Inspreken Dienstverleningsvisie 2025-2030

Mijn naam is Tinka Chabot en ik spreek hier in n.a.v. de dienstverleningsvisie 2025-2030 die door u wellicht vanavond goedgekeurd gaat worden.

Even over de inhoud van deze visie. Niemand kan hier echt op tegen zijn, lijkt mij. Gemeenschapsgelden moeten altijd zorgvuldig, efficiënt en ten algemene nutte ingezet worden. Daarbij is het vertrouwen van alle belanghebbenden in de overheid, zoals u terecht stelt, essentieel. Het vertrouwen komt nl. te voet en gaat te paard en die kunnen verdomd hard rennen.

De goede bedoelingen druipen van deze visie af. Maar er is verder geen enkele inhoudelijke uitwerking in opgenomen. In dit stuk van slechts 10 pagina's tekst word je om de oren geslagen met meer dan 45 keer de term: inwoners, ondernemers en instellingen. Dat en het ontbreken van enige diepgang en de herhaling van zetten gaat op een gegeven moment ontzettend irriteren. Waar gaat dit over?

Als er nu géén vertrouwen is, hoe ga je dan, als overheidsapparaat, dat vertrouwen wekken? Ik hoorde een ambtenaar een keer bij een aanvraag voor een vrij simpele verbouwing in een buurtwinkeltje zeggen: ach, die ondernemers hebben geld zat! Of de ODRA die er een handje van heeft **standaard** aan te geven dat aanvragen niet compleet zijn, zodat er standaard minimaal 6 weken uitstel volgt. Alsof het geld als manna uit de hemel komt vallen. Het voornemen deze gangbare mentaliteit te willen veranderen is prachtig, maar richting te geven hoe dat bereikt zou kunnen worden ontbreekt in deze visie en dat is een gemiste kans.

Zolang het besef én de wil ontbreekt om binnen het gemeentelijk apparaat en bij de politieke besluitvorming zaken grondig aan te pakken, is deze nota verspilde energie. Ik noem voor de vuist weg een aantal punten waarvan ik het jammer vind dat deze niet in de visie terug te vinden zijn.

1. Pak de mentaliteit van wantrouwen richting de burgers aan. Zoals de waard is.. enz. Het feit dat er zes kernwaarden voor de verbetering van de dienstverlening benoemd moeten worden, geeft de aanwezigheid van dat wantrouwen haarscherp aan. Die zes waarden zou namelijk een vanzelfsprekendheid moeten zijn. Betrouwbaarheid, toegankelijkheid en betrokkenheid: als het bij deze 3 kernwaarden al mis zit, dan kan dat alleen veranderen als de ambtelijke organisatie grondig wordt hervormd. Regel dat er mechanismes binnen de diensten ontstaan, zodat deze 3 kernwaarden geborgd worden en zorg dat iedereen die daar **niet** aan wil voldoen, vervangen wordt door iemand die deze waarden **wel** als uitgangspunt neemt. De visie geeft, behalve goede voornemens, geen enkel inzicht of idee hoe deze mentaliteitsverandering binnen de gemeentelijke organisatie tot stand kan worden gebracht. Als deze mentaliteitsverandering niet kan worden gerealiseerd, dan is die 2 ton weggegooid geld.

2. Zorg ervoor dat er, binnen de gemeentelijke diensten, kennis van zaken aanwezig is. Op dit moment is Arnhem voor een groot deel een regie-organisatie. Als het bij een vraag inhoudelijk wordt of als de burger meer inhoudelijke kennis heeft, dan gaat het maar al te vaak direct mis door kennisgebrek bij de desbetreffende ambtenaren. Er wordt meteen blufpoker gespeeld en gedreigd met juridische stappen.
De zes kernwaarden mogen, nee moeten, dus eigenlijk uitgebreid worden met een 7e punt: namelijk kennis van zaken.

3. Ook de politiek heeft een grote verantwoordelijkheid. Houd het, bij nieuwe regeltjes bedenken, kort en zakelijk. Vermijd allerlei symboolpolitiek en hobbyisme die in de praktijk niets opleveren, maar de burger wel frustreren, op hoge kosten jaagt en waarvan het nut of effect vaak niet te zien of uit te leggen is. Heb ook de moed dit soort symbool-wetgeving en tegenstrijdige regelgeving af te schaffen. M.a.w.: ga met een stofkam door de regelgeving. Ook dat scheelt veel belasting van het ambtelijke apparaat en dus gemeenschapsgeld. Luister naar mensen uit de praktijk die verstand van zaken hebben in plaats van je als bestuur in je eigen denkbeeldige gelijk of principe in te graven en onzinnige, kostbare oplossingen te bedenken die na korte tijd weer, tegen hoge kosten, ongedaan gemaakt moeten worden. Denk bijvoorbeeld aan het lassen en weer losslijpen van de restafvalcontainers, wat een godsvermogen moet hebben gekost.
Hou je als gemeente strak aan gemaakte afspraken en hou er geen dubbele agenda's op na. Hou burgers niet aan het lijntje, ook niet bij kleinere issues. Dat soort veelvoorkomende praktijken zijn dodelijk voor je geloofwaardigheid en hiervan zijn legio voorbeelden te geven. Hou vooral strak toezicht op basis van deze 6, of liever 7, kernwaarden, ook daar waar de gemeente verantwoordelijk is voor zaken die bovengemeentelijk zijn georganiseerd, zoals bij de ODRA. Daar heeft de burger op dit moment echt het nakijken en is van het zich houden aan die 6 kernwaarden zelfs geen begin van een begin.

Ik woon zelf in de binnenstad, in een zeer hoog-dynamische omgeving, en heb in het verre en recente verleden met veel diverse ambtenaren en wethouders te maken gehad. Dat leverde vooral frustratie op, omdat ze hun zaakjes qua kennis niet op orde hadden, afspraken niet werden nagekomen en uit een gevoel van onaantastbaarheid soms obstructie werd gepleegd en incidenteel zelfs keihard werd gelogen.

En ja, bij mij is het wantrouwen ook groot. Hoe ga je dat als raad veranderen en vooral zorgdragen dat deze 6 (of 7) kernwaarden uit de visie als leidraad voor het overheidshandelen gaan gelden?

Ik ben heel benieuwd of het u d.m.v. deze visie gaat lukken om het vertrouwen in de overheid terug te krijgen. Voor mij moet er, in ieder geval, nog heel veel water door de Rijn stromen.