

Geachte lezer(es),

Helaas kan ik niet op de datum waarop de Concept dienstverleningsvisie wordt besproken.
Vandaar deze reactie per mail.

Met vriendelijke groet,

Ipe van der Deen

Mijn opmerkingen/suggesties/vragen bij Concept dienstverleningsvisie:

- Als gedigitaliseerde inwoner snap ik het streven naar verdere digitalisering (pag. 3). Maar vergeet niet dat veel mensen niet gedigitaliseerd zijn en dat DUS de balie niet mag verdwijnen.
- De eerste zin op pagina 7 eindigt met een 3 tal woorden die geen goede combi zijn.
- De laatste zin op pagina 7 eindigt met je woon- of werkgemeente. Ik stel voor om daar jouw gemeente van te maken.
- De 3^e alinea op pag. 7 eindigt met de TLO's, draaien die nu naar wens/opdracht?
- De 5^e alinea op pag. 7 heeft het over de 6 kernwaarden die universeel en toepasbaar zijn. Moet toepasbaar niet *uitgangspunt* of *van toepassing* zijn?
- Op pagina 9 is sprake van *we doen wat we zeggen, we zeggen wat we doen*. Die alinea gaat over consistentie en transparantie. Ik heb bij de rijksoverheid (RVO) gewerkt en gemerkt dat na iedere verkiezing het beleid weer anders werd. Dit speelt ook op lokaal niveau, dus hoe consistent is de dienstverlening?
- Op pag. 11 is onder de kop *Aanleiding* sprake van nieuwe ontwikkelingen en technologieën die andere verwachtingen wekken. Welke dan wel?
- De laatste zin in die alinea suggereert dat er nog geen passende oplossing is, want die *moet beschikbaar zijn*.
- Op pagina geeft de gemeente aan dat ze op een begrijpelijke manier communiceert. Wij hebben als inwoners nu het *terugstuurrecht*. Als de gemeente standaardbrieven heeft hu die dan eens tegen het licht en pas die aan als het voor niet-ambtelijk ingevoerden abracadabra is.
- Ik pleit ervoor om op pag. 15 in de laatste zin in *We onderbouwen onze reacties goed* (raar dat dat niet goed zou kunnen zijn) het woord zelfs te laten vervallen. Juist dan is gewoon Nederlands namelijk essentieel.
- Op pagina 17 staat in de alinea *we werken met meerdere kanalen* in de laatste regel: "wordt aanwezigheid in de wijk gestimuleerd". Ik vind dat vaagtaal.

- Op pagina 19 staat dat de gemeente inwoners om feedback gaat vragen. Ik hoop dat ik gevrijwaard blijf van de *Hoe was onze dienstverleningsenquête*s waar ik mee overspoeld wordt en die gekoppeld worden aan een individuele medewerker.
- Op pagina 19 staat bij *veiligheid en integriteit* de zin: “Daarnaast mag van de ambtelijke organisatie verwacht worden dat zij integer handelt”. Moet dat niet zijn: *Daarnaast moet de ambtelijke organisatie integer handelen.*?
- Overigens verwijst hoofdstuk 8 naar zichzelf in de eerste alinea.
- Op pagina 22 tref ik in de 2^e alinea de zin: “In deze uitvoeringsagenda worden, waar mogelijk, concrete normen gesteld waar onze dienstverlening aan zou moeten voldoen.” Moet ik dan denken aan: Binnen 72 uur reactie op een mail? En wanneer is het niet mogelijk concrete normen te stellen aan de dienstverlening?