

**VERSLAG VAN DE OPENBARE VERGADERING VAN DE COMMISSIE BESTUUR,
GEHOUDEN OP 3 SEPTEMBER 2015 IN HET STADHUIS TE HAARLEM**

Vastgesteld: 10 december 2015

Aanwezig de leden:

de heer J.J.L. Amand (Trots), de heer J. Blokpoel (VVD), de heer G.B. van Driel (CDA), de heer J. Fritz (PvdA), de heer F.H. Garretsen (SP), de heer B. Gün (GLH), mevrouw D. Huysse (GLH), mevrouw D. Leitner (D66), mevrouw D. van Loenen (PvdA), mevrouw H.A. van der Smagt (VVD), de heer F.N.G. Smit (OPH), de heer T.J. Vreugdenhil (CU), de heer J. Vrugt (AP), mevrouw L.C. van Zetten (HvH)

Afwezig:

de heer R.G.J. de Jong (VVD), de heer A.P.D. van den Raadt (Trots), de heer M.J.A.E. Rijssenbeek (D66),

Mede aanwezig:

mevrouw A. Ramsodit (voorzitter), de heer B. Schneiders (burgemeester), mevrouw M. Blaauboer (secretaris)

Verslag: de heer G-J. Timmermans

1. Opening en mededelingen voorzitter

De **voorzitter** opent de vergadering om 17.00 uur en heet allen welkom. Er is bericht van verhindering van de heer De Jong (VVD) en de heer Rijssenbeek (D66).

Zij laat intekenlijsten rondgaan voor gastheren en -vrouwen voor de raadzaal tijdens de Monumentendagen op 12 en 13 september. Daarnaast laat zij een intekenlijst rondgaan voor het werkbezoek per fiets aan Schalkwijk op 17 september om 13.30 uur.

2. Spreektijd voor belangstellenden

Er hebben zich geen belangstellenden gemeld.

3. Vaststellen van de agenda

Mevrouw **Van der Smagt (VVD)** deelt mee dat bij toeval een geheim advies van deskundigen over de precariokwestie boven water is gekomen dat nog nergens vermeld werd. Zij vindt dat ook alle andere commissieleden dit stuk moeten kunnen inzien om zich een gewogen oordeel te vormen voordat verdere behandeling plaatsvindt. Zij stelt voor daarom het agendapunt 7 naar de volgende vergadering door te schuiven.

De **voorzitter** merkt op dat het hier gaat om een onopzettelijke omissie van de griffie. Zij zal nog laten weten op welke wijze de commissieleden het stuk kunnen inzien – bij de griffie, in kopie tijdens de bespreking met inlevering na afloop of dat zij het thuisbezorgd krijgen – maar de bespreking wordt in ieder geval doorgeschoven naar de eerstkomende commissievergadering.

De heer **Smit (OPH)** zegt dat hij een reactie gevraagd heeft van de werkgroep Informatiewaarde over het verbeterplan voor de begrotingen. Die reactie is er nog niet en daarom heeft hij in overleg met de secretaris besloten het stuk voor deze vergadering van de agenda te halen.

De **voorzitter** concludeert dat daarmee punt 6 en 7 komen te vervallen zodat er nog één bespreekpunt op de agenda resteert. Voor het overige wordt de agenda conform het voorstel vastgesteld.

4. Inventarisatie rondvraag en mededelingen van het college en commissieleden

De heer **Gün (GLH)** kondigt een vraag aan voor de burgemeester over overlast.

De heer **Vreugdenhil (CU)** kondigt een vraag aan voor de burgemeester over de opvang van vluchtelingen.

De heer **Garretsen (SP)** kondigt een vraag aan over de gevolgen van TTIP voor de gemeente.

Overige stukken ter bespreking

5. Conclusies, aanbevelingen en acties nieuwe bestuursstijl

Inspreker

De heer **De Vries** zegt enkele aanvullende opmerkingen namens zichzelf te willen doorgeven. Hij vindt het frustrerend als hij bij een telefoontje naar de gemeente te horen krijgt dat het betreffende toestel tijdelijk niet in gebruik is. Hij stelt voor daar minimaal een andere tekst voor te maken, maar liever nog te zorgen dat er altijd iemand van een afdeling bereikbaar is, ook in de middagpauze. Dat zou een aanmerkelijke verbetering zijn voor de bereikbaarheid van de gemeente. Ten tweede merkt hij op dat hij twintig jaar geleden als raadslid al pleitte voor een zichtbaar en open bestuur. Daarom staat hij ook positief tegenover het idee van bestuur op straat. Haarlem heeft volgens hem een reputatie dat de ambtenaren er de dienst uitmaken. Dit zou daar verandering in kunnen brengen. De ambtenaren moeten een mentaliteitsverandering doormaken en leren meer vriendelijk te reageren. Ten derde stelt hij voor te gaan werken met panels, zoals de NS en de omroepen dat doen, om de klanten te raadplegen en te horen hoe men de dienstverlening ervaart. Dat lijkt hem bijvoorbeeld goed toepasbaar als het gaat om de Wmo en de zorg.

Mevrouw **Van Zetten (HvH)** vraagt of de inspreker bij de rondetafelgesprekken heeft gezeten en daar niet deze punten heeft kunnen inbrengen. Zij is benieuwd waarom hij anders nu nog komt inspreken.

De heer **Vrugt (AP)** merkt op dat raadsleden niet corrigerend kunnen optreden naar ambtenaren en ze zelfs niet bij naam mogen noemen.

De heer **De Vries** zegt dat het gaat om een algehele gedragsverandering om te leren zich opener op te stellen en zaken durven over te laten aan ambtenaren. Dat zal naar zijn mening geen gemakkelijke operatie worden en hij wenst de organisatie in al haar geledingen daarbij veel succes.

De **voorzitter** bedankt de inspreker voor zijn bijdrage.

Mevrouw **Leitner (D66)** zou ook graag iemand van de werkgroep aan het woord willen laten. Het onderwerp nieuwe bestuursstijl wordt volgens haar door velen meteen geassocieerd met D66. Dat is voor een deel terecht, maar het streven wordt door de volledige coalitie en veel anderen gedeeld. Het realiseren zal nog een lang proces worden. Daarom vindt zij het een goed idee deze exercitie elke twee jaar te herhalen en de stad er nog breder bij te betrekken via moderne media. Zij wijst erop dat de hele operatie staat of valt met vertrouwen. De rol van de raad zal veranderen

en veel fracties – ook D66 – zullen daar geregeld mee worstelen. Zij kijkt uit naar het plan van aanpak en zal bij de jaarrapporten aan aantal aspecten zeker op de keper beschouwen. Bijvoorbeeld de waarderingscijfers voor de dienstverlening. En de communicatie naar burgers. Communicatie is niet langer iets wat men erbij doet, maar een essentiële competentie. Zij is benieuwd hoe binnen de organisatie naar deze ontwikkelingen gekeken wordt en wil dat graag van de burgemeester horen. Het aantal generalisten zal toenemen, juist vanwege de dossiers die afdelingsoverstijgend zijn. Daar loopt men nu vaak aan tegen issues die niet bevorderlijk zijn voor de snelheid van handelen. Zij is kortom blij dat het onderwerp nu stevig op de agenda staat en vindt dat het in ieders belang is dat doorlopend in de gaten te houden. Het is zeker niet nieuw en er zijn in het verleden aanzetten geweest, maar nu komt er een plan van aanpak zodat de gemeente met de tijd kan meegaan.

Mevrouw **Huysse (GLH)** is verbaasd dat D66 het onderwerp zo naar zich toetrekt, terwijl het in ieders belang is en ook iets van alle tijden. Het heeft veel te maken met de bedrijfscultuur en daar zijn volgens haar veel slagen te winnen. Het is wel zo dat het in deze tijd een nog belangrijkere rol lijkt te spelen. Er zijn in dit verhaal belangrijke conclusies getrokken, maar feitelijk is het pas de eerste aanzet tot vernieuwing naar een meer op de burger gerichte aanpak en betere communicatie. Zij verbaast zich erover dat het schetsen in hoofdlijnen waar het met de stad heen moet slechts een aanbeveling is. Zij vindt het ronduit essentieel dat men vooraf vaststelt waar men met de stad heen wil. Pas daarna kan men de daarvoor noodzakelijk processen in werking zetten. De mensen in de organisatie moeten zichzelf en hun collega's meer serieus gaan nemen en zich realiseren dat men niet op een eiland opereert. Men moet doordrongen zijn van het idee samen aan de slag te zijn om de stad te verbeteren. De accounthouder moet op zijn collega's kunnen rekenen. De suggestie voor een panel lijkt haar zinnig. Al met al spreekt zij van een mooie aanzet. Zij is het desgevraagd ermee eens dat ook de raad zichzelf serieus moet nemen en ongeacht coalitiebelangen met de vuist op tafel moet durven slaan als de opvattingen van de raadsmeerderheid genegeerd worden. De raad mag door de organisatie niet behandeld worden als een te verwaarlosen elke vier jaar voorbijgaand fenomeen. Serieus omgaan met de raad hoort volgens haar bij de bestuursstijl die de stad van de gemeente vraagt.

Mevrouw **Van Loenen (PvdA)** zegt het voorrecht gehad te hebben deel te kunnen nemen aan de werkgroep en de rondetafelgesprekken. Zij stelt dat het van lef getuigt om je als gemeente open te stellen voor de grote hoeveelheid niet malse kritiek. Zij ziet dit als een teken dat deze operatie vaker moet worden uitgevoerd. Desgevraagd stelt zij voor de verslagen van die gesprekken alsnog naar de hele commissie te versturen zodat iedereen in volle omvang kan zien wat daar naar voren werd gebracht. Voor een groot deel ligt dat in de lijn van de opmerkingen van de inspreker. Men vindt het lastig om met de gemeente in contact te komen. Het college doet nu voorstellen om dat te verbeteren. Maar ook als men eenmaal contact heeft, blijkt het veel mensen niet te lukken uit te komen bij degene die daadwerkelijk iets te zeggen heeft of besluiten kan nemen. Daarom vindt zij de aanstelling van een accounthouder belangrijk, mits die de nodige doorzettingsmacht krijgt. Daar ziet zij de grootste uitdaging en zij vraagt de burgemeester toe te lichten hoe dat eruit gaat zien. Een belangrijke taak van die functionaris moet ook worden dat hij mensen kan meenemen in het hele proces en kan duidelijk maken waarom zaken soms meer tijd vergen dan de burger op het eerste gezicht zou denken. Ook is het belangrijk dat mensen weten waar ze terecht kunnen met een vraag die afwijkt van de standaardvragen. Vooral op dat punt moet de bereikbaarheid beter worden. In de werkgroep is uitgebreid gesproken over het bestuur op straat, dat men kan zien als een soort rijdende rechter die ter plekke gaat kijken. Zij is benieuwd naar de visie van de burgemeester op dat punt en naar de invulling die men daaraan wil geven. Ook de ambtenaren moeten volgens de werkgroep meer buiten hun kantoor in gesprek gaan met bewoners. Het is wel van belang dat er een duidelijke mandatering komt, zodat ambtenaren hun bevoegdheden op dat punt kennen en weten wanneer ze een besluit moeten overlaten aan een

bestuurder. De houding van de ambtenaren zou meer moeten getuigen van het willen meedenken met de burger binnen de grenzen van zijn bevoegdheden. Dat zal in de praktijk ook wel eens misgaan, maar dan is het van belang dat de raad niet op elke misstap duikt. Zij erkent dat dit een groot beroep op onderling vertrouwen doet, maar volgens haar moet de gemeente daartoe in staat zijn. Er is een cultuuromslag nodig en die valt niet op papier vast te leggen, maar moet zich in de praktijk ontwikkelen. Zij kan zich vinden in wat er nu in dit voorstel staat en is benieuwd wat er bij de volgende serie over twee jaar naar voren komt aan ervaringen en verbeterlagen.

Mevrouw **Van der Smagt (VVD)** vindt het een punt van orde dat de gespreksverslagen niet al meteen meegestuurd zijn, waardoor zij nu met een kennisachterstand dit voorstel moet bespreken. Het lijken haar op zich allemaal prima voornemens waar niemand bezwaar tegen kan hebben. De uitdaging ligt in de vertaling naar de praktijk en daar zal de VVD scherp naar blijven kijken. Zij vindt wel dat er nog meer nadere discussie nodig is over het meer ruimte geven aan bestuurders en ambtenaren. Zij vraagt of het bestuur die bredere verantwoordelijkheid wel kan nemen. Zij is bereid die discussie aan te gaan, maar wil niet al bij voorbaat de gevraagde ruimte geven. Voor haar is dat nog geen gelopen race. Dat is niet alleen een kwestie van vertrouwen; een woord waar ze langzamerhand jeuk van zegt te krijgen. Het gaat haar om zakelijke afspraken over verantwoordelijkheden.

De heer **Smit (OPH)** acht de kern van het stuk de vraag om meer bestuurlijke ruimte met toestemming van de raad. Dat brengt met zich mee dat de raad dan ook niet meteen bij elke fout wil komen tot een politieke afrekening. Het verbeteren van back- en frontoffices heeft volgens hem niets te maken met een lossere bestuursstijl. Hij stelt voor burgers ook in staat te stellen via een track & tracesysteem de afhandeling van hun vragen te volgen. Werkbezoeken zijn prima, maar hebben naar zijn mening ook niets te maken met een andere bestuursstijl, net als alle verbeteringen die in dit stuk worden voorgesteld. Het gaat er meer om dat men zich meer wil richten op de leefwereld van de burger. Onder bestuursstijl verstaat hij een breder gebied. Dan gaat het bijvoorbeeld over de rol van de raad en of het in deze tijd wel verstandig is nog meer bevoegdheden uit handen te geven. Bij de verbonden partijen staat de raad al steeds meer machteloos aan de zijlijn. Hij vindt het uitstekend als ambtenaren meer rondfietsen in de stad en meedenken, maar ze moeten wel integer blijven en geen eigen besluitvormingsmandaat krijgen. De ambtenaar behoort zijn bestuurder naar eer en geweten te adviseren. Hij wil transparant vastgelegd zien hoe de ambtenaar kan terugvallen op diens bestuurder. Er zullen altijd grenzen blijven waar goedkeuring van het bestuur of de raad nodig is. In het stuk mist hij een heldere omschrijving van de positie van de ambtenaar.

Mevrouw **Van Zetten (HvH)** vindt het merkwaardig dat het nu wel lijkt alsof er op dit gebied helemaal nooit iets gebeurd is. Voorheen zaten raadsleden in de bezwarencommissies, waarmee ze een goed beeld kregen van de uitvoeringspraktijk van gemeentelijke beslissingen. Dat heeft men echter in alle wijsheid afgeschaft. Nu komt men weer met voorstellen voor wat nu heet een andere bestuursstijl. Zij maant tot enige terughoudendheid bij het bestuur in het volgen van modes. Werken aan een beter vertrouwen in de overheid, meer grip krijgen op de organisatie, betere communicatie; het zijn volgens haar hete onderwerpen die al jaren spelen. Men klaagt nu over de bereikbaarheid, maar tegelijkertijd loopt een operatie om alle ambtenaren aan het zogeheten nieuwe werken te krijgen waarbij niemand meer een vaste werkplek heeft. Daardoor neemt de bereikbaarheid juist weer af. Zij vreest dat individuele buurtbelangen nu meer aandacht zullen krijgen, terwijl de gemeente er juist zou moeten zijn voor het algemeen belang en de wijkoverstijgende afweging van belangen. Dat kan naar haar mening een spanningsveld opleveren. Door de gedachte meer te gaan werken in de regierol heeft de gemeente veel specifieke deskundigheden afgestoten, maar daardoor neemt de behoefte aan externe inhuur weer

toe. Dit alles toont volgens haar aan dat er veel soms tegengestelde bewegingen in gang zijn gezet onder die noemer van een nieuwe bestuursstijl.

De heer **Vrugt (AP)** merkt op dat er veel ambtenaren in het bestuur zitten. Hij wil niet uitweiden over de vraag of het hier gaat om uitvoering of bestuursstijl. Als alles goed liep, was er niets aan de hand. Maar mensen haken af omdat zaken te lang duren of uit het zicht verdwijnen. De organisatie toont zich voor veel burgers onbereikbaar, zoals de inspreker ook al heeft aangegeven. Voor hem is de kern dat er sprake moet zijn van vertrouwen. Maar gezien alle incidenten van de afgelopen tijd kan zijn fractie dat vertrouwen niet schenken. Hij is blij dat de raad nog af en toe met de vuist op tafel kan slaan als er zaken zijn misgegaan. De raad krijgt meermalen onvolledige informatie, zoals nu ook weer dat de gespreksverslagen ontbreken, en kan daardoor de controlerende taak niet naar behoren uitoefenen. Men gaat er kennelijk van uit dat de raad erop moet vertrouwen dat de ambtenaren hun werk goed doen. Maar dat vertrouwen heeft hij op dit moment niet. Zolang er nog zoveel misgaat heeft hij als raadslid geen boodschap aan de vraag om meer ruimte te geven aan de organisatie. Het college zou in zijn ogen ook meer zelf aan de knoppen moeten zitten dan nu gebeurt. Dat zou ook een verlichting betekenen voor het raadswerk.

De heer **Garretsen (SP)** zegt dat zijn fractie het in algemene lijnen eens is met het stuk. Hij denkt dat er met een betere communicatie veel verbeterd kan worden, bijvoorbeeld om te zorgen dat het huidige percentage bezwaarschriften – 21% - bij het afhandelen van bijstandsaanvragen terug te dringen. Hij is benieuwd naar het plan van aanpak om ambtenaren zover te krijgen dat zij inderdaad gaan meedenken. Hij verwijst naar de dossiers Westergracht en Koningstein die volgens hem aantonen dat er nog heel wat te verbeteren valt. Ten derde wijst hij erop dat niet alleen het onderhoud tegenwoordig is uitbesteed, maar zelfs ook de regie op het onderhoud. Alleen juristen bemoeien zich er nog mee. Dat lijkt hem een gevaarlijke ontwikkeling die ook de mogelijkheden voor goede communicatie ondermijnt. Bovendien werpt het de vraag op in hoeverre derden die opereren in opdracht van de gemeente nog aanspreekbaar zijn. Verder is hij het ermee eens dat de passage over de bestuurlijke ruimte erg belangrijk is. Hij is het ermee eens dat de bestuurders aan de knoppen moeten zitten. Hij kan zich voorstellen dat de gemeenteraad de bestuurders en de organisatie meer ruimte biedt, maar dat moet dan wel gebeuren onder strikte voorwaarden. Cruciaal is dan in zijn ogen de garantie van volledige informatievoorziening waar het nu vaak aan ontbreekt. Hij vindt dat bestuurders ook pro-actiever naar hun ambtenaren moeten optreden over de inhoud van de stukken die zij opstellen. Hij krijgt soms de indruk dat men bij het opstellen niet kijkt naar wat raadsleden nodig hebben of waar die om gevraagd hebben. Ook daar zou het college meer aan de knoppen moeten zitten, zeker bij de start van een nota. Hij zegt absoluut niet aan de integriteit van het college te twijfelen, maar heeft de indruk dat het af en toe een verkeerd zwaartepunt legt als het gaat om informatievoorziening aan de raad en het kritisch bevragen van ambtenaren op de inhoud van de stukken die ze aanleveren. In een eerder stadium zou al bekeken moeten worden of stukken tegemoetkomen aan de wensen van de raad. Tegelijkertijd moeten ambtenaren ook leren een meedenkende werkstijl te ontwikkelen en daarbij is het essentieel dat ze niet bang hoeven te zijn afgerekend te worden op fouten. Men moet leren aanvaarden dat het normaal is dat mensen fouten maken. Het is veel erger als fouten niet erkend worden of worden toegedicht.

Hij herhaalt op een verbaasde vraag van de heer Gün (GLH) dat hij geen enkele aanleiding heeft om te twijfelen aan de integriteit van het college. Voor de drie wethouders die rechtsreeks uit de raad komen, zegt hij zijn handen in het vuur te steken, maar ook bij de overige collegeleden zegt hij geen enkele aanleiding te zien tot twijfel aan hun integriteit. Hij zegt zich erover te verbazen dat dit de heer Gün verbaast.

De heer **Amand (Trots)** zegt zich te kunnen vinden in het stuk, maar dat het wel van het grootste belang is dat ambtenaren meegaan in deze beweging. Hij is niet bereid hier zomaar een mandaat weg te geven en vindt dat er wel een evaluatie in het proces moet worden opgenomen. Hij signaleert dat er veel door de jaren heen opgebouwde kennis bij de gemeente verdwijnt door pensionering en pleit voor voldoende behoud van oudere, ervaren ambtenaren.

De heer **Vreugdenhil (CU)** vindt het een goede notitie om de contacten met de burgerij te verbeteren. Hij wijst erop dat men omwille van een goede interactie ook oog moet hebben voor de stijl van optreden van burgers naar de overheid toe. Daar kan een spanningsveld optreden. Er zijn burgers die meer kennis in huis hebben dan de gemeente zelf en weten hoe ze de gemeente kunnen aanspreken. Maar er zijn ook mensen die ondersteuning nodig hebben om hun vragen en opmerkingen goed kenbaar te maken aan de gemeente. Snelheid waar dat mogelijk is lijkt hem een goede zaak, maar de zorgvuldigheid blijft daarbij geboden. Onder zorgvuldigheid verstaat hij ook de bedrijfszekerheid dat voor de burger dezelfde persoon aanspreekbaar blijft of dat anders gezorgd is voor een goede overdracht naar collega's. Dan kan de burger de afhandeling blijven volgen en raakt men goed op streek.

De heer **Van Driel (CDA)** zegt dat het vooraf al te voorzien was dat een kwestie als bestuursstijl een ingewikkeld verhaal zou opleveren. Men mag verwachten dat het college doet waarvoor het is ingehuurd namelijk de stad besturen. Dat verwachten Haarlemmers van hun gekozen raad en bestuur. In de coalitie is afgesproken dat het nodig is te zoeken naar een nieuwe balans tussen burger en bestuur, ook gelet op de teruglopende gemeentefinanciën en de mogelijkheden van de digitalisering voor efficiëntere afhandeling en een grotere rol van de burger. Maar daarbij moet men niet uit het oog verliezen dat de raad wel zijn verantwoordelijkheden blijft houden. Er speelt ook de vraag of men ambtenaren nu wel of niet de ruimte moet geven om bepaalde zaken zelf af te handelen. Dat zal men toch van geval tot geval moeten bekijken en gaandeweg zal er een modus gevonden moeten worden. Hij wijst erop dat het ook een proces van jaren geweest is om te komen tot echte budgetbeheersing. Dit soort cultuurveranderingen vergt jaren. Dat geldt dus ook voor het ruimte bieden aan meer ambtelijke zelfstandigheid. Bij wijze van voorbeeld verhaalt hij een anekdote over een burger die denkt de gemeente van dienst te zijn door een stuk grond om niet aan te bieden omdat daarmee een bepaalde voorziening beter gerealiseerd kan worden. Dat aanbod loopt stuk op ambtelijke stugheid. Als de gemeente later tot het inzicht komt dat het wel gunstig zou zijn op het aanbod in te gaan, wordt de burger heel begrijpelijk halsstarrig.

De kern van de zaak is volgens hem hoe men als bestuur wil functioneren. Transparantie en vertrouwen zijn de sleutelbegrippen. Burgers weten vaak het beste wat er in hun omgeving aan de hand is en waar bijvoorbeeld kabels in de grond liggen. Dan moet de gemeente uitgaan van vertrouwen, opmerkingen serieus nemen en niet blindelings afgaan op een plan zoals dat op tekening gezet is. Hij haalt een voorbeeld aan waarin monumentale beuken zijn omgezaagd vanwege een typefout in het woord berken en waar de ingeschakelde externe uitvoerders doof bleven voor protesterende omwonenden. Hoe externe uitvoerders zijn aan te spreken, is dan nog eens een vraag apart.

Hij is zelf ook ambtenaar en stelt dat het net mensen zijn. Ze komen in verschillende soorten en daarbij zijn er ook die kunnen en willen meedenken met de burger. Het college is een bestuursorgaan dat niet alles zelf kan uitvoeren. Naar zijn mening valt niet alle gedrag van medewerkers te sturen en zullen er gedragsverschillen blijven bestaan.

De **voorzitter** onderschrijft het belang van goede informatievoorziening en onderstreept dat de griffie er ook hard aan werkt om de raad van alle stukken te voorzien.

Burgemeester **Schneiders** zegt dat de gespreksverslagen belangrijk zijn geweest als voeding voor dit stuk en dat staat nu ter bespreking. Hij brengt in herinnering dat alle fracties indertijd zijn

uitgenodigd voor deelname aan de werkgroep. De rondetafelgesprekken gingen niet over de bestuursstijl, maar over zaken die volgens burgers gemakkelijk te verbeteren zouden zijn in de relaties van de gemeente met haar burgers. Hij kan zelf ook nog veel voorbeelden en anekdotes aanhalen, maar vindt dat op dit moment niet erg zinvol. Waar het om gaat is dat er goede gesprekken met de stad zijn gevoerd en dat daar analyses uit zijn voortgekomen van opvattingen van Haarlemmers over hun relatie met de gemeente. Men was het erover eens dat er veel vatbaar was voor verandering, er was veel kritiek maar ook veel waardering. Dan doet zich een scheiding van geesten voor die hij hier ook proeft. Aan de ene kant de mensen die vinden dat het nooit wat zal worden met die gemeente, aan de andere kant de mensen die het op zijn minst willen proberen. Spreker zelf rekt zich tot de optimisten en vindt dat de gemeente het aan haar stand verplicht is te zorgen voor zo goed mogelijk bestuur. Dan ligt hier naar zijn mening een mooie werkljst. Het zal een hele klus worden, het vergt een cultuurverandering en het neerzetten van voorbeeldgedrag. Hij prijst zich gelukkig met ontzettend veel goede en zeer betrokken ambtenaren die zelf ook de knellende banden van de huidige wijze van werken ervaren. Hij ziet mogelijkheden voor verbetering en vindt dat men die moet aangrijpen. Hoe dat precies moet gaan gebeuren vormt nog onderwerp van discussie. Een deel gaat het college en het management aan, maar ook bij de raad ligt een taak. Het vergt een goed onderzoek van vastlopen en vertragen van processen om te bereiken dat die beter georganiseerd verlopen. Het bestuur zal meer dan nu aan het begin van processen erop moeten toezien dat die in de goede richting gestuurd worden, ook al om tijdverspilling te voorkomen. Op dat punt ziet hij veel concrete aanbevelingen in het stuk. De burgers vragen om concreet handelen, niet om eerst weer een toekomstvisie te ontwikkelen. Daar is hij ook niet voor, het gaat om concrete zaken die met enige spoed ingevoerd dienen te worden. Het gaat niet om kwesties van mandatering, maar om zaken als bereikbaarheid en snelheid, waar volgens hem toch niemand op tegen kan zijn. Hij vergelijkt het met een wasmachine waar men kan werken met keuzeprogramma's afgestemd op de klus die geklaard moet worden. Bij de gemeente is het echter volstrekt gebruikelijk voor elke kwestie het volledige programma te doorlopen, zodat zelfs de meest eenvoudige vraag drie maanden doorlooptijd krijgt. De bestuurder moet de mogelijkheid krijgen eerder de keuzeknop te bedienen. Er heerst nu een cultuur waarbij zorgvuldigheid voorop staat. Stukken dienen langs alle afdelingen te gaan voor parafering. In de tussenliggende tijd wordt de burger geacht rustig het antwoord op zijn vraag af te wachten. Volgens hem zijn er in veel gevallen versnellingen in dat proces te maken zonder de zorgvuldigheid aan te tasten. Hij kent de irritaties over de langdurigheid van werkprocessen en daar wil hij iets aan doen. Er zijn echter ook gevallen dat de lange route nodig blijft om de garantie te krijgen dat een oplossing juridisch houdbaar is. Elke organisatie is waardegedreven en snelheid is niet de kenmerkende waarde van de organisatie zoals die nu opereert. De tijdgeest is er echter vooral een van snelheid. Men moet echter niet uit het oog verliezen dat de gemeente geen postorderbedrijf is, maar een democratisch orgaan. Toch is het volgens hem in veel gevallen mogelijk de reactiesnelheid op te voeren en de communicatie eerder op gang te brengen.

Over de algemene lijnen bestaat wel overeenstemming. De vraag is wie de besluiten gaat nemen. Het college blijft aanspreekbaar op besluiten, ook als een ambtenaar daartoe gemandateerd is. Hij geeft een voorbeeld waarin een impasse tussen verschillende afdelingen opgelost kon worden door de verschillende belangen en afdelingen op enig moment ter plekke bij elkaar te roepen en daar hun opvattingen naar voren te brengen. Daar was een bestuurder bij om ter plekke de knoop door te hakken nadat hij alle adviezen en opvattingen had gehoord. Daardoor kon die impasse doorbroken worden en kwam er weer snelheid in het proces. Daarover kan men niet altijd vooraf met de raad communiceren. Ook valt het niet uit te sluiten dat zich achteraf politieke conflicten in de raad voordoen. Op grond van ervaringen kan men gaandeweg echter wel met elkaar zekere lijnen uitkristalliseren. Een dergelijke aanpak geeft meer snelheid en geeft het bestuur meer gezicht naar de burger.

Hij is het ermee eens dat het voor deze werkwijze belangrijk is hoe men omgaat met fouten. In een afrekencultuur zullen ambtenaren minder geneigd zijn tot meedenken en eerder vasthouden aan starre procedures en afgesproken plannen. Ook moet men in gedachten houden dat er bij elke kwestie belangentegenstellingen een rol spelen. Dan moet men ambtenaren niet afvallen als een bepaalde belangengroep komt inspreken. De gewenste cultuur komt niet tot stand als elkaar de maat nemen en afbranden de overheersende stijl is. De inzet moet zijn gemeenschappelijk de zoektocht te ondernemen zonder strikte mandaten vooraf. Bij meer ruimte voor maatwerk wordt ook de kans groter op boze reacties van burgers. Dan is een afrekencultuur niet gepast. Meer vaart brengt ook een groter risico met zich mee dat er iets fout gaat.

De heer **Gün (GLH)** stelt dat GroenLinks geen voorstander is van een afrekencultuur, maar wel van een aanspreekcultuur waarin men vooruitgang kan ontwikkelen door te leren van fouten.

De heer **Garretsen (SP)** zegt de precariokwestie voortdurend in het achterhoofd te hebben bij deze bespreking. Hij benadrukt de noodzaak transparantie en een wezenlijk onderdeel van transparantie is naar zijn mening dat men fouten moet durven toegeven. De grootste fout acht hij het verzwijgen van fouten. Ook is het van groot belang dat iedereen zijn verantwoordelijkheden goed kent en bevoegdheden kent. Daarom vindt hij het belangrijk dat het bestuur meer aan de knoppen gaat zitten.

De heer **Vrugt (AP)** zegt dat hij te veel zaken verkeerd heeft zien lopen omdat men te veel ruimte nam of geboden kreeg. Daarom is hij vooralsnog niet bereid meer ruimte te geven aan bestuur of ambtenaren.

Mevrouw **Leitner (D66)** zegt tot de optimisten te horen en dus te vinden dat men aan de slag moet met deze aanpak en elkaar moet blijven aanspreken. Zij erkent dat er een zware verantwoordelijkheid ligt bij het bestuur en dus bij de raad.

De heer **Smit (OPH)** zegt dat in 1987 bij zijn vertrek bij de gemeente ook al het adagium was dat de lijnen naar de burger korter moesten worden. Het is dus een voortdurend proces. Maar ook hij zegt tot de optimisten te behoren, maar hij vindt het woord lossere bestuursstijl hier verkeerd gekozen. Hij ziet geen enkel argument om nu meer bestuurlijke ruimte te geven. Hij heeft er het volste vertrouwen in dat het college met handen aan de knoppen van de organisatie meer gebruik zal maken van de moderne technieken om een betere communicatie met de burgers te bewerkstelligen. Als daar achteraf meer bestuurlijke ruimte voor nodig blijkt te zijn, is hij bereid de argumenten dan te overwegen. Het gaat hem erom dat de organisatie actueel en ontvangstgericht met burgers omgaat en daarbij ambtelijke willekeur weet te voorkomen.

De heer **Gün (GLH)** merkt op dat cultuur niet maakbaar is, maar wel beïnvloedbaar. Hij citeert ter afsluiting en inspiratie woorden van Saint Exupéry: *Als je een schip wilt bouwen, roep dan geen mannen bij elkaar om hout te verzamelen, het werk te verdelen en orders te geven. In plaats daarvan, leer ze verlangen naar de enorme eindeloze zee.*

Burgemeester **Schneiders** zegt dat deze afsluiting hem motiveert om verder aan de slag te gaan.

De **voorzitter** sluit de bespreking af.

6. Rondvraag

De heer **Gün (GLH)** vraagt of de burgemeester op de hoogte is van de aanhoudende overlast in de Finlandstraat, hoe die zal worden aangepakt en wanneer de raad daarover wordt geïnformeerd.

De heer **Vreugdenhil (CU)** vraagt naar aanleiding van alle berichten over de vluchtelingenproblematiek of Haarlem iets gaat doen met de oproep van de minister aan gemeenten en of wellicht overwogen wordt de koepelgevangenis of een ander gebouw ter beschikking te stellen voor opvang.

Mevrouw **Huysse (GLH)** vraagt of de gemeente bereid is desnoods tijdelijk een bestemmingsplan te wijzigen of buiten werking te stellen om de bouw van een opvang met goedkope snelbouwmodules mogelijk te maken.

De heer **Garretsen (SP)** vraagt met verwijzing naar de moties die in verschillende gemeenten zijn aangenomen of de burgemeester zicht heeft op de gevolgen van TTIP voor Haarlem.

Burgemeester **Schneiders** zegt dat hij op de vraag van de SP in de raad zal ingaan omdat hij vermoedt en bevestigt krijgt dat de SP daar een motie vreemd wil indienen over dit onderwerp.

Hij zegt niet op de hoogte te zijn van de overlast in de Finlandstraat maar stelt in het kader van de nieuwe bestuursstijl voor dat de vragensteller en de bewoners op de publieke tribune nu meteen contact opnemen met de betreffende ambtenaren Veiligheid die ook op de tribune zitten.

Hij zegt contact te hebben opgenomen met de COA om te vragen of ze een opvangmogelijkheid voor Haarlem op het oog hadden. De koepel is aangemeld als rijksgebouw maar de bouwkundige staat is door het COA te slecht bevonden. COA heeft wel een ander gebouw op het oog, maar kon of wilde niet zeggen welk. Hij heeft gevraagd zaken zo spoedig mogelijk aan hem door te geven zodat Haarlem kan bekijken wat men als gemeente kan doen. Hij sluit niet uit dat er verschillende politieke opvattingen over de mogelijke opvang naar voren zullen komen. Maar als het gaat om een rijksgebouw en als het past binnen het bestemmingsplan, heeft de gemeente op dat punt geen rol. Het is vers twee of de gemeenschap daarnaast initiatieven wil ontplooiën.

7. Agenda komende commissievergadering 3 september 2015

De **voorzitter** merkt op dat de agendapunten over precario en over het verbeterplan voor begrotingen al zijn doorgeschoven. Zij zal met de griffie bekijken of ook de ter advisering toegezonden stukken over de herbeoordeling van de geheimhouding van stukken en het projectvoorstel voor intensivering van de Schalkwijkse aanpak nog kunnen worden toegevoegd. De heer Amand (Trots) krijgt niet voldoende draagvlak voor zijn voorstel de antwoorden op de artikel 38-vragen van Trots te agenderen.

8. Sluiting

De **voorzitter** sluit de vergadering om 19.00 uur.