

"Behandel de burger alsof het je partner is"

Januari 2009

"Als overheid moet je de burger behandelen net zoals je je partner, buurman of zakenrelaties behandelt. Geef persoonlijke aandacht, luister en geef antwoord op vragen." Aan het woord is Rudi Theunissen, procesmanager burgerparticipatie van de gemeente Hengelo. Theunissen leidde het Hengelose Binnenstadsdebat waarin burgers meedachten over de nieuwe inrichting van de binnenstad. "Al jaren klagen burgers dat de binnenstad niet gezellig is. Om het klagen om te zetten in iets positiefs besloot de gemeente de burger te betrekken bij de nieuwe inrichting van de binnenstad en samen naar oplossingen te zoeken. Alle inwoners van de gemeente Hengelo zijn uitgenodigd om mee te denken omdat de binnenstad toch de huiskamer van elke Hengeloër moet zijn." Het debat begon met een kleine groep burgers en een breed scala aan onderwerpen. Daarna volgde een ronde met minderonderwerpen, maar waarbij meer burgers meedachten. "Zowel de burgers die hebben deelgenomen, als de gemeente zijn erg tevreden over het debat. Doordat de verwachtingen van de burgers goed gemanaged waren en de kaders en structuren goed waren aangegeven, ligt er nu een realistisch plan waarmee de gemeente aan de slagkan," aldus Theunissen.

Het Binnenstadsdebat

In plaats van de bewoners alleen als mopperaars aan de zijkant te laten staan, besloot de gemeente Hengelo hen direct te betrekken bij het zoeken naar een manier om de binnenstad gezelliger te maken. Hieruit kwam het Binnenstadsdebat voort dat in het collegeprogramma van 2006-2010 werd opgenomen. Het hele traject liep van begin juni 2007 tot de besluitvorming in de raad in maart 2008. Na een goede voorbereiding van twee maanden waarbij bureau Arcon een grote rol speelde, werden de burgers via een advertentie opgeroepen om deel te nemen aan het debat.

Bij de eerste ronde waren zestig burgers betrokken die in werkgroepen van tien werden ingedeeld. Eén groep bestond uit alleen maar jongeren, één groep uit ouderen en de andere vier waren gemengd. Elke groep bracht haar idee over de binnenstad op een visuele manier tot uitdrukking. Hierbij moesten ze wel rekening houden met de bestaande visies van het college. "Elke groep kreeg een zogenoemde creatieve notulist. Dit is een kunstenaar die een visie niet letterlijk op papier zet, maar de visie in een beeld uitdrukt. Zo voorkom je dat je discussies krijgt over het aantal bloempotten en lantaarnpalen, maar praat je meer in grote lijnen en kun je beter onderhandelen," legt Theunissen uit. Dit was noodzakelijk omdat de zes visies van de werkgroepen tot een algemene visie moesten worden samengesmolten. "Er waren een aantal punten waar de visies totaal tegengestelde ideeën hadden. Bijvoorbeeld of het marktplein volgebouwd moest worden of juist leeg, of de binnenstad wel of niet toegankelijk moest zijn voor auto's enzovoort. Dit zijn keuzemomenten. En de keuzes hebben we laten maken door een grote groep Hengeloërs."

Dat was de tweede ronde van het Binnenstadsdebat. Hier waren veel minder thema's, maar meer mensen bij betrokken. "Op drie avonden werden groepen van 350 burgers uitgenodigd. Zij kregen een film te zien waarin telkens werd toegewerkt naar zo'n keuzemoment. Hier werd dan een minuut of tien met de zaal over gesproken en daarna moesten de aanwezigen met een rode en een groene kaart stemmen." Na deze ronde was het de taak van een expertteam, bestaande uit een landschapsarchitect, een opbouwwerker, een theaterdirecteur, een

stedenbouwkundige, een ondernemer en de directeur van een digitaal bedrijf om van de zes visies één te maken. Deze visie is als 'De Burgervisie' gepresenteerd aan het college van burgemeester en wethouders.

Een realistisch plan

De deelnemende burgers waren erg enthousiast over het proces, maar ook de gemeente was blij verrast met de praktische uitkomst: "Opvallend was dat de visie ontzettend redelijk en haalbaar is. Je laat de burger aan het woord en wat je eruit krijgt is een realistisch plan." Dit komt volgens Theunissen vooral doordat de verwachtingen goed zijn gemanaged en de structuren en voorwaarden van te voren goed zijn aangegeven. Ook vormde de directe terugkoppeling van de resultaten naar de burger een deel van het succes. "Net als wanneer iemand zich inzet voor een vriendschap, verwachten burgers die zich inzetten voor de stad ook een antwoord of een reactie van de stad. Het kan natuurlijk niet zo zijn dat iemand je vraagt iets te doen, dat je dat vervolgens netjes doet, maar daarna helemaal niets meer hoort. Met een goede terugkoppeling laat je zien dat je de burger respecteert." Verder moet de projectleiding goed zijn: "De mensen die hiermee bezig zijn moeten het niet doen omdat ze toevallig die opdracht hebben gekregen, maar omdat ze er echt van overtuigd zijn dat het belangrijk is om de burger aan het woord te laten."

De knelpunten

In het proces is de gemeente wel tegen een aantal knelpunten aan gelopen. Theunissen: "Voor de eerste ronde van de debatten meldden wel 140 inwoners van Hengelo zich aan. Dat was teveel om ons plan goed uit te voeren. Deze mensen kregen netjes een brief thuis dat ze niet geselecteerd waren. Dat is heel jammer en dat vonden sommige bewoners ook echt heel vervelend. Dan wil je je inzetten voor de stad en dan word je afgewezen. Natuurlijk waren ze wel van harte welkom in de tweede ronde, maar het voelde toch als een afwijzing."

De gemeente wilde een zo divers mogelijke groep deelnemers hebben voor de eerste ronde. Als er dan al te veel vrouwelijke hoogopgeleiden waren, vielen deze bijvoorbeeld af. "Het is redelijk gelukt om de groepen divers te maken. De verhouding man-vrouw was goed en er waren mensen van verschillende leeftijden. Helaas had geen enkele allochtoon zich aangemeld, terwijl in Hengelo toch 20 procent van de bevolking uit allochtonen bestaat. Ook waren er geen deelnemers zonder opleiding. Wel was er verschil in opleidingsniveau, maar dat ging niet onder een bepaald minimum."

Een laatste knelpunt had te maken met de rol van ambtenaren in het proces. Theunissen: "Wij hadden er rigoreus voor gekozen om ambtenaren niet te laten deelnemen aan het debat. Zo zouden burgers echt het gevoel krijgen dat het hun arena was. Dit was achteraf misschien niet zo handig, want in een latere fase heb je de ambtenaren wel nodig. Het is handiger om ze er al vanaf het beginbij te betrekken zodat ze ook een sterkere band met de uitkomst hebben."

Bruikbaar in andere gemeenten

De methodiek van het binnenstadsdebat is in principe bruikbaar voor elke gemeente. Theunissen wil gemeenten die deze methodiek willen toepassen graag helpen. "Je kunt het eigenlijk zo zien: Ik ben een jaar lang bezig geweest om een goede fiets in elkaar te zetten. Nu rijdt de fiets goed, maar je moet wel weten hoe je erop moet rijden, anders rijd je hem meteen in de prak." De lokale context en kennis van de methodiek is erg belangrijk en daar moeten andere gemeenten dan ook rekening mee houden.

Persoonlijke aandacht

"Burgerparticipatie is hip, en er worden allerlei trukendozen geopend en rare experimenten opgezet om burgers bij de politieke te betrekken. Hier komt te veel nadruk op te liggen. Het is geen wedstrijdje tussen gemeenten over de origineelste manier om burgers te betrekken bij het bestuur, maar het gaat erom dat je de burger

daadwerkelijk bereikt. Daar zijn vaak helemaal geen rare trucs voor nodig, maar gewoon gezond verstand en gewoon de burger behandelen zoals je je buurman, je partner of de klanten van je groentewinkel behandelt," aldus Theunissen. Burgers hebben behoefte aan persoonlijke aandacht. Aan het gevoel dat de overheid naar hen luistert en dat het de gemeente echt interesseert hoe het met haarinwoners gaat. "Ik zeg altijd maar: Zet je fiets voor de deur. Als er ergens een probleem is, probeer het dan niet via documenten, websites en telefoontjes uit te zoeken, maar ga gewoon even langs en luister naar wat de betrokken burgers erover te zeggen hebben. Gemeenten zouden meer naar hun inwoners moeten luisteren en op hen in moeten spelen zoals bedrijven op hun klanten. Want laten we eerlijk zijn; uiteindelijk ben je er toch als overheid om een samenleving te creëren waarin mensen zich prettig voelen."

Bron

Themabericht Bestuur, nummer 21 (januari 2009)

Nicis Institute, Joni Uhlenbeck