

## SPREEKTEKST RESULTATENDEBAT – 5 JUNI 2023

Door Sicco Louw

(Gesproken woord geldt)



### **EERSTE TERMIJN**

Voorzitter,

Tijdens de presentatie van zijn jaarverslag zei de Nationale (en onze) Ombudsman het volgende: *“Wij horen nog regelmatig dat burgers zich niet gehoord voelen of niet serieus genomen worden. We hebben een overheid nodig die luistert en realistisch is over de inspanning die zij wil en kan leveren, zonder beloftes te doen die ze niet kan waarmaken.”*

De PvdA kijkt vandaag naar de resultaten van de dienstverlening van onze gemeente. In onze ogen een belangrijke factor waar het gaat om het vertrouwen in de overheid. Ik onderscheid drie niveaus van dienstverlening: contact, participatie en hulp bieden.

### Contact

Het contact tussen onze gemeente, inwoners, ondernemers en verenigingen kan nog een stuk beter. De waardering over de dienstverlening is flink gedaald (*van 7 naar 6,8, terwijl begroot was 7,4*). De wachttijden zijn toegenomen, zowel bij de publieksbalies als bij het gemeentelijk infopunt. Mensen moeten vaak lang wachten op een antwoord of op een reactie op een melding. Als die al komt. De waardering van ondernemers is op een dieptepunt beland met een 6,2. Slechts 10% van de ondernemers is telefonisch gelijk geholpen. En 10% hoorde na een melding niets meer van de gemeente. Digitaal halen we het rapportcijfer ook niet.

Met deze cijfers kunnen we niet tevreden zijn. Gelukkig blijkt uit antwoorden op technische vragen dat dit jaar meer personeel wordt ingezet om het contact met inwoners en ondernemers te verbeteren.

## Participatie

Een andere manier om vertrouwen als lokale overheid te krijgen en het liefst te behouden, is goed vorm geven aan burgerparticipatie.

De participatietrajecten scoren helaas nog steeds laag. Burgers geven hieraan slechts een 6,4 (*6,8 begroot*). Nog steeds horen we te vaak terug dat participatie wordt ervaren als een doekje voor het bloeden. Dat de gemeente niet luistert en alleen maar zendt. In plaats van gebruik te maken van de kracht van onze inwoners en ondernemers om samen met hen ontwikkelplannen op te stellen.

**Mijn eerste vraag aan het college: welke stappen zet het college om de waardering over onze participatietrajecten nu eens echt te verhogen?**

## Hulp bieden

Dan kom ik op misschien wel bij de wezenlijkste manier van dienstverlening: hulp bieden aan onze inwoners, ondernemers en verenigingen die dat echt nodig hebben. Om mensen weer geloof te geven in hun eigen toekomst. Om te zorgen voor bestaanszekerheid, kansgelijkheid en een gezond leven.

Veel mensen leven in financiële onzekerheid. Trots mogen we zijn met een Noodfonds van 2 miljoen euro, waarmee we raadsbreed hebben gekozen de grootste financiële nood te kunnen ledigen. Belangrijke vraag is of we hiermee nu de mensen bereiken die voor het noodfonds in aanmerking komen.

**Daarom mijn tweede vraag aan het college: hoe gaat het met de ondersteuning vanuit ons Noodfonds? Lukt het via onze partners mensen die het financieel nodig hebben goed te ondersteunen? En zo nee, waarom niet?**

Eenzelfde vraag heb ik over het Geldpunt en over Inzet. Prima initiatieven. Ook hier geldt weer: bereiken we de juiste mensen?

**Vraag 3: Is het college van mening dat we op de goede weg zijn of zijn nog andere instrumenten nodig om inwoners en ondernemers die het financieel zwaar te verduren hebben, te helpen?**

## Hoe verder?

Is de gemeente Zoetermeer een sterke overheid? Een overheid die inwoners steunt waar nodig, op tijd en goed helpt?

Het lijkt van niet. Onze dienstverlening is niet op peil. Overal zie je vertraging ontstaan: bij de woningbouw, bij de verduurzaming, bij raadsvoorstellen die maar blijven liggen. En dat frustrleert niet alleen ons als raad, maar het heeft dus ook gevolgen voor de dienstverlening aan onze inwoners, verenigingen en ondernemers.

Met een positief saldo van 29 miljoen euro heeft Zoetermeer haar schatkist goed op orde. Hoewel veel incidenteel geld, zijn structurele verbeteringen nodig aan onze dienstverlening. We hebben een capaciteitsprobleem in onze ambtelijke organisatie. Er zijn te weinig ambtenaren. Ziekteverzuim en werkdruk zijn hoog, cijfers over onze dienstverlening te laag. De PvdA ziet dan ook graag een investering in ons ambtelijk apparaat. Met als gevolg:

- Meer en sneller contact met ambtenaren
- Meer en sneller prioriteiten kunnen oppakken
- Meer inwoners bereiken die onze hulp nodig hebben

**In de perspectiefnota staan uitbreidingen opgenomen. Daarom mijn laatste vraag aan het college hoe die uitbreidingen zullen bijdragen aan een betere dienstverlening aan onze inwoners.**

Dank u wel.

---

## **TWEEDE TERMIJN**

Complimenten voor ambtenaren. Kunnen er niet genoeg zijn.

Dank aan het college voor de reactie in eerste termijn.

Blij dat dienstverlening voor dit college belangrijk is. Mijn partij hecht belang aan een sterke overheid. Dat betekent overigens niet ongebreideld uitbreiden,

het gaat er ook om dat ambtenaren handelen vanuit de maatschappelijke bedoeling. Dus als we maatregelen nemen om inwoners, ondernemers en verenigingen te helpen uit een financiële crisis te komen, helpt een ondoordachte huurverhoging voor alle huurders van gemeentelijke panden natuurlijk niet. Dat moet toch niet meer gebeuren, als we dienstverlening en het ondersteunen van onze inwoners, ondernemers en verenigingen zo hoog in het vaandel zeggen te hebben?

--

Hulp bieden is ook problemen bij de kop pakken waar bijvoorbeeld onze schietvereniging mee kampt. Deze club zit in een sterk verouderd pand waardoor de vereniging met een aantal beperkingen wordt geconfronteerd. Eind 2022 meldde het college voorlopig niet door te gaan met plannen voor nieuwbouw van deze Zoetermeerse vereniging. Omdat er andere prioriteiten zijn gemaakt. Zoals voor uitbreidingsplannen van Snowworld.

Ook de omwonenden van *MOTION Beweegcollege* kregen deze maand te horen dat er geen buurtvisie komt voor het Van Doornenplantsoen, omdat zij 'geen prioriteit' zijn. Dit doet natuurlijk iets met mensen! Hoe denkt u dat inwoners zich voelen als zij te horen krijgen dat ze geen prioriteit zijn?

--

Tot slot voorzitter,

Bij de aanpak van problemen moet de overheid volgens de ombudsman snel met burgers om tafel en erkennen dat er fouten zijn gemaakt. Maar vervolgens moet ze wél de tijd nemen, om naast mensen te gaan staan en het weloverwogen en vooral ook samen op te lossen.

En daar is wel een sterke overheid voor nodig.

Dank u wel.