

## Andere vormen van verantwoording aan burgers

Aanwezig: Karine Rodenburg, Cees Jochemsen, Leonore Bol, Bas van der Pool, Hein

Albeda na 15u: Ton Baetens

Afwezig met bericht: Ramona Vranken

NB: Nieuwe datum: 24 september 2009 burgers beoordelen de kwaliteit

### Inhoudsopgave

1: Introductie De Kersentuin.....	1
2: Andere vormen van verantwoording .....	2
Meer diepgang nodig.....	4
Nieuwe vormen zoeken.....	4
3: Online verantwoording.....	5
Overheid moet wel.....	5
Internet biedt veel mogelijkheden.....	5
Analyse van het betrokken netwerk.....	6
Wat kun je doen met de online gemeenschap? .....	6
4: Tips voor de lerende organisatie: .....	7
Onderwerpenplanning .....	7

#### **1: Introductie De Kersentuin**

De Kersentuin is een klein buurtje (twee straten) in Leidsche Rijn dat is ontworpen door bewoners als opdrachtgever. De bewoners hebben niet alleen de architect gekozen en aangestuurd. Ze hebben er ook voor gekozen minder parkeerplaatsen te maken, zodat er meer openbaar groen kon zijn. De bewoners hebben nu een eigen parkeergarage en in plaats van straten met parkeerplaatsen is er veel openbaar groen. De bewoners hebben een overeenkomst met de gemeente om de openbare ruimte zelf te beheren. Ze maaien en onderhouden het groen zelf en af en toe komt de gemeentelijke hovenier langs met tips.

De bewoners betalen aan de bewoners vereniging elke maand 8 euro. Daarvoor wordt het projecthuis bekostigd (waar de vergadering van de proeftuin plaatsvindt) en worden zaken aangeschaft als een gezamenlijke bakfiets en bolderkarren. Er zijn ook diverse culturele activiteiten zoals diverse zondagochtendconcerten, afgelopen juni circuslessen voor de kinderen. Er is een ruimte met 6 wasmachines waar mensen die geen wasmachine hebben kunnen wassen.

Het geheel loopt redelijk goed, er is veel betrokkenheid bij elkaar zonder dat er een verplichting is om mee te doen. Het is lastig om de verantwoordelijkheid als burgers zelf weer te nemen. De overheid is daar namelijk niet aan gewend. Lees de ervaringen met onze schommel in de Kersentuin<sup>1</sup>.

De Kersentuin is blij als gastheer op te treden voor de vergadering van de proeftuin.

---

1 <http://www.heinalbeda.nl/VerantwoordelijkBurgerschap.pdf>

## **2: Andere vormen van verantwoording**

Hein Albada vertelt over andere vormen van verantwoording, maar laat de online variant over aan Ton Baetens die de bijeenkomst om 15 u zal bezoeken.

De verantwoording die geboden wordt sluit niet goed aan bij de wensen van burgers. Dat wil niet zeggen dat alle burgers wachten op verantwoording door de overheid. Maar wel is er een zeer breed gedeeld gevoel dat politici teveel beloven en te weinig leveren. Het vertrouwen in het democratische systeem is nog wel goed, maar het vertrouwen in de politiek is zeer laag. Willen politici en bestuurders laten zien wat zij hebben gedaan en wat zij hebben waargemaakt, dan zullen ze aan moeten sluiten bij de vormen die aanspreken. Er is niet meer een kanaal, een medium, de mensen gaan overal heen en blijven hangen bij wat ze interessant vinden, de *homo zappiens*.

Dat het vertrouwen zo laag is, is wel degelijk een probleem. Volgens Fukuyama is vertrouwen: "De verwachting die ontstaat binnen een gemeenschap van normaal, eerlijk en medewerkend gedrag, gebaseerd op gemeenschappelijke normen van de leden van de gemeenschap". Fukuyama heeft aandacht gevraagd voor dat vertrouwen want "als vertrouwen niet vanzelfsprekend is, gaan relaties juridiseren. De verantwoordelijkheid wordt zoveel mogelijk bij anderen neergelegd". Dat zien we ook gebeuren. Er is dan geen vertrouwen, als er een balkon instort wordt de verantwoordelijkheid bij de overheid gelegd. Terwijl de overheid verketterd wordt om de vergunningensetsels en bouwregels.

Vroeger was er meer vertrouwen. De verantwoording ging via de politieke partijen (waar een veel groter percentage van de kiezers ook lid van was). Tegenwoordig is de traditionele verantwoording ingericht volgens het ambtelijke model dat vooral verbeterd is sinds New Public Management geïntroduceerd werd. Bij deze financiële verantwoording, ingebed in een goede planning en control-cyclus, zijn de regels, de procedures en de normen duidelijk. Heb je niet aan de regels voldaan dan ben je afrekenbaar. Dit sluit maar bij een kleine groep burgers aan. Steeds meer informatie over de resultaten leidt vooral tot cijferfetisjisme.

Wat zijn de problemen met de huidige verantwoording die toch zo goed bedoeld was?

1. De mensen moeten zich aanpassen aan de gemeente. Ze moeten naar het jaarverslag kijken, in plaats van daar informatie krijgen waar en wanneer ze bevattelijk zijn daarvoor. Waarom wordt het afvalscheidingspercentage (de hoeveelheid papier en glas die hergebruikt kan worden) wel in een jaarverslag geschreven en niet op de afvalcontainers en de vuilniswagens gemeld? Waarom worden resultaten niet per wijk bekend gemaakt aangepast aan de interesses van de wijkbewoners?
2. Mensen verwachten vaak iets anders bij verantwoording over de prestaties. Bij New Public Management doen intenties en "Je best doen" er niet toe. Maar burgers willen wel iets weten over het gedrag, of de wethouders en burgemeester hun best hebben gedaan en betrokken zijn. Hoewel er officieel niet verantwoord wordt over gedrag zien we dat politici in de praktijk vooral vallen over gedrag, niet over uitblijvende resultaten.
3. Mensen zijn eerder geïnteresseerd in een persoonlijke benadering met de mogelijkheid tot interactie. Dat is juist lastig voor de steeds grotere gemeentelijke organisatie.

Dit betekent niet dat 50% van de burgers interesse zal hebben, maar wel dat het experimenteren met andere vormen iets kan verbeteren.

Wat kunnen we veranderen? Hein noemt een aantal elementen die kunnen helpen.

1. Participatie. Vertrouwen wordt niet alleen gewonnen door te zenden, maar door interactie. Wellicht dat er meer vertrouwen is als mensen het gevoel hebben dat zij meegeholpen hebben de beloften vast te stellen.
2. Duidelijkheid over de bewakers. De instituties die controleren moeten weer gevoeld worden als iets van de burgers zelf. Een controle door 'gewone' burgers kan helpen. Zij kunnen gezien worden als onbesmet door het politieke reilen en zeilen met de nodige compromissen.
3. Nabijheid. De overheid is steeds anoniemer. Het horen van een echte stem in plaats van een computer, mensen die vervolgens ook daadwerkelijk iets kunnen doen, kan bijdragen aan vertrouwen.
4. Resultaten behalen en zo niet daarvan laten zien dat je je best hebt gedaan.

Natuurlijk vraagt het ook wel wat van burgers. Zij zullen zich minder op moeten stellen als vrijblijvende consument van de overheid. Maar de ervaringen in De Kersentuin leren dat de overheid het erg moeilijk vindt als burgers zelf initiatieven nemen en taken op zich nemen. We zitten daarbij in een vicieuze cirkel.

Wat is er al gedaan door gemeenten?

Gemeenten experimenteren al heel veel met andere vormen van verantwoording met meer interactie en participatie:

- Dag van de verantwoording: een dag waarop de wethouders en de burgemeester de resultaten centraal stellen en in gesprek gaan daarover met burgers.
- Politiek testament: een overzicht van de resultaten van de collegeperiode en discussie daarover met de bevolking.
- Huiskamergesprekken: waarbij de burgemeester in gesprek gaat met gewone burgers over de dienstverlening en de participatie.
- Bemoedigingsgesprekken: Elke woensdag voert burgemeester Leers van Maastricht bemoedigingsgesprekken met burgers, bedrijven, verenigingen, instellingen. Daarbij wil de Burgemeester deze bemoedigen om hun talenten in te zetten in de directe leefomgeving. Hij probeert ook te matchen: mensen die hij tegenkomt die iets te bieden hebben in contact brengen met organisaties die dat talent juist nodig hebben. Hij probeert steeds follow up te organiseren, terug te melden.
- Radiointerviews: 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.
- Toneelstuk met interactie. In Sittard- Geleen organiseerde de burgemeester een serie van toneelstukken over de gemeentelijke dienstverlening waarna de burgemeester in debat ging met de bewoners over hun ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. Dit leverde goede interactie op.
- Publiek functioneringsgesprek: Een burgemeester is benoemd. Iedereen die ergens in dienst is weet dat hij tegenwoordig rekening moet houden met functioneringsgesprekken. De burgemeester van Zeist heeft na een jaar burgemeester te zijn geweest aan een burgerpanel gevraagd wat ze van zijn functioneren vonden. Zijn resultaten, zijn stijl van opereren, zijn openheid. Het is hem goed bevallen.
- Burgervisitatie. Gemeente Leeuwarden heeft visitatie door burgers gekozen als instrument voor verantwoording over het werk van de gemeenteraad. In deze

gemeente heeft de gemeenteraad zich laten visiteren door de burgervisitatiecommissie. De visitatiecommissie bestond uit burgers van de gemeente Leeuwarden die een doorsnede van de Leeuwarder bevolking vertegenwoordigen.

Er is niet een simpele manier, maar op veel verschillende manieren worden nieuwe vormen van verantwoording uitprobeerde.

Wat hebben deze vormen gemeenschappelijk?

1. Zenden, maar ook *ontvangen*
2. Eigen oordeel, maar ook *beoordeeld worden*
3. Format gericht op rekenschap, maar ook *vrije ruimte*, waarbij burgers over wat hen dwars zit kunnen praten
4. Persoonlijk contact met bestuurders en een gerichte *persoonlijke* uitnodiging om deel te nemen

## Meer diepgang nodig

Bas van der Pool vindt dat de verantwoording vaak te oppervlakkig is. Om dieper te gaan moet je de verhalen van de burgers erbij halen. Hij noemt als voorbeeld de schuldhelpverlening waar hij bij betrokken was. Daar leken alle doelen te worden behaald. In gesprekken met de stakeholders bleek het verhaal anders te liggen. Pas door die interactie krijg je duidelijkheid over wat er werkelijk gebeurt. Daarom moet je interactie organiseren over behaalde doelen. Hij geeft aan dat hij een interessante benadering vond bij Mark van Twist. Deze onderscheidt Publieke verantwoording in de bovenstroom: VBTB (de op new public management gerichte verantwoording, met doelen en metingen), deze gaat uit van de P&C-cyclus, is traag en repeterend. Daarnaast is er de Publieke verantwoording in de onderstroom: delivery. De onderstroom is flexibeler en gebruikt meer diepgang en interactie. De les is dat besturen, bestuurders en politieke vertegenwoordigers zo laat in de gaten hebben wat speelt, wat in de onderstroom aan de orde is, en ook zo laat reageren. Met interactie krijg je meer greep op wat er werkelijk speelt. De Kafka brigade doet dat ook door een casus centraal te stellen en te zien wat er omheen gebeurt. Dat wordt dan met de verschillende diensten die ermee te maken hebben besproken. Ook kun je betrokkenen foto's laten maken en die bespreken. Karine Rodenburg vraagt zich af of een burgerjaarverslag wel geschikt is voor goede verantwoording. Kun je daar wel goede interactie over krijgen? Het Burgerjaarverslag past meer in de P&C cyclus.

Bas vraagt zich af waarom gemeenten blij zijn met zo'n stuk papier, dan moet het pas beginnen. Je zou net als de belastingdienst een jaarlijks thema kiest voor controle ook kunnen kiezen waar je gericht en met diepgang verantwoording over aflegt.

De verantwoording via de bovenstroom ken ook perverse effecten zoals lagere ambities vastleggen om zeker te zijn dat je ze haalt of de juiste cijfers halen, maar niet de achterliggende doelen.

## Nieuwe vormen zoeken

De wens van de burgers hoeft ook niet te zijn dat de verantwoording jaarlijks moet. Bijeenkomsten kunnen goed werken, maar dat is niet altijd mogelijk.

In de deelnemende gemeente wordt veel uitprobeerde. Zo had Amersfoort de

succesvolle Dag van de Participatie met iedereen die bij participatie betrokken was. Er werken ook cliëntenraden (sociale dienst) of er zijn klantenpanels of focusgroepen om de resultaten mee te bespreken. Leeuwarden werkt in de wijken met wijkpanels en wijkbijeenkomsten. Projecten worden niet per se per jaar beoordeeld. Het project Doen waarbij bewoners budgetten kregen voor eigen activiteiten werd na twee jaar met sleutelbewoners besproken.

### **3: Online verantwoording**

#### **Overheid moet wel**

Ton Baetens leidde de vergadering met een veelheid aan sheets met voorbeelden en screenshots door de Online-wereld.

Veel gemeenten vinden online interactie met iedereen eng. De kans is groot dat juist de mensen die je op bijeenkomsten niet te veel aandacht zou willen geven nu alle ruimte krijgen. Wat in de gewone wereld gezien wordt als een querulant kan op internet zeer degelijk overkomen.

Verder vergroot internet dingen soms uit. Het wordt ook wel de Drama-democratie genoemd: kleine dingen kunnen plots een heel belangrijke rol gaan spelen. Je kunt niet oefenen, alles wordt openbaar (of kan dat worden). Denk aan het filmpje van Geenstijl met oud- minister Vogelaar.

Toch kunnen overheden niet om internet heen.

Op stophostel.nl hebben verontruste burgers tegenstrijdigheden in de informatie vanuit de gemeente op een rij gezet. Ze willen "eerlijk en objectief informeren" over de plannen die de gemeente Dordrecht heeft om een opvang voor zg. therapieresistente verslaafde daklozen te realiseren op het terrein naast het Stedelijk Dalton Lyceum. Het betreft tegenstanders. Ze hebben de ruimte gekregen doordat ze snel reageerden en informatiestromen tegenover elkaar hebben gezet. "Naar onze mening is de informatievoorziening door de gemeente tot nu toe zeer eenzijdig geweest en veel te laat op gang gekomen." Zo komen ze tot een pagina met "Contrast van de maand". De gemeente heeft er veel last van.

Ook het RIVM heeft lastpakken, zoals de Vereniging Kritisch Prikken: "*Omdat er steeds meer kennis komt over negatieve gevolgen van vaccineren*". Medici zullen het zien als de ratio en grote getallen versus incidenten. Maar het RIVM wordt niet automatisch vertrouwd als informant. Men heeft dus veel werk om te kunnen reageren op de informatie die gemakkelijk bereikbaar is voor iedereen. Je zult je wel online moeten verantwoorden over je keuzen!

#### **Internet biedt veel mogelijkheden**

Internet biedt bijzondere mogelijkheden om te komen tot heel bijzondere informatie. Een journaliste begon The HuffingtonPost.com. Zij heeft een 100 bloggers die haar berichtjes verrijken en is daar heel groot mee geworden.

Op internet is zoveel informatie dat burgers op zoek gaan naar duiding. Wie zoekt dat nog voor burgers? De overheid is niet meer automatisch de partij die die duiding geeft, de politieke partijen zijn dat ook niet.

De buitenwereld gebruikt het nu eenmaal. Bij de ramp met Turkish airlines was Twitter zoveel sneller dat V&W geen regie had en overal te laat was. Foto's staan al op internet voor er persconferenties gegeven kunnen worden. Pas toen een ambtenaar zijn Twitter account ging gebruiken kwam V&W weer terug.

Je kunt de kennis van querulanten gebruiken. Sommigen zullen veel meer weten van de geschiedenis dan de ambtenaren die er aan werken. Over de Noord-Zuidlijn is een dossier<sup>2</sup> opgebouwd waar raadsleden en ambtenaren veel aan kunnen hebben, omdat het documenten bevat die ambtenaren niet zelf paraat hebben. Er staan namelijk raadsstukken op, maar ook kamerstukken en provinciale en regionale besluiten.

## Analyse van het betrokken netwerk

Wil je als overheid ook in de wereld van de nieuwe media je punt maken en invloed hebben dan zul je moeten analyseren hoe de mensen met elkaar gelinkt zijn. Als je Francisco van Jole en Nico Dijkshoorn hebt overtuigd, heb je grote kans dat de boodschap ook doordringt bij de bezoekers van retecool, sargasso en fok.nl. Of het ministerie van EZ zou kunnen posten op het onder economen invloedrijke [www.mejudice.nl/](http://www.mejudice.nl/), in plaats van de traditionele wijze te gebruiken en dus niet goed de economen te bedienen.

Zo kun je in je gemeente ook een analyse maken en kijken wie interessant is, wie de gatekeeper is voor de media die voor jou interessant zijn. Bedien je die goed, dan heb je kans dat de rest ook goed overkomt.

Maxime Verhagen is bekend als Twitteraar. Ook zo iets biedt mogelijkheden. Het moet natuurlijk wel bij de bewindspersoon passen. Hij heeft eens 30 volgers gevraagd om een keer op het ministerie te komen. Het wordt dan een combinatie van volg mij en ontmoet mij. Zo haalt hij er zijn politiek voordeel uit.

Een kanttekening is dat je zo wel geïnteresseerden kunt bedienen, maar geen kritische reflectie organiseert. Twitteren doe je vooral voor je fans.

Bouw je samen met bewoners aan een bestemmingsplan voor een wijk werkt (zoals in Vlaardingen de Broekpolder), dan heb je meteen een adressenbestand om resultaten te melden aan de mensen die interesse hebben. Onder hen bevinden zich waarschijnlijk opinieleiders die weer veel invloed hebben op anderen. Zo kun je het hele netwerk goed verantwoording geven en vragen daar op te reageren.

## Wat kun je doen met de online gemeenschap?

1. Monitor discussies op sites, vriendennetwerken en blogs. Zo zie je wie interessant is en wie bezig is met je onderwerp.
2. Probeer slimmer te zenden. In plaats van iedereen een algemeen persbericht te sturen, kun je mensen die belangrijk zijn voor je gebied en een goed netwerk hebben gericht opzoeken, informeren en met hen in gesprek komen. Zo kun je ook je verantwoording veel meer diepgang geven en terughoren hoe men op je boodschappen reageert.
3. Probeer een eigen beleidsgemeenschap op te zetten. Aan hen kun je vragen wat zij willen en wat zij in de praktijk zullen merken van bepaalde voorstellen. Hen kun je ook gericht informeren over het vervolg en de resultaten en reacties vragen.

---

<sup>2</sup> <http://www.xs4all.nl/~dickhrst/stndp/menn/geschznl.html>

4. Laat niet alleen de mensen naar jouw podium komen, maar ga naar hun podium toe en neem daar deel aan het debat. Waarom gaan wethouders wel naar een sportavond, maar nemen ze niet deel aan een blog over sport?
5. Geef ruimte aan ambtenaar 2.0 initiatieven.

#### **4: Tips voor de lerende organisatie:**

Wat hebben we na deze bijeenkomst anderen te melden? .

1. Vertrouwen dat de informatie van de overheid goed is, is niet meer vanzelfsprekend. Vertrouwen in de verantwoording dus ook niet
2. De overheid heeft vaak ook te weinig gedetailleerde kennis over wat er werkelijk gebeurt en wat de resultaten zijn. Interactie met stakeholders kan dit gat invullen.
3. Het burgerjaarverslag sluit in zijn huidige vorm niet aan bij de wensen van burgers. Het is traag, oppervlakkig en biedt meestal geen mogelijkheid tot interactie
4. Verantwoorden kan niet meer alleen langs de traditionele weg. Dat is traag, oppervlakkig en de ontvanger moet zich aanpassen aan de overheid als zender. De bestuurder kan niet meer alleen zenden, maar moet ook *ontvangen*.
5. Het gaat om de eigen beoordeling en *duiding van resultaten*, maar ook om *beoordeeld worden*. Je kunt niet meer er vanuit gaan dat de mensen je vertrouwen, *anderen zijn soms een veel betrouwbaardere bron*. Het gaat ook om het *organiseren van kritische reflectie* op je resultaten. Dat brengt diepgang.
6. Persoonlijk contact met mensen die invloed hebben in een gemeenschap is van belang. Je kunt soms beter meer tijd steken in het gericht en *persoonlijk informeren*.
7. Mensen die betrokken zijn geweest bij het maken van beleid kunnen via internet *gemakkelijker dan vroeger gemeld worden wat de resultaten zijn*.
8. Verantwoording hoeft niet alleen plaats te vinden op het stadhuis en diens fora, het kan ook door de informatie te *brengen naar de fora van anderen*. Ga eens naar een belangrijke blog om daar een bijdrage te leveren en niet alleen naar de sportavond.

#### **Onderwerpenplanning**

We hebben in november 2008 een aantal onderwerpen besproken. Daarvan staat nog de volgende planning:

- **24 September: Burgers beoordelen de kwaliteit.** Hierbij vragen we bijvoorbeeld mensen van het burgerpanel Rotterdam dat al zelf aan de slag gaat om onderzoek te doen en bijvoorbeeld de visitatiecommissie uit Leeuwarden. Misschien bloggers uit Helmond
- **Oktober: wrap up van de proeftuin:** wat leerden we, wat moet er verbeteren aan onze eigen producten om meer mensen te laten profiteren van onze speurtocht? Denken we aan een vervolg?

