijn we ons bewust van het feit dat dit een visiestuk is en de concrete uitwerking de handvatten moet gaan geven om ‘de Leidenaar daadwerkelijk centraal te stellen’. Bij deze dringen wij er alvast op aan om ons bij het opstellen van de uitwerkingsnota’s nauw te betrekken. Immers: de mensen die de hulp het hardste nodig hebben, moeten hun weg daarnaartoe makkelijker weten te vinden.

1. Dienstverlening meer dan techniek en kanalen

Dienstverlening is breder dan een technische oplossing voor communicatie met de burger en ook breder dan communicatie. De digitale en niet-digitale oplossingen zijn een uitwerking, die staan nu in de visie centraal. Dienstverlening gaat over de relatie gemeente (dienstverlener) en burger, hoe de gemeente die ziet en hoe die vervolgens (bejegening, professionaliteit, (pro-)actief, kanalen e.d.) wordt uitgevoerd.

Advies: Stel normen voor behoorlijke dienstverlening voorop
Wij adviseren om de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman als uitgangspunt te nemen.¹ Hierin staan normen voor de goede omgang van de overheid met de burger en hun belangen. Normen als: luisteren, respecteren van grondrechten, fatsoenlijke bejegening, oplossingsgericht, evenredigheid komen in de huidige nota niet uit de verf.

2. Dienstverlening: breder dan gemeentebreed

De nota stelt dat de dienstverlening gemeentebreed is. We gingen ervan uit dat dit al zo was (integrale dienstverlening, burger centraal, OL2000, Andere Overheid e.d.). Graag willen wij dit omdraaien: de burger met een (hulp)vraag wordt hoe dan ook geholpen. De gemeente is immers de eerste overheid. Dat betekent volgens ons dat er nooit ‘nee’ wordt gezegd, maar de gemeente ook helpt bij het vinden van het goede loket en de juiste medewerker achter dat loket. De burger wordt dus niet van het spreekwoordelijke kastje naar de muur gestuurd, maar daadwerkelijk (in- en extern) ‘warm’ overgedragen.

Advies: dienstverlening door de eerste overheid is ervoor zorgen dat de burger geholpen wordt, ook al is dat bij een ‘ander loket’.

3. Dienstverlening: de breder dan ‘de bedoeling’: begin bij het begin

¹ <https://www.nationaleombudsman.nl/folders-en-brochures/behoorlijkheidswijzer>

Er wordt tegenwoordig veel gesproken over de bedoeling van regelgeving. Maar als je uitgaat van de bedoeling dan blijf je toch in het systeem van de parallelle en complexe regelgeving hangen.

Wij adviseren de gemeente dan ook, om vanuit de (hulp)vraag van de inwoner een grondige doorlichting te maken van de eigen geschreven en (vooral ook) ongeschreven regels. In hoeverre belemmeren die het 'integraal' oplossen van de vraag van de burger en wat moet dus veranderd/geschrapt worden.

Als de huidige, complexe, uitvoering wordt gedigitaliseerd, dan blijf je die spaghetti en stroperigheid houden. Ondanks het feit dat je een technische mooie oplossing hebt om alles aan alles te verbinden. Begin dus bij het begin.

Advies: licht de geschreven en ongeschreven regelgeving door, schrap wat een oplossing voor de burger in de weg staat. Doe dit voordat je gaat inrichten en digitaliseren. Richt de processen opnieuw in, gericht op de oplossing van de vraag van de burger. Doe dit samen met de burger.

4. Onderzoek naar wensen burger

Wij juichen het toe dat u van plan bent om onderzoek te doen naar de wensen van de Leidenaar t.a.v. dienstverlening. Graag wijzen wij u op de diverse onderzoeken die er al zijn gedaan en die daarvoor de basis kunnen vormen. Onder andere het onderzoek van de Nationale Ombudsman (Relatie burger - overheid 2030) naar wat verschillende groepen burgers verwachten.² Onder andere wil meer dan de helft dat fysieke locaties met ruime openingstijden openblijven om zaken in te zien en te regelen.

Wat betreft het onderzoek: het is nodig om niet alleen schriftelijke onderzoeken uit te zetten, maar ook mondeling informatie te verzamelen. Juist om groepen te bereiken die schriftelijk minder vaardig zijn. Daarbij wil de Adviesraad helpen.

Advies: betrek de Adviesraad bij het onderzoek naar wensen van de burger.

5. Techniek en kanalen: betrek de burger

U geeft al een aantal voorbeelden voor concrete uitwerkingen. Die hebben met name te maken met digitale kanalen. Hoe u het aan de achterkant organiseert (common ground) is voor een burger niet interessant, als hij maar adequaat geholpen wordt.

Wij wijzen u graag op de door overheden afgesproken Burger Service Code.³ Die gaat over de rechten van burgers en plichten van overheden bij digitalisering van dienstverlening. Code nummer 1 is: de burger kan zelf kiezen hoe hij zaken doet met de overheid. Alle kanalen moeten daarvoor beschikbaar zijn.

Tenslotte zegt de code ook dat: de overheid die digitale dienstverlening ontwikkelt, de burger van meet af aan actief betreft. Het succes van de Deense dienstverlening is niet alleen het portal borger.de: het portal waarover iedere burger beschikt waarmee hij alle dienstverlening direct kan bereiken (dus omgekeerd aan de Nederlandse situatie). Maar ook dat burgers van meet af aan zijn betrokken bij het ontwerp van de dienstverlening: de uitgangspunten en principes, de digitale en niet-digitale vertaling naar de praktijk.⁴

²https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/bijlage/1%20RAPPORT%20Nationale%20Ombudsman%20-%20relatie%20burger%20overheid%202030_def.pdf

³ <https://www.digitaleoverheid.nl/document/burgerservicecode/>

⁴ <https://kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/de-burger-kan-het-niet-alleen/>

Advies: betrek de burger van meet af aan bij het herontwerpen van de dienstverlening. Betrek de ASDL daarbij.

6. Ook leren van de toeslagenaffaire

Het contact met de overheid is de afgelopen jaren in toenemende mate gedigitaliseerd. Juist door die digitale processen gaat veel goed in de uitvoering. Belangrijke les van de toeslagenaffaire is echter dat als mensen daarin vastlopen of in de knel komen, er eigenlijk een medewerker moet zijn die met kennis van zaken hen persoonlijk te woord staat en echt verder helpt. In aansluiting op het toeslagenrapport en het rapport van de TCU heeft het kabinet daarom ook extra middelen gereserveerd voor passende overheidsdienstverlening (bij onder andere Belastingdienst, UWV, SVB en gemeenten)⁵. Daarbij zou het principe moeten gaan gelden dat mensen altijd op een toegankelijke en begrijpelijke manier geholpen moeten worden. Het kabinet benoemt daarbij dat voor laagdrempelige ondersteuning aan mensen het van belang is dat organisaties goed bereikbaar zijn. Voor mensen moet het, naast digitale dienstverlening, altijd weer mogelijk worden om te kunnen bellen en dan met tijd en aandacht verder te worden geholpen. Een vertaling hiervan zal onder andere worden dat zaakbehandelaars weer met naam in brieven moeten worden genoemd en bereikbaar zijn op directe telefoonnummers. Dus niet langer alleen maar algemene telefoonnummers vermelden waarop klanten in helpdeskmedewerkers te spreken kunnen krijgen. Om de dienstverlening structureel te verbeteren, heeft het rijk voor gemeenten ook structureel aanvullende middelen vrijgemaakt (de zogenaamde POK-middelen). De Adviesraad mist in het visiedocument dat er in Leiden geanticipeerd wordt op de lessen die landelijk zijn/worden getrokken uit de toeslagenaffaire.

Advies: geef ook in Leiden gehoor aan de rijksambitie om te komen tot een passende overheidsdienstverlening als mensen daarin dreigen vast te lopen of in de knel komen.

Tenslotte

Wij gaan er van uit dat er nog een inhoudelijke slag wordt gemaakt met het visiedocument. Zodat het perspectief van de burger leidend is, vermijd jargon en maak de samenhang tussen de onderdelen duidelijk. Wij dringen er ook op aan niet te spreken van 'klanten': burgers en inwoners zijn geen klanten.

De Adviesraad wil graag betrokken worden bij de uitwerking van het visiedocument.

*Adviesraad Sociaal Domein Leiden
14 april 2022*

⁵ [kabinetsreactie-rapporten-werk-aan-uitvoering-versterken-publieke-dienstverlening.pdf \(overheid.nl\)](#)