

Afscheid staatsraad mr. N.S.J. Koeman

24 april 2019

dr. Joyce Sylvester, substituut ombudsman

De responsieve overheid; burgerperspectief in balans

Als eerste dank ik de heer Oude Lohuis voor de interessante voorbeelden uit de gemeente Utrecht. De voorbeelden illustreren hoe de gemeente poogt om samen met burgers op te trekken in het vormgeven van de leefomgeving. In mijn co-referaat ga ik in op wat de burger redelijkerwijs mag verwachten van de overheid; en dat is het burgerperspectief op *verschillende* overheidsrollen.

‘Wij geloven dat het perspectief van burgers geborgd moet worden in alles wat de overheid doet’. Dat doet de Nationale ombudsman door burgers (op weg) te helpen en overheden van die klachten te laten leren.

Jaarlijks krijgt de Nationale ombudsman ruim 25.000 signalen van burgers in de knel. Naast het behandelen van klachten kan de ombudsman op eigen initiatief onderzoek starten, dat verder strekt dan de individuele zaak. Een voorbeeld van een eigen initiatief is het onderzoek "Informereren = publiceren?" over de informatieverstrekking rondom vergunningverlening (8 maart 2019).

Dit onderzoek uit eigen beweging startte omdat de ombudsman veel signalen ontving dat de informatie van de overheid burgers niet altijd of te laat bereikt. Ook is informatie voor hen niet altijd begrijpelijk. Dit onderzoek was erop gericht om vast te stellen wat burgers in redelijkheid van de overheid mogen verwachten, met betrekking tot informatievoorziening.

Tijdens het onderzoek hoorden onderzoekers goede voorbeelden. Zo spraken zij een ambtenaar van een gemeente die met 'wijkmanagers' werkt, die regelmatig in gesprek gaan met burgers en tijdig informatietekorten signaleren. Aan de andere kant spraken zij ook met gemeenten die informatie over vergunningen alleen online verstrekken uit financiële overwegingen.

Na gesprekken met burgers en gemeenten, kwam de Nationale ombudsman tot de volgende uitgangspunten voor behoorlijke informatievoorziening vanuit burgerperspectief:

Wees (pro)actief

- Maak voorafgaand aan de informatieverstrekking een omgevingsscan.
- Verstrek informatie in een zo vroeg mogelijk stadium van de vergunningverlening.
- Zorg voor en faciliteer omgevingsbewustzijn bij de betrokken ambtenaren.

Bied maatwerk

- Stel de informatieverstrekking af op de diversiteit aan de burgers die belanghebbend zijn. Inclusie is een randvoorwaarde.
- Zorg voor een passend aanvullend informatiekanaal wanneer informatie digitaal wordt verstrekt.

Zorg voor toegankelijke informatie

- Zorg ervoor dat informatie duidelijk, begrijpelijk en zo volledig mogelijk is.
- Richt het (digitale) informatiesysteem zo in, dat de toegankelijkheid voor burgers wordt gewaarborgd en zij er hun weg in kunnen vinden.

Een meer responsieve overheid is toe te juichen vanuit burgerperspectief. Naast responsiviteit mag de burger meer verwachten van de overheid.

De Nederlandse School voor het Openbaar Bestuur (NSOB) ontwikkelde een kwadrant voor overheidssturing, dat mij inspireerde en wat ik met u ga bespreken.

Op de verticale as de overheid stuurt vanuit randvoorwaarden (boven) of vanuit resultaten (onder) en op de horizontale as of de overheid zelf doelen stelt (links) of dit aan de samenleving laat (rechts). Graag vul ik voor u de kwadranten in:

- De rechtmatige overheid is het klassieke model, waarbij de overheid taakgericht en vanuit de eigen doelen werkt. Daarbij horen kaders, objectiviteit en zorgvuldigheid. Bij een rechtmatige sturingsvorm zijn wetten en juridische overeenkomsten met daarin een vastlegging van rechten en plichten de meest gebruikte instrumenten.
- De presterende overheid schept randvoorwaarden en start vanuit de eigen doelen, is gericht op resultaat en neemt het initiatief. De verhouding tussen overheid en externe partijen is die van opdrachtgever-opdrachtnemer. De overheid bepaalt de doelen en de kaders, de externe partijen voeren dit uit.
- De samenwerkende overheid is gericht op de randvoorwaarden en laat de samenleving doelen stellen. In deze rol is de overheid relatiegericht, verbindend en co-creërend. De overheid is één van de partijen in een netwerk waarin doel- en procesafspraken worden gemaakt door middel van overleg en onderhandelingen.

- De responsieve overheid is taak- en samenlevingsgericht. Dit is een aansluitende, benaderbare en faciliterende overheid. De overheid probeert deze maatschappelijke inzet zoveel mogelijk te faciliteren door responsief te sturen. Bijvoorbeeld door regels aan te passen, een platform te bieden en kennis of geld in te brengen. Of door soms juist weg te blijven van maatschappelijk initiatief dat binnen de wettelijke kaders, maar verder los van de overheid, opereert.

Uitgangspunten voor behoorlijke informatievoorziening vanuit burgerperspectief zijn: wees (pro)actief, bied maatwerk en zorg voor toegankelijke informatie. Om deze uitgangspunten van de burger in praktijk te brengen, vraagt dat om meer dan een responsieve overheid. Dit vraagt om alle vier de rollen.

Na de inwerkingtreding van de Omgevingswet zal de initiatiefnemer een verantwoordelijkheid hebben om omwonenden te informeren over zijn voorgenomen verandering, zodat er een participatietraject kan plaatsvinden. Dat vraagt om alle vier de overheidsrollen.

- Rechtmatige overheid: zorg ervoor dat burgers goed geïnformeerd zijn over ingrijpende veranderingen in de leefomgeving. Ook als een andere initiatiefnemer het participatietraject uitvoert.
- Presenterende overheid: burgers willen zich niet overvallen voelen door een verandering in hun directe leefomgeving. Bovendien willen zij voldoende tijd hebben om eventueel hun stem te laten horen. Kaders moeten tijdig duidelijk zijn voor omwonenden en ondernemers.
- Samenwerkende overheid: om samen met burgers initiatieven te ontplooien, moet de overheid rekening houden met de samenstelling

van de wijk. Ouderen of laaggeletterden hebben andere behoeften dan hoogopgeleide digitaalvaardige burgers. Niet alle ambtenaren zijn zich bewust van de diversiteit aan burgers en van noodzaak om in het concrete geval te bezien wat nodig is om al die verschillende burgers goed te informeren. Zonder dit besef is samenwerking niet mogelijk.

- Responsieve overheid: faciliteer de dialoog tussen initiatiefnemers en omwonenden. De overheid kan eisen stellen aan derden om burgers te betrekken.

Het goed is dat de overheid op nieuwe manieren poogt om beter naar burgers te luisteren. In dit licht is de recente aandacht voor de responsieve overheid toe te juichen. Tal van mooie voorbeelden laten zien dat burgers dit zeer waarderen.

De korte bijdrage die ik als co-referent mocht leveren, is erop gericht om duidelijk te maken dat, naast de responsieve rol, de overheid andere rollen niet uit het oog moet verliezen.

Ik dank u voor uw aandacht.

Bijlage: Model overheidsrollen



Bron: NSOB