

Bespreken van verbeterstappen met burgers

Hein Albeda
mei 2009

Inhoudsopgave

Verbeteragenda voor organisatie.....	2
Wat hebben burgers aan een burgerjaarverslag?	2
Voor wie zijn de resultaten?	3
Moeten de burgers het burgerjaarverslag krijgen?	3
Methode 1: praten en post-it plakken.....	3
Andere methoden.....	4
Doelgroepen gericht aanspreken.....	4
Burger betrekken via de media.....	5
Burgers op diverse manieren opzoeken.....	5
Overzicht.....	5

Verbeteragenda voor organisatie

Op basis van het burgerjaarverslag zal de burgemeester zich buigen over de vraag welke adviezen de Burgemeester meegeeft. Sommige Burgemeesters beperken zich alleen tot de rapportage van de prestaties. Als richtinggevend en kwaliteitsborgend element kan het burgerjaarverslag echter meer betekenen. Daarom kiezen veel burgemeesters ervoor om een lijst met aanbevelingen toe te voegen. Elk hoofdstuk wordt dan afgesloten met conclusies en lessen. Deze lessen dienen concreet en controleerbaar te zijn. Het apparaat en de gemeenteraad moeten kunnen zien waar en wanneer de burgemeester er op terug komt. Deze verbeteragenda helpt de organisatie te komen tot prioriteiten voor betere dienstverlening en biedt ook een baken ter controle.

De beste werking gaat uit van een les waar een concreet doel aan verbonden is en een vaste tijd. Geef duidelijk aan over welke tijdspanne wordt gecontroleerd of de les heeft geleid tot verbetering. Zorg wel dat de medewerkers op de hoogte zijn van de les en de nieuwe doelstelling.

De opgave voor de proeftuin burgerjaarverslag is om te komen tot meer interactie. Daarvoor is het idee geopperd om de verbeterstappen te bespreken met burgers. Dat kan verrassende inzichten geven (verbeteringen die burgers onbelangrijk vinden), ook extra prikkelen (nu weten burgers ook dat we dat moeten verbeteren), maar ook verwachtingen temperen (deze verbetering is een kwestie van lange adem).

Voor het betrekken van burgers zijn veel zeer verschillende vormen voor denkbaar. Bij het opstellen van de verbeteragenda gaan we eerst even terug naar het doel.

Wat hebben burgers aan een burgerjaarverslag?

- A) **Recht op verantwoording:** burgers zijn de financiers, zij hebben het recht te weten of zij waar voor hun geld krijgen. Dat hoeft niet per se in een burgerjaarverslag. Het kan bij het algemene jaarverslag, maar het kan ook daar waar de burger er interesse in heeft. Over de resultaten van gescheiden inzameling kan het misschien beter op de containers waar de burgers hun afval in doen. Over de snelheid waarmee meldingen zijn opgelost op de gemeentewagens die door de stad rijden “Nu gebeld, binnen 48 uur hersteld + het meldnummer.” of met een briefje “U heeft

gemeld dat het speeltuig kapot was. Het is vandaag gerepareerd.” (beide voorbeelden komen uit Beverwijk).

- B) **De interne bedrijfsvoering wordt er beter door.** Burgers hebben er baat bij dat er een betere borging is van de P&C cyclus. Weten ambtenaren dat de termijnen voor bezwaarschriften gemeld worden, dan letten ze er zelf ook beter op.
- C) **Betere relatie burgers met bestuur.** Raadsleden als gekozen burgers krijgen de kans om in te gaan op de kwaliteit van de dienstverlening en een combinatie te maken van de bij hen binnenkomende klachten en de gegevens waaruit blijkt of het incidenten zijn dan wel structurele tekortkomingen. Er komt via de rapportage meer inzicht in de kwaliteit van de procedures voor burgerparticipatie. Burgers kunnen zelf een rol in de bewaking krijgen.

We werken toe naar methoden enkele methoden. Niets staat vast, elke organisatie kan zelf een eigen invalshoek kiezen. Het kan zijn dat er vooral behoefte is aan interne borging omdat de ambtenaren weliswaar klantgericht zijn, maar te veel moeten improviseren om het goed te doen. Het kan zijn dat de organisatie de eigen gekozen doelen goed op orde heeft en daar erkenning voor verdient. Het kan ook zijn dat de betrokkenheid van de organisatie bij de burgers te gering is geworden. Daarom vragen we ook: voor wie zijn de resultaten eigenlijk?

Voor wie zijn de resultaten?

Bij doel A is een van de vaste toetspunten dat de resultaten bekend worden bij burgers. Bij B staat juist vast dat de resultaten bekend moeten worden bij de interne organisatie, terwijl bij C meer bekend moet worden over het proces en de houding en gedrag van bestuurders en organisatie. Is het doel vooral de borging van de bedrijfsvoering in de P+C cyclus, dan is het een slechte zaak als de ambtenaren zelf de resultaten niet kennen. In de praktijk gaat het vaak om een samenhang tussen de drie doelen.

Moeten de burgers het burgerjaarverslag krijgen?

Het burgerjaarverslag is misschien helemaal niet belangrijk als aanzet voor de verbeteragenda zoals burgers die zien. Burgers weten waar zij zich aan ergeren. De andere kant is dat zonder burgerjaarverslag misschien minder duidelijk is welke ergernissen incidenten zijn (zoals brieven die niet beantwoord worden) en welke structureel (wachtijd aan de balie kan incidenteel zijn, maar ook een structureel probleem rond de vakantietijd). Hoe meer sturing de burgemeester wil geven aan de verbeteragenda, des te meer ligt het voor de hand om het burgerjaarverslag eerst bekend te maken.

Methode 1: praten en post-it plakken

De meest traditionele wijze is om het burgerjaarverslag als uitgangspunt te gebruiken en vervolgens met een groep burgers te kijken naar de verbeterstappen. Dat kan een groep burgers zijn die in het afgelopen jaar veel met de gemeente te maken heeft gehad, een groep bekende stakeholders of een aselecte groep. De methode post het meest bij doel B (betere interne borging) en C (betere relatie burgers – bestuur)

Vorbereidend werk:

1. Opstellen conclusies naar aanleiding van de prestaties beschreven in het burgerjaarverslag
2. Maak een lijst van onderdelen besproken in het burgerjaarverslag die goed gaan en punten die beter kunnen
3. Inventariseer bij de lijst van punten die beter kunnen mogelijk te nemen maatregelen (indien deze prijzig zijn, geef dan een globale kostenindicatie)
4. Geef per maatregel aan op welke termijn verbetering te verwachten is
5. Beperk u (nog) niet in de maatregelen
6. Leg deze lijst intern voor om te zien of er grote bezwaren zijn tegen maatregelen

Burgers bepalen agenda

1. Stuur burgers het bju zonder de door u getrokken conclusies
2. Nodig ook professionals uit die betrokken zijn bij de gemeentelijke dienstverlening en participatie.
3. Begin de bijeenkomst op een relativerende manier, bijvoorbeeld met een korte sketch over een probleem in de wijk.
4. De burgemeester loopt in de zaal rond om mensen het woord te geven en hun commentaar samen te vatten in de vorm van conclusies die zij trekken uit het burgerjaarverslag. De 'notulist' schrijft het op en deelt de inbreng toe aan een categorie. Doorgaan totdat er geen nieuwe inbreng meer van bewoners is. Let op: alleen luisteren, nog geen inhoudelijke reactie op de inbreng geven.
5. Vraag of de burgers meer conclusies willen trekken en op welke terreinen van het burgerjaarverslag nog maatregelen nodig zijn.
6. Inventariseer de conclusies en maatregelen, indien de zaal stilvalt, kan de burgemeester maatregelen suggereren van de vooraf gemaakte lijst
7. Beperk het aantal te trekken conclusies niet, maar probeer het aantal maatregelen wel te beperken
8. Geef mensen elk 2 x 3 papiertjes om aan te geven welk belang men hecht aan 1 de categorie en 2 de maatregelen
9. De meeste papiertjes leiden tot in het bju op te nemen verbeterstappen
10. Geef aan wat er met de uitkomsten gaat gebeuren en wat de deelnemers daar in de toekomst van mogen verwachten te zullen merken. Het hoeft niet zo te zijn dat de burgers de doorslag geven. Dat bepaalt u zelf.

Andere methoden

Tips om burgers te betrekken bij de verbeteragenda of om burgers de verbeteragenda te laten opstellen.

Doelgroepen gericht aanspreken

1. **Doelgroepen inschakelen.** Je kunt het burgerjaarverslag aan een specifieke doelgroep sturen, bijvoorbeeld de gehandicapten. In Rotterdam kreeg het platform geld om te onderzoeken en aan te geven wat prioriteit zou moeten hebben om op te pakken. Deze mensen hebben specifieke informatie, ervaring en kennis, die in de gemeente vaak ontbreekt. Een volgende keer kan het dan aan een andere doelgroep gestuurd worden, bijvoorbeeld om specifiek te kijken wat de agenda van jongeren zou zijn. Past goed bij B en C

Burger betrekken via de media

2. Burgers betrekken via de media.

- a) Groep journalisten spreekt een week voor de raadsvergadering in een cafe tegenover het gemeentehuis over de onderwerpen die op de agenda staan. Lukt het hen om de onderwerpen uit het burgerjaarverslag te verbinden aan de klachten van burgers en lukt het hen om burgers mee te laten praten hierover, dan hebben burgers invloed op de verbeteragenda. Past bij doel A en doel C)
- b) Helmond heeft via Helmond TV een tijdje een grote stoel (troon) op verschillende plaatsen in de stad gezet. Burgers konden dan in de zetel plaatsnemen en aangeven wat zij vonden van een stelling “de gemeente is goed bereikbaar” of zo. De reacties werden gefilmd en kwamen op Helmond TV op internet. (past goed bij C)
- c) De burgemeester van Nieuwerkerk aan den IJssel heeft een keer de vorm gekozen van een geschreven en gesproken burgerjaarverslag. Als interviewer heeft hij verschillende zaterdagochtenden bij de Lokale Omroep met voorzitters en bestuursleden van belangrijke maatschappelijke organisaties en verenigingen gesproken. Daarbij werd uitdrukkelijk ook de relatie met de gemeente op zijn verzoek kritisch werd beschouwd. Past goed bij C

Burgers op diverse manieren opzoeken

3. **Burgers uitnodigen** op verschillende plaatsen (en wijzen) te komen tot een reactie
 - a) De burgemeester van Gilze en Rijen kondigde aan dat hij op specifiek aangegeven tijden plaatsen zou bezoeken en daar met burgers zou spreken: de markt of het winkelcentrum. “Bent u tevreden over de dienstverlening van de gemeente? Of hebt u iets te melden wat volgens u beter kan? De burgemeester gaat graag het gesprek met u aan.” past bij A en C
 - b) De burgemeester van Sittard Geleen organiseerde in dorps- en buurthuizen een sketch over gemeentelijke dienstverlening en ging daarna in gesprek met burgers over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. Past bij doel A, B en C. Wil doel B bereikt worden, dan is het van belang dat professionals uit de organisatie meekijken.
 - c) In de vaste jaarlijkse (of tweejaarlijkse) enquête vraagt men wat de belangrijkste verbeterpunten zijn voor participatie of voor de gemeentelijke dienstverlening of allebei. Dat kan met open vragen (bewerkelijker, maar meer ruimte voor burgers) of met gesloten vragen bijvoorbeeld 20 verbeterpunten (gemakkelijker met wel de mogelijkheid om reeds geïnventariseerde punten door burgers te laten prioriteren). Kan ook met de enquête van De staat van de Gemeente. Past bij A,B en C
 - d) In gesprek komen met een vast burgerpanel en de ombudsman en hen laten praten over een verbeteragenda voor dienstverlening. Past bij B (beter borging kwaliteit)
 - e) Bij bezoeken van bestuurders een dorpen en wijken of bij wijkschouwen uitdrukkelijk vragen wat op de agenda voor verbetering hoog moet staan. (past best bij A en C)

Overzicht

In tabel een overzicht van de mogelijkheden:

Methodes	Werkwijze	A: recht op verantwoording	B: betere borging	C: betere relatie met burgers
Post-it met bekende stakeholders	Het burgerjaarverslag als uitgangspunt gebruiken en vervolgens met een groep burgers kijken naar de verbeterstappen. Dat kan een groep burgers zijn die in het afgelopen jaar veel met de gemeente te maken heeft gehad, een groep bekende stakeholders of een aselechte groep.		X	X
Doelgroepen inschakelen	Het burgerjaarverslag aan een specifieke doelgroep sturen en verbeterstappen vragen		X	X
Groep journalisten spreekt	Groep journalisten spreekt een week voor de raadsvergadering in een cafe tegenover het gemeentehuis over de onderwerpen die op de agenda staan. Idee is om de onderwerpen uit het burgerjaarverslag te verbinden aan de klachten van burgers en om burgers mee te laten praten hierover.	X		X
Stads TV op internet	via Helmond TV werd een tijdje een grote stoel (troon) op verschillende plaatsen in de stad gezet. Burgers konden dan in de zetel plaatsnemen en aangeven wat zij vonden van een stelling "de gemeente is goed bereikbaar" of zo. De filmpjes komen op de internet TV van Helmond			X
Geschreven en gesproken burgerjaarverslag	Als interviewer spreekt de burgemeester verschillende zaterdagochtenden bij de Lokale Omroep met voorzitters en bestuursleden van belangrijke maatschappelijke organisaties en verenigingen. Daarbij wordt uitdrukkelijk ook de relatie met de gemeente op zijn verzoek kritisch werd beschouwd			X
Burgemeester komt op bezoek	Burgemeester kondigt aan dat hij op bezoek gaat op diverse plaatsen en daar met burgers spreekt: de markt of het winkelcentrum. "Bent u tevreden over de dienstverlening van de gemeente? Of hebt u iets te melden wat volgens u beter kan? De burgemeester gaat graag het gesprek met u aan."	X		X
Sketches als introductie	De gemeente organiseert in dorps- en buurthuizen een sketch over gemeentelijke dienstverlening en de burgemeester gaat daarna in gesprek met burgers over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. professionals uit de organisatie komen luisteren	X	X	X
Enquête met keuze voor verbeterpunten	In de vaste jaarlijkse (of tweejaarlijkse) enquête vraagt men wat de belangrijkste verbeterpunten zijn voor participatie of voor de gemeentelijke dienstverlening of allebei.	X	X	X
Gesprek met vaste kritikasters	Gesprekken met vast burgerpanel en de ombudsman en hen laten praten over een verbeteragenda voor dienstverlening		X	
Reacties uitlokken bij werkbezoek	Bij bezoeken van bestuurders een dorpen en wijken of bij wijkshouwen uitdrukkelijk vragen wat op de agenda voor verbetering hoog moet staan	X		X

Deze lijst is niet anders dan een lijst met mogelijke manieren. Iedere organisatie zal zelf een eigen keuze maken. Wij blijven graag op de hoogte van die keuzen. Uw feedback kunt u kwijt op:
<http://www.heinalbeda.nl/BJV/>