

Raadsvergadering: 14 september 2020  
Onderwerp: **1 fysieke toegang gemeentehuis en Bestwijzer**

Geachte gemeenteraad, burgemeester, wethouders en aanwezigen,

We zijn gevraagd ons advies “Eén fysieke toegang Bestwijzer en gemeentehuis”, toe te lichten. Dat doen we graag. Als voorzitter vertegenwoordig ik de Adviesraad Sociaal Domein Best. We verwoorden wat leeft binnen de Bestse gemeenschap uit signalen die we ophalen vanuit een breed netwerk.

Met de huidige verkenning stemmen we nog niet in. Belangrijkste reden: we vinden dat het inwonersperspectief onvoldoende uit de verf komt en de vormgeving van het samenwerkingsproces niet is uitgewerkt.

Niet één fysieke toegang moet centraal staan, maar de hulpvraag. Gezamenlijke huisvesting kán een oplossing zijn, maar de focus moet liggen op de inhoudelijke samenwerking tussen de vrijwilligers, professionals, ambtenaren en burgers. Je kunt nu starten.

We staan op zich voor hetzelfde: een warme plek waar burgers hun vragen kunnen stellen en de deur uitgaan met een antwoord waar ze wat aan hebben. Samenwerking is essentieel om te zorgen dat inwoners hun weg vinden in het oerwoud van regelgeving en organisaties. Dat kan veel beter.

*Een schets:*

Als inwoner van Best (u bent dat ook) heb je een vraag. Een vraag voor het gemeentehuis, of een voor Bestwijzer. Hij kan concreet zijn, nog niet helder of concreet lijken. Als burger wil je effectief geholpen worden om bij het goede loket te komen. Maatwerk.

Vertrouwen, hulpvaardigheid, geduld, een luisterend oor en ruimte om mensen al coachend de weg te wijzen, zijn essentieel. Zeker voor het publiek van Bestwijzer.

Uit reacties blijkt dat men over Bestwijzer tevredener is dan over het gemeentehuis. Dienstverlening zit daar ook meer in de haarvaten. De gemeente heeft daarbij een probleem: hun verschillende rollen. Naast een dienstverlenende, een voorwaardenscheppende, een controlerende rol. Dat zie je terug in de benadering. Meer vanuit regels en verplichtingen. Dat kan leiden tot een negatief imago.

*Een exemplarisch voorbeeld, dat ik meemaakte:*

Een man aan de balie werd te woord gestaan. Heel vriendelijk. Hij was er voor de derde keer, moest blijkbaar een bepaald formulier downloaden en invullen voor zijn vraag. Dat lukte hem niet. Dat formulier was een obstakel om verder te komen. Hij ging weer onverrichter zaken weg. (Ik dacht: waarom niet helpen dat formulier in te vullen? Of direct de desbetreffende ambtenaar bellen?) Hulpvaardigheid kost niets.

Dergelijke zaken dragen bij aan een minder positief imago van de gemeente, straalt af op de hele organisatie en speelt de gemeente parten.

Voor dienstverlening op maat levert samenwerking veel op. Dat hangt niet af van één voordeur. Elkaar zien heeft zeker meerwaarde, maar komt door Corona in een ander daglicht. Thuiswerken en elkaar spreken via teams blijft onderdeel van ons leven. Als de samenwerking onvoldoende is, zal één voordeur ongunstig uitpakken en zal het imago van de gemeente uitstralen op de organisaties in Bestwijzer.

Graag zien we aan het beleidsstuk nog het volgende toegevoegd:

**1. Samenwerkingsplan:**

Samenwerking komt niet automatisch tot stand. Zie de vele gezondheidscentra: allen onder een dak, maar met eigen koninkrijkes. Investeer om samenwerking tussen de culturen gestalte te geven (vrijwilligers, ambtenaren en professionals en burgers). Stel duidelijke doelen. Stel middelen beschikbaar, wijs een kartrekker aan, bepaal wie belangrijk zijn en wat de rol van inwoners is, geef tijd aan medewerkers en beschrijf het proces in een tijdspad. Je kunt er nu mee beginnen!

**2. Duidelijkheid van gemeentelijke rollen:**

Beschrijf de verschillende gemeentelijke rollen en de consequenties hiervan voor de bezoekers en de inrichting van het gebouw.

**3. Toegankelijk voor iedereen**

Frans den Dekker noemde het al. 12-15 % van de Nederlanders is laaggeletterd en dat % is in Bestwijzer, gezien de bezoekerspopulatie, hoger. Dan heb je nog: het niet kunnen omgaan met de computer. Dit heeft consequenties voor het gebouw.

**4. Financiële controle**

Een eis van de gebruikers is dat ze niet meer huur willen betalen. Hoe wordt dat gerealiseerd? Geef inzicht in wat het maximaal mag kosten, hoe je zorgt dat het niet overschreden wordt. Bouwprojecten blijven vaak niet binnen het geraamde bedrag. Dat geldt overigens ook voor andere projecten.

**5. Een procesplan**

De vergezichten en de verkenningen van de gemeente zijn goed, maar het resulteert niet in concrete verbeter- en procesplannen. Zo ook hier. Het gaat dan niet om het stapelen van de stenen, maar hoe kom je tot een goed besluit, wie betrek je daar op welk moment bij, zeker ook welke rol spelen burgers en hoe zorg je dat het samenwerkingsproces op gang komt. Wat is het tijdspad?

**Tot slot:**

We willen graag in een persoonlijk gesprek een en ander verder toelichten. Ook kunnen we dan stilstaan bij de uitwerking zoals die bijvoorbeeld in Waalre heeft plaatsgevonden: een aanpak waar moed voor nodig is.

Dank u wel.

Freke van der Esch  
Voorzitter Adviesraad Sociaal Domein Best  
06-36049772 / [bestuur@asdb.nl](mailto:bestuur@asdb.nl)