



# Doe iets met ideeën van burgers

Veel gemeenten vinden burgers met eigen ideeën lastig, ontdekte **Steven de Jong**. Ze worden behandeld als 'klant nummer zoveel', die tijd en geld kost.

**E**ric van der Veer, supermarktchef van een groentefdeling, meldt zich op 14 mei per e-mail bij de gemeente Aa en Hunze in Drenthe. Eric heeft een plan, een groots plan: hij wil uitvoering geven aan de belangrijkste ambitie van de Nederlandse regering. Eric wil samen werken, samen leven!

In het gelijknamige beleidsprogramma las Eric dat het kabinet de participatie en zorg voor elkaar wil bevorderen, maar dat niet kan zonder toegewijde burgers. Eric kent zijn wijk, kent zijn kracht. Zijn burgerplicht roept...

Eric schrijft in zijn e-mail dat hij zich zorgen maakt om de ouderen in zijn gemeente. 'Ik merk dat ouderen die nog net zelfstandig kunnen wonen vaak heel eenzaam zijn, en een grote behoefte hebben aan contact.' Hij vertelt dat hij die ouderen af en toe thuis uitnodigt, maar dat zijn vrouw heeft gezegd dat 'ons huis geen restaurant is'.

Dan komt Eric ter zake: 'We willen een seniorenwoning opzetten waar iedereen om klokslag zes uur aan kan schuiven voor een lekkere en voedzame maaltijd. Als gemeente weet u denk ik het beste hoe het geregeld is met voorzieningen als vervoer, locatie, et cetera. Waar ik verder niets van weet, zijn de papieren dingen.'

Er verstrijken zeven weken. Tot groot verdriet van Eric laat Aa en Hunze niets van zich horen. Wil de gemeente wel met Eric samen werken? Eric denkt van niet, hij is ontroostbaar.

Op die veertiende mei komt bij 432 gemeenten en 18 deelgemeenten - 90 procent van alle Nederlandse gemeenten - dezelfde e-mail binnen. Ondertekend door, u raadt het al, Eric van der Veer. Deze 'spookburger' is door de Burgerlijke Raad voor het Regeringsbeleid (BRR) op pad gestuurd in overheidsland. De burgerraad heeft op deze manier 50 dagen geluisterd naar hoe ambtenaren reageren op een betrokken burger.

Aa en Hunze is niet de enige gemeente die Eric links laat liggen. Maar liefst 32 procent laat niets van zich horen, en 17 procent laat het bij een ontvangstbevestiging; 49 procent reageert dus feitelijk niet. De rest reageert min of meer inhoudelijk, maar laat vaak doorschemeren geen raad te weten met initiatiefnemende burgers. Ze geven een schouderklopje ('Wat een prachtig initiatief!'), en sturen de burger vervolgens met een kluitje het riet in ('Veel succes!'). Of ze roepen iets algemeen over bestemmingsplannen of horecapapieren en verwijzen meteen door naar de Kamer van Koophandel, alsof dat een alwetend orakel is.

Individuele ambtenaren beseffen onvoldoende dat zij - als eerste contact van de burger - moeten optreden als woordvoerder. Te vaak denkt de ambtenaar niet verder dan het eigen loket. Neem bijvoorbeeld deze medewerkster Belastingen: 'Wat betreft de belastingen van de gemeente Maasgouw kan ik u mededelen dat wij een on-

roerend zaak belasting en rioolrecht kennen.' Let wel; dit is de enige reactie van de gemeente Maasgouw op het initiatief. Ergens is dat wel begrijpelijk. Ambtenaren krijgen nauwelijks ruimte voor de behandeling van bijzondere plannen. De eerste reactie van een Hilversumse ambtenaar op het plan is tekenend. 'Zo te lezen houdt dit meer in dan alleen een horecavergunning.' Later mailde de ambtenaar dat hij dit soort dingen 'erbij moet doen'.

Het besef dat een initiatiefnemende burger om een speciale behandeling vraagt, blijkt nauwelijks aanwezig. Het gaat hier niet om een bewoner die een boom wil kappen, maar om een enthousiaste burger die bij de gemeente aanklopt met de vraag hoe hij zijn idee tot bloei kan laten komen. Hij weet niet waar hij als oprichter allemaal rekening mee moet houden. Zijn enthousiasme om sociaal kapitaal

toe te voegen, wordt door de gemeente in de kiem gesmoord door hem als 'klant nummer zoveel' te behandelen. Eric wordt weggezet als iemand met een vage vraag. Iemand die tijd en geld kost.

Ambtenaren die de moeite nemen met andere collega's of organisaties te overleggen, blijken schaars. Het zou ambtenaren sienen als zij de initiatiefnemer uitnodigen voor een inventariserend gesprek, aftasten wat hij kan en wil, hem vertellen over bestaande initiatieven, en vervolgens bekijken in welke vorm het seniorenwoning uit de grond gestampt kan worden. Pas als dat helder is, kan de burger gewezen worden op de benodigde papieren en regelingen.

Gemeenten die op deze criteria goed scoren zijn Arnhem, Beverwijk, Cranendonck, Hoogeveen, Menaldumadeel, het Amsterdamse stadsdeel Oud-Zuid en Kerkrade. 'Wethouder Krewinkel wil graag met onze ambtenaar bij u op huisbezoek komen', liet Kerkrade weten. Ook Opmeer verdient een pluim. Eric won daar een stimuleringsprijs van 750 euro in de wedstrijd 'Met elkaar voor mekaar'. Dit soort gemeenten plaatsen de betrokken burger, soms letterlijk, op een voetstuk.

Als we iets kunnen leren van deze 50-dagentour in overheidsland, dan is het wel dat gemeentebesturen van hun ambtenaren niet kunnen verlangen dit soort initiatieven 'er even bij te doen'. Betrokken burgers verdienen een betrokken ambtenaar.

**Steven de Jong** is oprichter van de BRR, een zelfbenoemd onafhankelijk adviesorgaan voor de overheid.  
**Reageren?** [www.vk.nl/forum](http://www.vk.nl/forum)