Geachte voorzitter, commissieleden,

Dank dat ik vanavond in deze commissie de mogelijkheid heb om wat tips en tricks met u te delen. Deze zijn gebaseerd op 5 casussen die mijn gezin en ik mochten en mogen doorlopen met de ambtelijke organisatie afgelopen paar jaar…

Als eerste raad ik aan, aan goede dossiervorming en archivering te doen. Er waren harde afspraken bij de bouw van woonwijk Happy Days dat er een hek kwam om koplamplicht af te schermen van onze woonkamer. Door personele wijzigingen bleef het hek uit. De afspraak was nergens terug te vinden. Behalve in ons mailarchief; gelukkig. Een constructief gesprek met de projectleider zorgde ervoor dat het hek er alsnog kwam.

Voorzitter,
Wij deden een bouwaanvraag voor het ombouwen van onze garage. De aanvraag liep vertraging op, omdat de gemeente de bouwtekeningen van onze woning uit 2018 niet kon terugvinden. Uiteindelijk kwam het goed via de bouwer en ons. Maar hoe kan het?

Een volgende tip: goed opbergen van contracten bespaart tijd.
Bij de aanvraag voor dagbesteding voor onze zoon duurde het 8 maanden voordat het advies er lag en daarmee toestemming. Die 8 maanden onzekerheid zorgde voor stress, geen dagbesteding, waardoor de behandeling niet aansloeg. Ons leverde het onnodig werk op door aanvragen PGB. Achteraf was dat allemaal niet nodig. Want uiteindelijk kregen we bericht dat er een contract was gevonden tussen gemeente en de dagbesteding. Conclusie: Het had veel sneller gekund als de overeenkomst goed vindbaar was.

Voorzitter,
Als 4^{e} goede raad: Wat je geeft, krijg je terug. Bij de bouwaanvraag kregen zowel de architect als wij, geen of heel laat reactie op mails en terugbelverzoeken. Onwetendheid is 1 van de grootste drijfveren van irritatie en vasthoudendheid.

Bij de aanslag gemeentebelastingen waren contactmogelijkheden onzichtbaar. Op in bezwaar gaan na. Liefst hadden we het via een informeel bezwaar geregeld. Na een mager gemotiveerde afwijzing op bezwaar wilden we opnieuw in gesprek om teveel gerekende gebruiksruimte op te lossen. 3-regelig mailtje: We moesten ons maar richten tot de rechtbank.
Ook hier liep het uiteindelijk goed af dankzij een aantal goede gesprekken met een doortastende medewerker.

Voorzitter,
Ik begrijp waarom gemeenten van WOZ-bureaus af willen. Verleid mensen daartoe met een open dienstverlening als informeel bezwaar, telefonische mogelijkheden en B1-taalgebruik. Zorg voor een goed verhaal. En voor laagdrempelige contactmogelijkheden om dat verhaal te kunnen vertellen. Mensen kunnen soms vervelend zijn en niet ieder gesprek is leuk. Maar mensen willen gehoord worden.

U voelt de volgende tip aan komen: Efficiënt werken. Er was veel onduidelijkheid over de uitkering die onze zoon kon krijgen. Was het WW of Ziektewet. Het werd een kastje – muur verhaal. Met wat hulp van collega's – ik werk zelf bij een gemeente - kon ik de medewerkers op het juiste spoor krijgen omdat ik vragen kon gaan stellen.
De bouwaanvraag liep vertraging op omdat in het begin van het proces al constructietekeningen werden gevraagd. Die zijn pas echt relevant tijdens de bouw voor een toezichthouder. Maar niet aanleveren betekende stopzetten aanvraag.
Mijn architect krijgt weer het zweet als ik hem eraan herinner.

Voorzitter,
Waar gewerkt wordt, worden fouten gemaakt. In de publieke sector worden die al snel zwaar aangerekend door de gemeenschap; 'ambtenaren', 'politici'...
Mensen zijn soms lastig en niet leuk. Alleen, vaak zijn het 'betrokken inwoners met feedback als gratis advies'.

U bent als raadscommissie en raadsleden het hoogste democratische orgaan van de gemeente met een controlerende en taakstellende functie. Ik heb u een aantal punten aangereikt. Het is op individueel niveau een aantal keer vlot getrokken. Maar op organisatieniveau zit het niet goed. Mijn oproep aan u is om te sturen richting een effectievere, klantvriendelijker organisatie.
Mét een goed archiveringssysteem.

DAM Heemskerk