Inspraakreactie wijkraad Vijfhoek, Raaks en Doelen
Startnotitie 'Haarlemse dienstverleningsvisie'
RC Bestuur 15 april 2020

Haarlem, 14 april 2020

Geachte leden van de raad,

U bespreekt de startnotitie Haarlemse Dienstverleningsvisie. Wij vragen ons na lezing af: als u met deze startnotitie van het college instemt, heeft u dan een idee wat er geleverd zal gaan worden? Wij niet.

Wij ervaren na lezing een erg mooie abstractie met input uit Japan i.p.v. de Haarlemmers. We vragen ons af wat van de startnotitie de tastbare werkelijkheid gaat worden.
In de startnotitie wordt een achttal concrete pijnpunten genoemd. Ze blijven voor ons in de lucht hangen. Het perspectief wat hier aan te doen, missen we.

Intentioneel is er niets mis mee als een organisatie zich wil bezighouden met het verbeteren van haar werkwijze. Het is dan bij voorbaat gewenst dat de doelgroep, de Haarlemmer, begrijpt wat er gaat verbeteren. Is er een 0-meting? Is er een sterkte-zwakteanalyse?
Een actieplan over een visie zo abstract als deze, heeft het gevaar in zich abstract te blijven in de uitwerking er van. 'Afbakening is lastig', dus daarom doen we het niet?

Een willekeurige greep uit de gehanteerde begrippen: "samen met de stad oppakken", 'maatwerk leveren en wendbaar inspelen", "de zachtere en emotionele kant", "continu verbeteren van de dienstverlening", "op tijd antwoorden op vragen via mail en telefoon", "een voor alle medewerkers op maat gemaakt cultuur- en gedragstraject", "we zijn betrokken en betrouwbaar", "we werken snel en simpel als dat kan en persoonlijk waar dat moet" enzovoort. Dat klinkt allemaal goed op visieniveau. Uiteindelijk zal het om gedrag van mensen i.p.v. 'gedrag van de organisatie' blijken te gaan.

Met deze startnotitie werkt het college een toezegging uit van 2018. Volgens de toelichting heeft de actuele coronacrisis voor een versnelling gezorgd van dit voornemen.

Er zijn verschillen in beleving van tevredenheid. De burger die eens in de zoveel jaren een paspoort komt verlengen versus een ondernemersclub die kind aan huis is aan de Zijlpoort. De laatste doelgroep kijkt en ervaart anders, nemen wij aan.

Uit onze contacten met wijkbewoners ervaren wij dat er verbeterpunten zijn. Het valt ons op dat hier dan vaak mailcontacten worden bedoeld. Erg late reacties, vage reacties, antwoorden op vragen die niet gesteld zijn. Worden mails van burgers aan de gemeente(ambtenaren) bewaard, geregistreerd en opgenomen in het gemeentelijk archiefsysteem? Wordt er intern gerappelleerd als zaken by mail aangekaart even blijven

liggen? Bestaat er zoiets als een verplichting om binnen een bepaalde termijn reageren? En indien het antwoord ontkennend is, bent u dan van mening hier werk van te maken?
Is het denkbaar dat Haarlemmers de mogelijkheid krijgen de status van een gestelde vraag in te zien en na beantwoording een waardering uit te spreken zodat deze ervaringen gevolgd kunnen worden?

Kijkend naar het digitale loket van onze gemeente zien wij (weliswaar op één website) een "ratjetoe" aan verschillende ingangen en soorten formulieren.

Hebben het gemeentebestuur en leidinggevenden er weet van dat, als zij aspecten van het gedrag van hun ondergeschikten willen veranderen (of willen deze zelf ook veranderen?), zij dan allereerst zelf het goede voorbeeld dienen te geven?

Een praktisch voorbeeld ter afronding. Op 5 december 2019 stelden wij schriftelijke vragen aan het college over het voornemen van de BIZ Binnenstad om in het centrum 'wifitracking' te gaan toepassen in de (gemeentelijke) openbare ruimte. We zijn inmiddels ruim vier maanden verder, antwoorden hebben we nog niet. De burgemeester heeft in uw RC Bestuur van januari verteld (lees het transcript) dat alles aan de AVG is getoetst en dat alles prima in orde is. In dat geval hadden wij dus in januari, vóór de coronacrisis, onze vragen beantwoord kunnen krijgen. Het laatste tussenbericht dateert van 12 februari en op een mail van ons aan de behandelend ambtenaar van 9 maart jl. (met afschrift aan de burgemeester en de belanghebbende wethouders) hebben we nog géén reactie mogen ontvangen.
Wij overwegen nu deze zaak, na vier maanden stilte, via een WOB-procedure aan te kaarten. Hoezo is dit 'persoonlijk en betrokken'? Of 'snel'? Als Raad bent u mogelijk gewend aan lange wachttijden na een collegetoezegging. Wij niet.
Dit was een voorbeeld. We hebben er meer.

Onze slotvraag. Zou het een optie zijn de verschillende partners-in-de-stad (naast het anonieme digipanel) uit te nodigen betrokken te zijn bij het vervolg van deze startnotitie? Als doelgroep van dienstverlening heeft dat mogelijk een toegevoegde waarde. Voorkomen moet worden dat het vervolg van de startnotitie een 'wij-van-WC-eend" proces gaat worden.

Met vriendelijke groeten,
de wijkraad Vijfhoek, Raaks en Doelen
Dick Smit
info@wijkraadvijfhoek-haarlem.nl