

VERSLAG RAADSCOMMISSIE CULTUURVERANDERING

CV nr: 08/01
Datum: 21 mei 2008
Plaats: oude raadszaal
Tijd: 13:00-15:00 uur

aanwezig: J.P.T. Klijnsma (voorzitter), J. Kinds (PvdA), J. Schaaf (SP), B.G. de Boer (VVD), D. de Haan (GL), J. Vogel (CDA), D. de Jong (CU), E. van der Wilt (D66), G. Spieker (St.P.), S. Antuma (S&S), Jacq. Wallage (burgemeester), F. de Vries (wethouder), I. Bolle (plv. griffier), F. van Leeuwen (cie. griffier), L. Geut (Berenschot), A. van der Veen (Berenschot), J. Stoker (Berenschot).

m.k. afwezig: J. Seton (CDA).

A.1. Mededelingen voorzitter/portefuillehouders

Voorzitter

Er staan twee punten op de agenda. Er is anderhalf uur voor B.1 en 15 minuten voor B.2 gereserveerd. Voorafgaand aan de bespreking van B.1 zal Berenschot een toelichting geven. De handout van deze presentatie is aan alle raads- en collegeleden vertrekt, en is als bijlage opgenomen bij dit verslag.

Burgemeester

Mw. Dekker is niet aanwezig wegens onoverkomelijke agendaconflicten.

B.1. Plan van aanpak Berenschot + collegebrief

Kinds (PvdA)

- Bedankt Berenschot voor het stuk en de toelichting, is vooral tevreden over genoemden vereisten voor het slagen van het proces.
- Het is belangrijk dat de urgentie en de wens om te veranderen overal in de dienst wordt ervaren. Het moet niet alleen een top-down proces zijn dat uit raad en college naar voren komt. Is dhr. Van der Veen ervan overtuigd dat dit bij de dienst het geval is, en zo niet, wat moet hieraan gedaan worden?
- Het stuk spreekt over het eigen verandertraject van de raad, en gaat hier verder nauwelijks op in. Het verbaast mevr. Kinds dat niet al in de eerste fase de raad, in samenwerking met de griffie ondersteund is bij hun eigen verandertraject door dhr. Geut en mevr. Stoker. Wanneer je immers spreekt over een driehoek moeten de veranderingen bij de raad goed op het proces aansluiten. De raad moet bijvoorbeeld eigen bijeenkomsten organiseren om te bepalen waar men naartoe wil.
- De raad heeft heel nadrukkelijk zijn eigen verandertraject. De raad moet zich meer aan de voorkant van het proces plaatsen.
- Aan de hand van concrete dossiers moet de raad aan volgens het principe van action learning de verbeteringen bij RO/EZ en binnen het eigen functioneren meten. Hieraan moeten alle raadsleden, ondersteund door de griffie, meewerken.
- De typering van de verandering bij RO/EZ als proeftuin in plaats van strafexercitie is te soft. De nadruk ligt op deze dienst omdat zich hier de problemen hebben voorgedaan. Dat neemt niet weg dat lessen die hier worden getrokken op andere diensten kunnen worden toegepast.

- Waar is OCSW in dit stuk? Deze dienst zou meer dan andere diensten bij dit proces betrokken moeten worden.
- Mevr. Kinds onderschrijft de zorgen over het vergrijzende personeelsbestand van de Gemeente. Hier voegt ze de geringe politieke sensitiviteit van ambtenaren die te vaak wordt ervaren aan toe. Tevens maakt ze zich zorgen om de snelle personele wisselingen binnen en buiten de gemeente, die contact van burgers met de Gemeente kunnen belemmeren.
- In het kader van action learning bestaat er een spanning tussen evalueren en politiek bedrijven. Deze twee factoren kunnen elkaar in de weg zitten. Politieke voorkeur bepaalt vaak wat door mensen als een positief of een negatief proces wordt bestempeld. Dit moet de raad er niet van weerhouden te evalueren, maar een goede checklist is noodzakelijk. Tevens moet de raad zich van dit tegenstrijdige speelveld bewust zijn. Raadsleden moet zichzelf onderling kritisch aanspreken.
- De raad moet kaders stellen, en deze vervolgens controleren. De raad moet ophouden om zich vervolgens gedurende het proces overal mee te bemoeien. Dit is voor de PvdA net zo moeilijk als voor elke andere fractie.

Schaaf (SP)

- Het plan van aanpak is nu nog wat algemeen, maar zal gaandeweg geconcretiseerd moeten worden.
- De SP wil op twee niveaus opmerkingen verwoorden op het voorstel; aan de ene kant op het niveau van wat er sterker moet worden gesteld en aan de andere kant op het niveau van wat er nog mist in de staderaanpak.
- De bejegening van en omgang met burgers en andere betrokkenen moet sterker worden neergezet. Dit gaat te vaak mis, en dit beeld blijft dan hangen.
- De borging van goede resultaten blijft te vaak achterwege, dit moet sterker worden neergezet in het plan van aanpak. Goede voorbeelden als de proeftuin WMO in Paddepoel verdwijnen uit het geheugen. Dit is geen specifiek Gronings probleem, maar verdient wel veel aandacht.
- Een aspect dat aan de staderaanpak zou moeten worden toegevoegd is het aspect van tijd. Het moment waarop burgers of de gemeenteraad worden betrokken bij het proces is van doorslaggevend belang. Doorzien op welk moment en vooral hoe je betrokken moet betrekken is cruciaal.
- Een ander aspect dat verder moet worden uitgewerkt is de rol van anderen. Vooral het benutten van positieve krachten die hier vanuit kunnen gaan. De rol van externe partijen zoals Opbouwwerk moeten sterker worden opgepakt.
- Er wordt vaak goed geluisterd naar betrokkenen, maar deze worden vervolgens niet meegenomen in het denkproces van beleidsmakers dat hierop volgt. Hierdoor hebben betrokkenen vaak het gevoel niet te zijn gehoord. Goed luisteren is belangrijk, maar niet voldoende.

Antuma (S&S)

- Voorafgaand aan de analyse een opmerking over de begeleidende collegebrief. Overbodige informatie, zoals het feit dat het bij het verandertraject gaat om concrete verandering is overbodig. Dit hebben we immers zo afgesproken.
- Dhr. Antuma gaat op drie punten in. De verbinding tussen college en raad, de werkwijze in het kader van action learning en de inhoud en het proces.
- Met betrekking tot de positie van de raad is de focus steeds sterker op de kaderstellende rol ten opzichte van de controlerende rol. Wellicht heeft dit te maken met een minder sterk wordende vertrouwensband. Door meer aan de voorkant van het proces te zitten voorkom je immers dat je als raad niet gehoord wordt wanneer je gehoord zou willen worden.
- Met betrekking tot het vorige is politieke sensitiviteit van college en dienst dan ook cruciaal. Niet alleen richting raad, maar ook richting andere betrokkenen. Een betere sensitiviteit aan de zijde van college en dienst moet resulteren in betere informatievoorziening. De raad zal aan zijn kant moeten bepalen wat voor informatie noodzakelijk is om politiek te bedrijven en hoe hiermee wordt omgegaan.

- Met betrekking tot de werkwijze van action learning en de stadjeraanpak is dhr. Antuma van mening dat het proces eerst op gang moet komen voordat we concreet bij kunnen gaan sturen in bijvoorbeeld de invulling van de stadjeraanpak. De commissie moet de ruimte bieden om gemaakte fouten te analyseren, en buiten de politieke waan van de dag om het proces evalueren en waar nodig bijsturen. De vertrouwensbasis moet worden hersteld.
- Met betrekking tot inhoud en proces zal Student en Stad marginaal toetsen. Het meten van veranderingen in de haarvaten kost veel tijd en energie, die beter besteedt kunnen worden.
- Dhr. Antuma is blij met de aandacht voor de vergrijzingproblematiek. Dit sluit aan bij de filosofie van Student en Stad en biedt tevens een goed middel om de door dhr. Schaaf verlangde borging van resultaten te bewerkstelligen.
- In oktober praten we verder over onder andere de stadjeraanpak en zullen we zien wat er verder nog bijgesteld dient te worden.

Van der Wilt (D66)

- Het slagen van het cultuurveranderingsproces zal moeten blijken in de raad. Door middel van de procesmatige aanpak van Berenschot wordt de raad een middel geboden om te toetsen of dit lukt.
- Dhr. Van der Wilt geeft aan zich te kunnen vinden in de woorden van mevr. Kinds waar het gaat om het betrekken van andere diensten, met name OCSW, bij het veranderproces.
- We leven in een veel meer fluïde samenleving, dit stelt eisen aan de werkwijze van de Gemeente. Als raad zullen we het voortouw moeten nemen en de burgers moeten benaderen op een manier die voor hen prettig is.
- Dit proces is een proces van bestuurlijke vernieuwing, dus we moeten niet bang zijn om onze instrumenten aan te passen aan de wensen van de tijd. Het instituut gemeenteraad moet sterker worden gemaakt. De raad moet vooral zijn kiezers vertegenwoordigen, hierbij moeten wij ons niet verschuilen achter partijpolitiek. Hiervoor moeten we dualer optreden.
- We moeten de burgers meer betrekken bij het vormgeven van beleid. We moeten ze niet eens in de vier jaar benaderen voor hun stem. Een goed voorbeeld is het Groninger Forum, hier hebben we samen met de stad beleid gemaakt.
- Het plan van aanpak sluit aan bij deze insteek. Het eindresultaat wordt door Berenschot nog niet genoemd, dhr. Van der Wilt stelt dat dit een open, transparante en benaderbare Gemeente moet zijn. De raad is geen doorgeefluik, de raad moet verantwoordelijkheid dragen. Inspraak kan vorm worden gegeven door middel van bijvoorbeeld wijkteams.
- Bovenstaande betekent niet dat alle burgers altijd gelijk zullen krijgen, maar dat ze het gevoel moeten hebben dat ze gehoord zijn en dat ze serieus genomen zijn.
- Het slagen van de veranderagenda hangt af van de raad. Als de raad er in slaagt dualer te worden zal er een duurzame incentive af worden gegeven aan college om de dienst aan te blijven sporen om open en transparant te werken. Als dit niet gebeurt zal de burger het vertrouwen in de raad verliezen. De raad zal dus zelf aan het roer moeten staan.
- Bij het beoordelen van de voorgestelde dossiers zullen participatie, openheid en draagvlak voor D66 de centrale punten zijn waarop het handelen van de Gemeente wordt beoordeeld. Pas als deze op orde zijn zal een positief oordeel worden gegeven.

De Haan (GL)

- GroenLinks is tevreden over het plan van aanpak, aangezien het een echt nieuwe werkwijze behelst en geen hernoeming van bestaande procedures en werkwijzen. Het is een concreet en praktisch plan. Raad en college moeten verder werken aan de stad, en al doende leren.
- Niet alleen dienst en college zijn trots op de stad, stadjes zijn dat ook. Er zijn echter wel een aantal dingen waar ze tegen te hoop lopen. De stadjeraanpak komt aan deze bezwaren tegemoet.
- Deze aanpak is echter voornamelijk geschikt voor nieuwe plannen of herzieningen van plannen met een meerderjarig karakter. Minder voor de dagelijkse praktijk. Juist bij de dagelijkse uitvoering heeft de burger het meest te maken met de Gemeente. Over zaken als paspoorten en parkeervergunningen zullen de meeste stadjes wel tevreden zijn, hier moet de raad zich rekenschap van geven.

- Bij het loket Bouwen en Wonen zitten veel van deze dagelijkse dingen echter niet goed. De raad merkt pas iets van problemen bij dit loket wanneer de burger tot wanhoop wordt gedreven. Dhr. de Haan heeft hier situaties meegemaakt die met geen pen zijn te beschrijven. Het lijkt erop dat degene die wil bouwen altijd een streepje voor heeft.
- De onderliggende oorzaak bij het loket is erin gelegen dat de filosofie dat de klant de procedure door moet worden geslept tenzij het echt niet anders kan dominant is. Dit is een soort doorgeslagen klantvriendelijkheid. Het belang van omwonenden wordt hierdoor uit het oog verloren.
- Over de rol van de raad in de toekomst twee opmerkingen. De raad moet meer aan de voorkant van het proces komen te zitten en moet meer keuzemogelijkheden worden voorgelegd. Keuzes zijn in het verleden wel vaker voorgelegd, dit kan vaker, maar is lang niet altijd noodzakelijk. Dit zou een te groot beslag leggen op de tijd van raadsleden.
- Op het vlak van inhoud en proces het volgende. Het proces moet niet prevaleren boven de inhoud van voorstellen.

Vogel (CDA)

- Dhr. Vogel wil ingaan op een aantal hoofdpunten. De sense-of-urgency, de positie van de raad, de burger en de dienst en de vreedzame co-existentie.
- De Europaparkaffaire heeft een schokeffect teweeg gebracht. Dit heeft tot de huidige sense-of-urgency geleid. We moeten nu niet verslappen, want dan komt de noodzakelijke koerswijziging niet tot stand. We moeten het huidige momentum benutten.
- De positie van de raad komt onvoldoende aan bod. De raad moet weliswaar zijn eigen positie bepalen, maar uit het rapport van Klaassen komt naar voren dat de raad bij college en dienst onvoldoende in beeld is. Wat gaan we hier nu aan doen? De beschrijving in het plan van aanpak van de relatie tussen raad en college komt nauwelijks aan bod, en gaat niet verder dan monitoren.
- De positie van de burger; wat gaat de burger van dit proces merken? Doordat we tot nu toe buiten de openbaarheid hebben geopereerd is het voor de burger niet zichtbaar wat er gebeurt. Dit komt niet genoeg tot uiting in het plan van aanpak. De buitenwacht moet een rol spelen in het cultuurveranderingsproces. De burger moet centraal staan.
- Het plan benadrukt dat RO/EZ in de frontlinie staat. Het lijkt er op dat Berenschot de dienst uit de wind probeert te houden, de dienst zelf slachtoffer te maken. De dienst zelf is de oorzaak van de deuk in de vertrouwensbasis, door college en raad niet serieus te nemen. De dienst moet nu grondig de eigen werkwijze herzien.
- Met betrekking tot de vreedzame co-existentie is het CDA het niet met de insteek van Berenschot eens. De raad moet voluit kritiek kunnen geven op het veranderproces en de verantwoordelijken voor uitblijvende resultaten. De raad moet zich niet de mond laten snoeren ten gunste van het proces. Dit is niet nodig.

De Jong (CU)

- Dhr. de Jong kan zich op grote lijnen aansluiten bij de woordvoering van het CDA.
- Met betrekking tot het plan van aanpak is de voorgestelde stadjeaanpak akkoord. Er is echter onvoldoende aandacht voor wat politiek precies is. Een voorbeeld is de gelijktijdig met een raadsvergadering geplande bijeenkomst over Intense Laagbouw. Dit moet niet kunnen gebeuren. Verder is communicatie een belangrijk punt. De communicatie is niet eenduidig en consequent genoeg in zijn communicatie richting de burgers. Beloften moeten worden nagekomen. De ervaring vanuit de politiek en stadje is cruciaal.
- Het is onmogelijk om als raad altijd een rol aan de voorkant van het proces te hebben. Meer keuzemogelijkheden in voorstellen zijn echter wel mogelijk.
- Als raad moeten we goed nadenken over wat we nou eigenlijk echt voor informatie willen ontvangen. Minder, relevantere informatie is gewenst. Hiervoor is een solide vertrouwensbasis echter absoluut noodzakelijk.
- Action learning is een goed idee. We moeten als raad samen met het college vaststellen welke onderwerpen hiervoor geschikt zijn. De manier waarop borging van goede resultaten wordt

bewerkstelligt moet verder worden uitgewerkt. Komt hier toch een soort blauwdruk voor? De raad moet hiervan worden op de hoogte gesteld.

- Heeft de beknopte voorbereiding een beperking opgeleverd bij de totstandkoming van dit plan van aanpak?
- Wat is precies de achterliggende gedachte en bedoeling bij de opmerking van Berenschot dat het geen kwestie is van 'U vraagt, wij draaien'?
- Het hele proces mag niet te lang duren.
- Met betrekking tot vreedzame co-existentie sluit dhr. De Jong zich aan bij dhr. Vogel. De raad zal zijn controlerende rol in alle openheid uitoefenen.
- Heeft Berenschot het idee dat de Bestuursdienst in staat is om het gehele proces van cultuurverandering te overzien en te coördineren?

De Boer (VVD)

- College en raad hebben in dit proces een gescheiden rol. Tevens gaat het hierbij om de dienst RO/EZ en niet om andere diensten. De burgers staan centraal. Het project moet toetsbaar zijn. De VVD zal de adviezen van Anderson, Postma en Klaassen hanteren om te toetsen of het project geslaagd is.
- Enkele kritische kanttekeningen bij het plan van aanpak. Het gaat primair om wat het college uiteindelijk doet met het plan van aanpak. Onderling vertrouwen tussen raad en college moet voorop staan.
- De VVD is positief over de stadjeaanpak. Hierdoor wordt het proces meetbaar gemaakt. Action learning is een ander belangrijk punt. De VVD heeft wel vraagtekens bij de aangedragen dossiers. Met name de keuze van de Brugwachter boven bijvoorbeeld de Plutolaan zou niet de keuze van de VVD zijn geweest.
- Er missen nog een aantal punten. Uit het plan van aanpak wordt geen einddoel duidelijk. Dit maakt het niet meetbaar. Accentlegging en fasering in de tijd ontbreken. Wellicht lopen bepaalde processen al en moeten anderen nog worden opgestart. Wordt de sense-of-urgency door alle betrokken partijen gevoeld?

Spieker (St.P.)

- Fouten bij RO/EZ zijn niet toelaatbaar. Het plan van aanpak mag geen vrijbrief zijn voor de dienst om fouten te maken. We hebben dit proces ingezet om te voorkomen dat er in de toekomst nog fouten gemaakt zullen worden. Fouten bij RO/EZ zijn ontoelaatbaar. Voorbeelden zoals de Plutolaan tonen aan dat het nog steeds niet goed gaat.
- De hoofdtaak van de raad is om, namens de kiezers, het college te controleren. De taak van het college is om de informatie aan te leveren op basis waarvan de raad zijn controlerende rol kan invullen. De burgemeester heeft meerdere keren aangegeven dat dhr. Spieker slechts het college kan aangeven. Het plan van aanpak geeft echter de indruk dat de raad 'medeplichtig' wordt gemaakt aan het proces.
- Met betrekking tot de burgers gaat het plan niet ver genoeg. De suggestie wordt gewekt dat stadjeers mee mogen praten, maar slechts vanaf de zijlijn. Uiteindelijk is het de dienst die beslist. De dienst wint altijd.
- De Stadspartij is er op basis van dit plan niet van overtuigd dat er ook daadwerkelijk dingen gaan veranderen. Er ligt geen blauwdruk, er wordt slechts geleerd van fouten. Deze weg zal Dhr. Spieker niet steunen.

Burgemeester

- Dit plan is in een aantal opzichten ingewikkeld. Er zijn externe adviseurs aangetrokken maar het college is verantwoordelijk voor het proces. Ook de raad heeft en houdt zijn eigen verantwoordelijkheden. Dhr. Wallage zal ingaan op die aspecten van het plan die in de verantwoordelijkheidsverdeling een rol spelen.
- Met betrekking tot OCSW is de insteek dat de lessen van RO/EZ uitstralen naar andere diensten, waarbij OCSW de eerste dienst in de lijn is. Berenschot heeft geadviseerd dit niet één op één te doen. De insteek blijft echter om alle gemeentelijke diensten te laten leren van dit proces.

- Met betrekking tot het idee van vreedzame co-existentie is het lastig om tegelijk het politieke debat te voeren en het eens te worden over de vorm ervan. Dit betekent dat je momenten moet creëren waarop een discussie over het proces mogelijk wordt. We moeten dus als raad en college buiten het politieke debat, maar niet ten koste van, juist ten gunste van het politieke debat af en toe een time-out nemen en de gang van zaken bespreken. Hierbij zullen we het niet altijd eens zijn. Het zal dan ook moeite kosten om het gezamenlijk terugkijken een beetje fatsoenlijk te doen. We moeten hier dus de tijd en ruimte voor nemen.
- Dhr. Wallage onderschrijft het punt van dhr. Schaaf over bejegening. Het komt teveel voor dat burgers het gevoel hebben onjuist bejegend te worden. Hier moeten we vanaf zien te komen. Je hoeft het niet altijd met elkaar eens te worden, maar we moeten stadjes wel serieus nemen. We moeten serieus met elkaar omgaan.
- De vergrijzing van de organisatie, en de noodzaak van het investeren in jonge mensen onderschrijft dhr. Wallage. Het is noodzakelijk dit onderdeel van het veranderproces te maken.
- Het is goed om te constateren dat trots op Groningen ook betekent dat we trots zijn op het gemeentelijk beleid en degenen die dit uitvoeren.
- Is action learning nu de goede aanpak? Het is geen vrijbrief om fouten te maken. Dit is niet de bedoeling. Er zijn echter twee methodes om te veranderen. Terugkijkend en normatief, dit leidt echter slechts tot incidentele politiek. De voorgestelde methode is echter veel lastiger. Het leidt tot een proces waarbij zowel raad als college van hun fouten leren en de hand in eigen boezem zullen moeten steken.
- Met betrekking tot de rol van de raad komt dit onderdeel in het stuk inderdaad weinig terug. De raad voert zijn eigen proces uit, waarbij Berenschot uiteraard wel kan ondersteunen. Het initiatief hiertoe komt echter niet van het college, het college ondersteunt slechts. Er is gekozen voor een eigen proces van de raad, met ondersteuning van de griffie. Hoe de raad dit oppakt is een zaak van de raad.
- Op het gebied van informatievoorziening aan de raad heeft het college een rol. Op het gebied van zaken als tijdsinvestering en positionering van de raad moet de raad zelf het voortouw nemen. De aanbevelingen over collegebrieven zijn een goede eerste stap in dit proces.
- Het college heeft zichzelf de vraag gesteld hoe belangrijk dit proces is. De urgentie is absoluut aanwezig binnen het college. Het succes van dit proces is een van de kernpunten van het beleid van dit college. De bereidheid om dit richting de organisatie dit ook neer te leggen is aanwezig. De inzet is om de ene kans die we hebben aan te grijpen. In wisselwerking met de raad moet dit duidelijk worden.

Voorzitter

- De griffie zal in augustus een eerste plan van aanpak voor de raad presenteren. Dit zal een eerste tussenstand zijn waarbij de hele raad zal worden betrokken.

Geut (Berenschot)

- Dhr. Geut zal ingaan op een aantal vragen over de aanpak, en over de betrokkenheid van de raad.
- Met betrekking tot de stadjeaanpak en action learning is dhr. Geut blij dat deze door de commissie wordt onderschreven. Hij constateert dat de commissie wel heeft aangegeven voorwaarden te willen stellen. Berenschot wordt aangespoord precies te zijn en concrete resultaten aantoonbaar te maken. De procesmatige aanpak heeft allerminst tot doel globaal van aard en wars van concrete resultaten te blijven. De resultaatgerichtheid en de borging van resultaten binnen de aanpak zijn zeer wezenlijke elementen. We hebben een stramen uiteengezet waarbinnen de resultaten moeten neerslaan. Dit zal gedurende het proces moeten gebeuren. Deze lessen zullen moeten leiden tot een andere aanpak.
- Wat betreft de betrokkenheid van de raad, en de terughoudendheid hierover in het plan van aanpak, wordt geconstateerd dat dit absoluut niet van ondergeschikt belang is. Het belang van de raad, als onderdeel van de driehoek, is bijzonder groot. De betrokkenheid van de raad moet evident zijn. Er moeten vormen worden gevonden om het proces van de raad aan te laten sluiten bij het proces van het college, en gezamenlijke resultaten te borgen.

- Bij het bovenstaande is vreedzame co-existentie van groot belang. Dit betekent niet dat er niet in de openbaarheid over het veranderproces gedebatteerd kan worden, maar dat er manieren moeten worden gevonden om buiten het politieke proces om te evalueren. Het proces mag niet het debat in de weg staan.
- Op basis van concrete dossiers uit het verleden moet bepaald worden wat de informatievraag van de raad aan het college is, en moeten zeer concrete verbeterpunten naar voren komen. Het gaat hier echter om complexe processen binnen de stad. Dit maakt het besluitvormende proces echter een zeer complex en lastig proces. Hierdoor is een gedegen evaluatie noodzakelijk.

Van der Veen (Berenschot)

- Met betrekking tot de wil tot veranderen bij RO/EZ constateert dhr. Van der Veen dat de aanpak met interesse is ontvangen bij de dienst. Het is van belang dat niet alleen hijzelf maar juist de leidinggevenden van de dienst de noodzaak van dit proces onderkennen en zich eigen maken. Zij moeten uiteindelijk de cultuurverandering vormgeven.
- Ook bij de dienst worden huidige projecten en projecten uit het verleden geëvalueerd. Hierbij wordt bekeken hoe het kan dat bepaalde projecten door de dienst als goed waren beoordeeld, maar door betrokken negatief werden gezien. De wil is er bij de dienst om te leren om dit soort zaken in de toekomst te voorkomen. Bij deze evaluatie worden niet alleen managers van RO/EZ, maar ook van andere diensten betrokken. Dit leidt tot een frisse blik, maar ook tot goede scholingsmogelijkheden.
- Het is geen simpel proces. Er zijn heel wat ingeslepen werkwijzen en nieuwe uitdagingen waaraan moet worden voldaan. Dit vereist echte wil om te veranderen. Dit betekent dat tot in de haarvaten de problemen moeten worden geanalyseerd.
- Het vergrijzende personeelsbestand is een fors probleem dat aandacht verdient.
- De accenten van dhr. Schaaf, het tijdsaspect van processen en de borging van resultaten onderschrijft dhr. Van der Veen. Er wordt gepoogd om op het vlak van borging tot meer meetbaarheid te komen.
- De stadjeaanpak moet vooral als checklist fungeren; niet als keurmerk.
- Het loket Bouwen en Wonen moet niet worden uitvergroot, het vraagstuk van bejegenen en in het geval van het loket het afwegingsvraagstuk tussen verschillende belangen maakt dit interessant. Dhr. van der Veen gaat de komende weken bij het loket een proces inzetten om de politieke sensitiviteit te vergroten.
- De urgentie wordt bij RO/EZ volgens dhr. Van der Veen absoluut ervaren. Zowel intern als extern wordt de noodzaak om te veranderen ervaren.
- Tot slot is het niet de bedoeling om de dienst uit de wind te houden. De problematiek is echter niet uniek voor RO/EZ, maar is ook van toepassing op andere diensten. Deze moet dus in een bredere context worden geplaatst. Het heeft veel te maken met een sterk veranderd maatschappelijk krachtenveld, met onder andere mondiger burgers.
- Met betrekking tot de bejegening is het van belang om transparant nee te kunnen zeggen. Eerlijke communicatie met respect voor de burger is veel belangrijker dan dat burgers altijd hun zin krijgen.

Voorzitter

- De tijd schiet helaas tekort voor verder debat.
- Het college zal in juni in de raad met een voorstel voor een kredietaanvraag voor de verdere voortzetting van het verandertraject. Dat is het eerste moment waarop hierover weer zal worden gesproken.
- Zowel raad als college kunnen hun visie op het stuk kenbaar maken waarna in het fractievoorzittersoverleg begin juni een definitief stuk zal worden opgesteld. Verdere bespreking in deze commissie zal in augustus gebeuren. In de tussentijd kunnen alle partijen hun voordeel doen met de aanbevelingen.
- Tijdens de volgende vergadering in augustus is het de wens van de commissie om door het college en Berenschot te worden geïnformeerd over de voortgang van het proces door middel van een tussenrapportage.

- Nog voor de volgende vergadering zal met de fractievoorzitters worden gesproken over de veranderagenda van de raad.
- Met betrekking tot de good en bad practices is het voorstel om dit in het fractievoorzittersoverleg te bespreken. In samenspraak met het college en Berenschot kan dan een definitieve lijst worden opgesteld.