

Naar vertrouwen in een betrouwbare overheid

Deel 3: De nabije overheid



Colofon

Auteurs: Daan de Bruijn, Yara Noordewier en Romy Santpoort

Redactie: Lia Wensink

Foto omslag: 123RF

Oktober 2023

© Movisie

Te downloaden via: www.movisie.nl



kennis en aanpak van
sociale vraagstukken

Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken.

Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren.

Kijk voor meer informatie op www.movisie.nl

INHOUDSOPGAVE

Inleiding	4
Leeswijzer	4
1. Nabijheid: de zichtbare overheid	5
1.1 Fysieke aanwezigheid en aanspreekbaarheid	5
1.2 Complexe toegang en bureaucratie gemeente	6
1.3 Centraliseren besluitvorming	7
2. Handelingsopties: hoe kunnen gemeenten werken aan nabijheid?	9
2.1 Het vergroten van de fysieke en sociale nabijheid	9
2.2 De toegankelijkheid als dienstverlenende organisatie verbeteren	14
2.3 De invloed van inwoners op regionaal beleid en dienstverlening vergroten	17
Literatuurlijst van geraadpleegde Bronnen	21

INLEIDING

Wat kunnen gemeenten doen om het vertrouwen vanuit inwoners te versterken? Deze vraag staat centraal in het onderzoek 'Naar vertrouwen in een betrouwbare overheid'. Op basis van literatuuronderzoek, gesprekken met experts en verschillende bijeenkomsten heeft Movisie het afgelopen jaar de vertrouwensrelatie tussen inwoners en gemeenten onderzocht. Aan de hand hiervan hebben we drie verschillende 'routes' met handelingsperspectieven geformuleerd. Gemeenten kunnen deze benutten om hun vertrouwensrelatie met inwoners te versterken. Eerder publiceerden we de route 'De responsieve lokale overheid' en 'De integere overheid'.

In deze publicatie staat de derde route centraal: 'De nabije overheid'. Sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw zijn veel diensten van de overheid steeds minder zichtbaar in de samenleving. Het concentreren van diensten in grootschalige voorzieningen zoals scholen, bibliotheken en huisartsenpraktijken zou beter en goedkoper zijn (Van de Ven, 2021). Buiten de Randstad en regio Eindhoven zijn veel van deze essentiële voorzieningen langzaam afgeschaald, waardoor de leefbaarheid in deze gebieden onder druk is komen te staan (Raad voor de leefomgeving en infrastructuur, Raad voor het Openbaar Bestuur, Raad voor Volksgezondheid & Samenleving, 2023). Bij de decentralisatie van het sociaal domein in 2015 werd nabijheid gepresenteerd als een manier om de kwaliteit en efficiëntie te verbeteren. Het beleid zou dichterbij de uitvoering komen te staan en professionals zouden beter in staat zijn om directe hulp en zorg aan burgers te bieden. Hierdoor zouden burgers meer ondersteuning krijgen van de lokale overheid en hun directe omgeving, zodat zij zelfredzaam kunnen zijn en voor zichzelf kunnen zorgen. Dit betekent dat burgers als zelfstandig en onafhankelijk worden gezien, waardoor ze minder afhankelijk zijn van professionele hulp (Bredewold et al., 2018).

In de afgelopen kabinetsperiodes lag de focus steeds op het idee van de zelfredzame burger. Tegelijkertijd is de publieke dienstverlening steeds meer gedigitaliseerd (Van den Berg & Kok, 2021). Dat heeft eraan bijgedragen dat de overheid steeds verder van de burger is komen te staan en lijkt ze minder zichtbaar te zijn. Als burgers niet weten welke ambtenaar, dienst of organisatie verantwoordelijk is voor hun problemen, kan dit leiden tot wantrouwen tegenover de overheid (Peeters et al., 2020). In deze publicatie richten we ons op hoe de zichtbaarheid en nabijheid van de lokale overheid kunnen bijdragen aan haar betrouwbaarheid. We willen begrijpen hoe de overheid hiermee het vertrouwen van de inwoners kan opbouwen, behouden en versterken.

LEESWIJZER

Eerst bespreken we wat 'nabijheid' betekent en hoe het te maken heeft met het vertrouwen tussen burgers en de overheid. Daarna bekijken we hoe gemeenten, professionals en bestuurders kunnen werken aan meer nabijheid en zichtbaarheid, en daarmee hun eigen betrouwbaarheid te vergroten. We laten aan de hand van enkele voorbeelden zien hoe dit in de praktijk kan worden toegepast. We sluiten af met een korte reflectie.

1. NABIJHEID: DE ZICHTBARE OVERHEID

Een van de belangrijkste manieren om het vertrouwen van de inwoner in de lokale overheid te herstellen en te verbeteren, is door de overheid dichterbij en meer zichtbaar te maken. Bredewold et al. (2018) onderzochten naar aanleiding van de decentralisatie van het sociaal domein, naar hoe goed de beloften van een nabije overheid in praktijk worden waargemaakt. Uit dit onderzoek blijkt dat nabijheid helpt om vertrouwen op te bouwen, maatwerk te bieden en samenwerking te bevorderen. Zij beschrijven daarbij echter voornamelijk de invloed van nabijheid op de relatie tussen inwoner en de uitvoerend (sociaal) professional. Als deze professionals dichtbij zijn, groeit het vertrouwen tussen hen de mensen die hulp nodig hebben. Het maakt ook maatwerk mogelijk, omdat de professional beter kan inspelen op de specifieke behoeften van de cliënt. Tot slot bevordert nabijheid de samenwerking en ondersteuning tussen professionals (Bredewold et al., 2018).

Met nabijheid bedoelen we hier dat inwoners de gemeente ervaren als een toegankelijk en betrokken orgaan. Een nabije gemeente biedt een structuur die dialoog en samenwerking tussen inwoners en sociaal professionals bevordert (Wilken, Rensen & Stam, 2018). 'Het gaat om gezien én gehoord worden. Of, vanuit de overheidskant bezien, er zijn en er voor de burger zijn' (Peeters et al., 2020, p. 71). Op lokaal niveau zijn voor burgers het gemeenteloket en de wijkpolitie het meest herkenbaar als overheid (Peeters et al., 2020). De afgelopen jaren is ook de lokale overheid steeds verder van de inwoner af komen te staan en is daarmee minder zichtbaar geworden voor burgers. Wat zijn hierbij uitdagingen en op wat voor manieren ervaren burgers deze afstand met de gemeente?

1.1 FYSIEKE AANWEZIGHEID EN AANSPREEKBAARHEID

In de eerste plaats ervaren burgers moeite om fysiek in contact te komen met de gemeente of andere instanties die zij als onderdeel van de lokale overheid beschouwen. Het aantal fysieke gemeentehuizen, en daarmee de bereikbaarheid en zichtbaarheid ervan, neemt af. Dit komt bijvoorbeeld door fusies van gemeenten en doordat inwoners voor steeds meer diensten alleen nog digitaal bij de gemeente terecht kunnen (Bassant, 2021). Niet alle inwoners kunnen hierin meekomen: er zijn ongeveer 2,5 tot 4 miljoen Nederlanders die beperkt beschikken over digitale vaardigheden (Movisie, 2022 november 29). Daarbij hebben burgers door de digitalisering van diensten minder persoonlijk contact met de gemeente. Het telefonisch contact verloopt vaak via een klantcontactcentrum, waardoor de inwoner niet meteen bij de juiste afdeling terecht komt. Dit versterkt ook de afstand tussen gemeente en inwoner. Daarnaast blijken gemeenten vaak (terug) te bellen met een anoniem nummer, waardoor een deel van de inwoners de telefoon niet opneemt uit wantrouwen. Dat inzicht heeft er in onder andere Almere toe geleid dat medewerkers van de afdeling Werk en Inkomen inwoners weer met nummerherkenning bellen (Bron: interview gemeente Almere, Movisie 2023).

Door het sluiten van politiebureaus worden ook de politie en de wijkagent, die door burgers vaak herkend worden als onderdeel van de lokale overheid, als minder zichtbaar en aanwezig ervaren dan voorheen (Peeters et al., 2020).

Onzichtbaarheid van de overheid gaat bijna automatisch over in onzichtbaarheid van de burger. Niet zien en niet gezien worden zijn twee zijden van dezelfde medaille. (Peeters et al. 2020) Dan gaat het over de ervaring van inwoners dat zij onvoldoende gezien en gehoord worden en dat er weinig met hun inbreng wordt gedaan. In de [longread over de responsieve overheid](#) bieden we een aantal handvatten om als gemeente responsiever te handelen.

Het gaat echter niet alleen om fysieke zichtbaarheid, maar ook om aanspreekbaar zijn. Zo is relationeel vakmanschap voor wijkprofessionals en politiemensen van belang voor het opbouwen van duurzame relaties en verbindingen in wijken (Gooren et al., 2022). Dit houdt in dat zij verbindingen leggen tussen en met samenwerkingspartners en bewoners in de wijk. Door verminderde zichtbaarheid en aanspreekbaarheid kunnen hulpvragen of signalen van onvrede over zaken die spelen in de leefomgeving of in de omgang met andere bewoners minder snel en minder direct worden geadresseerd. In bovengenoemde voorbeelden heeft het gebrek aan zichtbaarheid vooral te maken met de dienstverlening aan de uitvoeringskant van de gemeente en gemeentelijke instanties. Zichtbaarheid en de relatie tot vertrouwen heeft echter ook betrekking op de zichtbaarheid en aanwezigheid van bestuurders en politici in wijken en dorpen. In de eerdere handreiking over de responsieve overheid werd al duidelijk dat daadwerkelijk contact en het kennis nemen van wat er leeft en speelt in de levens van mensen het vertrekpunt is voor een responsieve overheid. Dat vraagt ook van raadsleden dat zij hun rol als volksvertegenwoordiger serieus nemen en zichtbaar en aanspreekbaar zijn voor inwoners. Een vergroting van de zichtbaarheid van de gemeenteraad kan bijdragen aan het vergroten van het gezag van de gemeenteraad en van raadsleden. De rol van de gemeenteraad en het werk van raadsleden is onbekend en onbekend maakt onbemind en daarom is meer contact met inwoners van belang. ([Hoenders en Van Nunen, 2021](#)).

1.2 COMPLEXE TOEGANG EN BUREAUCRATIE GEMEENTE

Een tweede factor die bijdraagt aan de afstand die burgers tot de overheid ervaren is de complexiteit van bepaalde bureaucratie en regelgeving die vanuit de overheid wordt gehanteerd (Peeters et al. 2020). Vooral inwoners in een kwetsbare positie hebben sinds de decentralisaties in 2015 moeite met de toegang tot zorg en ondersteuning vanuit de gemeente omdat het aanvragen van die zorg vaak te ingewikkeld is. Inwoners die meerdere zorgvragen hebben worden van het kastje naar de muur gestuurd en moeten soms tientallen aanvragen doen, omdat hun zorg vanuit verschillende potjes en wetten betaald wordt (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2018; Stam, 2020). Ambtenaren lijken zich doorgaans op een groep burgers te richten die competenties hebben om dit systeem te begrijpen. Zo stelt van der Meer (2022) dat de overheid een profiel van een gemiddelde burger (hoogopgeleid en uit de randstad) heeft ontwikkeld en daarmee het zicht heeft verloren op de wensen en behoeften van andere groepen. Een deel van de bevolking ervaart het taalgebruik en de (digitale) dienstverlening als ingewikkeld of ontoegankelijk. Voor sommigen is het onduidelijk waarvoor ze bij de overheid terecht kunnen (Van der Meer, 2022). In gemeenten waar niet wordt gewerkt met buurt- of wijkteams moeten inwoners met hun hulpvraag naar het gemeentehuis of bellen met een algemeen nummer. Daarbij hangt het van de deskundigheid van de medewerker af in hoeverre er makkelijk en snel naar de juiste

afdeling of persoon wordt doorverwezen. Dat pleit voor meer directe ondersteuning van inwoners door ambtenaren en het hebben van één aanspreekpunt om inwoners beter te kunnen helpen..

1.3 CENTRALISEREN BESLUITVORMING

Een derde ontwikkeling die bijdraagt aan de afstand die burgers voelen tot de lokale overheid heeft betrekking op het gebrek aan mogelijkheden voor inspraak als gevolg van het centraliseren van besluitvorming (Peeters et al., 2020). Beleid wordt steeds meer gemaakt en uitgevoerd op een bovengemeentelijk niveau. Het zwaartepunt van het lokaal bestuur is geleidelijk verschoven naar het regionale niveau. In 2005 werd nog 8% van de gemeentelijke budgetten door regionale samenwerkingsverbanden uitgegeven, in 2018 was dat gemiddeld meer dan 20% (Allers & De Greef, 2018).

Wie de agenda's van wethouders en burgemeesters bestudeert, komt erachter dat zij een fors gedeelte van hun tijd aan regionale bestuurstafels doorbrengen. Belangrijke vraagstukken waar eerst lokaal over werd beslist (van ruimtelijke ordening tot welzijn; van zorg tot economische ontwikkeling), worden nu in toenemende mate door een veelheid aan regionale besturen aangepakt. (Boogers, 2018) Raadsleden hebben steeds minder rechtstreekse invloed op regionale besluitvormingsprocessen, en dat geldt ook voor inwoners (Boogers e.a., 2016; NVvR, 2017a). Onderzoek laat zien dat inwoners, organisaties en instellingen niet of nauwelijks bij de regionale besluitvorming worden betrokken (Boogers e.a., 2016). Een voorbeeld daarvan zijn de Regionale Energie Strategieën (RES). In dertig regio's worden in de RES-plannen beschreven voor het grootschalig opwekken van duurzame wind- en zonne-energie. Deze plannen worden opgesteld door een regionaal samenwerkingsverband van gemeenten, provincies, waterschappen, maatschappelijk partners, het rijk en waar mogelijk inwoners (VNG, 2019). De RES kunnen grote impact hebben op de leefomgeving van veel inwoners door bijvoorbeeld het bouwen van windturbines of de aanleg van zonneweides. De mogelijkheden om over de plannen mee te denken en mee te beslissen zijn soms echter te beperkt of erg ontoegankelijk. Zo blijkt uit een recent onderzoek van Planbureau voor de Leefomgeving dat de betrokkenheid van burgers bij de totstandkoming van de RES per regio sterk uiteenloopt (De Vries & Bouma, 2023). De invloed van gemeenten op de aanpak van lokale vraagstukken wordt beperkt door een toenemende centralisering van beleidsopgaven, bijvoorbeeld bij de opvang van vluchtelingen. Zo had het Rijk afgelopen jaar de gemeente Tubbergen een dwangmaatregel opgelegd rondom asielopvang (Ketelaar, 2022). Burgers hebben hierdoor het gevoel steeds verder af te staan van de plek waar de beslissingen worden gemaakt en de mensen die dat doen (Peeters et al., 2020).

Ook in het sociaal domein worden als gevolg van de decentralisaties taken vanwege slagkracht en efficiency steeds vaker uitgevoerd in intergemeentelijke samenwerkingsverbanden (Schaap & Van den Dool, 2015: 167-174). Gemeenteraadsleden hebben hier weinig rechtstreekse controle op of zeggenschap over (Rob, 2016). Dit bemoeilijkt de rol van inwoners en cliënten, die o.a. via adviesraden sociaal domein ervaringskennis inbrengen en ook meedenken en advies geven over (concept) beleid en de uitvoering van beleid. Adviesraden sociaal domein zijn vaak lokaal georganiseerd en kunnen lastiger invloed uitoefenen op beleid dat regionaal wordt ontwikkeld en op dienstverlening die door regionale samenwerkingsverbanden wordt uitgevoerd.

Ook als het gaat om de wijze waarop de zorg georganiseerd wordt en welke zorg er nodig is, wordt er regionaal gewerkt en moeten er als onderdeel van het Integraal Zorg Akkoord (IZA) zogenaamde regiobeelden worden ontwikkeld. Dit wordt wel omschreven als *'een feitelijk beeld van de sociale en gezondheidssituatie én opgave in een regio, gemeente of wijk'* (Berenschot, Stand van het Land, 2020). Zorgverzekeraars zijn daarbij primair aan zet en gemeenten doen in sommige gevallen mee. Maar ook burgers moeten, zo is wettelijk bepaald, hierbij worden betrokken. In de eindevaluatie 'Stand van het land Regiobeelden', van Berenschot (2020), bleek dat burgers onvoldoende participeren in de totstandkoming van de regiobeelden binnen regionale samenwerkingsverbanden. In het Gezond Leven Akkoord (GALA) zetten gemeenten, GGD'en, zorgverzekeraars en VWS gezamenlijk in op een gezond en actief leven met een stevige sociale basis. (Bron: Rijksoverheid GALA 2023). Ook hierin spelen regionale samenwerkingsverbanden een sterke rol én moeten inwoners worden betrokken bij de invulling van de plannen. Gemeenten worstelen met de invulling hiervan.

De rechtstreekse zeggenschap vanuit de samenleving is dus beperkt bij regionale besluitvormingsprocessen (Boogers, 2018). Regionalisering van beleid, uitvoering en besluitvorming Regionalisering van beleid, uitvoering en besluitvorming vraagt ook dat inwoners vertrouwen hebben in het vermogen van de eigen beleidsmakers en bestuurders om lokale belangen voldoende te behartigen in bovengemeentelijke beleids- en bestuursgremia, De in 2022 aangepaste wet gemeenschappelijke regelingen versterkt de positie van de gemeenteraden in de regionale samenwerking. Ook verplicht het de regionale samenwerkingsverbanden aandacht te besteden aan burgerparticipatie, zodat burgers ook op regionaal niveau in principe hun opvattingen kenbaar kunnen maken.(H. Beltman, 2022).

2. HANDELINGSOPTIES: HOE KUNNEN GEMEENTEN WERKEN AAN NABIJHEID?

Wat kunnen gemeenten doen om de eigen nabijheid en zichtbaarheid te vergroten? We staan stil bij een aantal mogelijkheden. Allereerst gaan we in op het vergroten van de fysieke en sociale zichtbaarheid. Vervolgens lichten toe hoe het verbeteren van de toegankelijkheid van de gemeente als dienstverlenende organisatie de nabijheid kan vergroten. We lichten enkele voorbeelden uit waarin deze manieren van werken zijn toegepast. Deze voorbeelden dragen niet alleen bij het vergroten van de nabijheid van de gemeente als abstracte en soms ongrijpbare instantie voor inwoners, maar kan ook de zichtbaarheid van inwoners voor gemeenten vergroten.

2.1 HET VERGROTEN VAN DE FYSIEKE EN SOCIALE NABIJHEID

Bestuurders, ambtenaren en lokale politici kunnen een belangrijke rol spelen in het vergroten van de zichtbaarheid van de lokale overheid. Door fysieke zichtbaarheid en sociale nabijheid door middel van persoonlijk contact van wethouders, ambtenaren en raadsleden krijgen inwoners een beeld bij wie beslissingen nemen binnen de gemeente en welke intenties en motivaties daarachter zitten (Mudde, 2023). Uitvoerende gemeenteambtenaren zoals wijk- of buurtregisseur, gebiedsmakelaar, dorpscontactfunctionaris bewegen zich dagelijks in de nabijheid van bewoners. Juist zij kunnen de verbinding maken met de beleidsafdelingen en het gemeentebestuur. Zo kunnen zij signaleren waarop er bijgestuurd moet worden.

Niet alleen ambtenaren die al in wijken en dorpen actief zijn kunnen hun aanspreekbaarheid en het overbrengen van hun inzichten vergroten. Raadsleden en wethouders kunnen zelf ook vaker in buurten en wijken aanwezig zijn om met inwoners in gesprek te gaan over wat er leeft en hoe beleid uitpakt in het dagelijks leven. Belangrijk is dat ontmoetingen met inwoners regelmatig plaatsvinden en dat het niet alleen inhoudt dat vlak voor de gemeenteraadsverkiezingen een bijeenkomst wordt bijgewoond, maar dat er regelmatig wordt aangesloten en echt het gesprek wordt aangegaan (Van Bochove en Moors, 2022). Om de zichtbaarheid van de raad te vergroten is het ook gewenst dat de communicatie van en over de raad wordt versterkt, met name ook op social media. De raadscommunicatie kan gaan over het raadswerk zelf (wat is en doet de raad?) en over inhoudelijke beleidsthema's (Hoenders en Van Nunen, 2021).

Regelmatige ontmoetingen

Het faciliteren van regelmatige ontmoetingen tussen bewoners, ondernemers en wijkprofessionals van de gemeente draagt bij aan het onderling vertrouwen. Door elkaar te leren kennen kan het begrip voor elkaars positie en belangen worden versterkt. Het bouwen aan en blijven investeren in contacten van gemeenteambtenaren met informele bewonersnetwerken en 'sleutelfiguren', zoals actieve vrijwilligers, ondernemers en betrokken bewoners in buurten en wijken, maakt de gemeente zichtbaarder en aanspreekbaarder voor burgers. Andersom zorgen regelmatige ontmoetingen ervoor dat burgers met hun

wensen, vragen en problemen sneller zichtbaar worden voor de gemeente. Daarbij is het nodig dat gemeenteambtenaren deze contacten en met sleutelfiguren en bewonersnetwerken opbouwen en ook weten te onderhouden in periodes waarin er geen grote onrust of conflicten spelen. Er is een risico dat de aandacht voor deze contacten en netwerken weer verdwijnt als de problemen voorbij zijn. Zo stellen Witte & van Wonderen (2018) dat het regelmatig voorkomt dat mensen uit dergelijke netwerken minder bereid zijn in een later stadium weer op te draven, omdat zij het gevoel hebben alleen te geven en hiervan zelf weinig voordeel ervaren. Daarnaast roept het opbouwen en onderhouden van dergelijke netwerken ook een dilemma op. Hoe kun je als gemeenteambtenaar tegemoet komen aan het nabij zijn en luisteren naar inwoners, en kun je tegelijk integer handelen en cliëntelisme en netwerkcorruptie voorkomen? Hierover vertellen we meer in [de longread over het werken aan 'vertrouwen in een betrouwbare overheid'](#) gericht op het thema integriteit.

Naast het werken met wijkambtenaren zijn er diverse gemeenten die werken met een vorm van gebiedsbestuur, waaronder wijk- of gebiedswethouders. Zij kunnen namens de gemeente een gezicht en boegbeeld zijn voor bewoners en partners van het gebied. Ook kunnen zij als ambassadeur een gebied vertegenwoordigen en zo bijdragen aan de totstandkoming én uitvoering van gebiedsagenda's of gebiedsvisies. In een onderzoek naar gebiedsbestuurders gaven bevroegde gemeenten aan dat het werken met gebiedsbestuurders in de praktijk daadwerkelijk bijdroeg aan het realiseren van meer nabijheid van het bestuur (Can, Dorenbos & Heemskerk, 2020). Een kanttekening bij dit onderzoek is echter dat hiervoor alleen gebiedsbestuurders zelf zijn bevroegd en niet inwoners van de onderzochte gemeenten..

In contact met de 'Onzichtbare burger': gesloten gemeenschappen en andere moeilijk bereikbare doelgroepen

Naast het probleem van de onzichtbare overheid dat het vertrouwen van burgers aantast is ook de 'onzichtbare burger', een burger die onvoldoende wordt gezien en gekend, problematisch voor de vertrouwensrelatie. Burgers geven aan dat ze vinden dat de menselijke maat is verdwenen in het contact met de overheid en dat de overheid niet weet wat er leeft in de samenleving. (Peeters et al., 2020). Dat geldt in het bijzonder voor inwoners die deel uitmaken van zogenaamde 'gesloten gemeenschappen' .

Gesloten gemeenschappen

Het daadwerkelijk leren kennen van inwoners en de lokale context waarin zij zich bewegen lijkt essentieel voor het bereiken van bepaalde gemeenschappen van wie de verhalen niet altijd gehoord worden. Zo zijn er gemeenschappen die weinig deelnemen aan door de gemeente georganiseerde participatietrajecten in de wijk en die geen gebruik maken of willen maken van instanties of voorzieningen van de gemeente. De behoeften en ervaringen van deze groepen zijn dan ook niet altijd bekend voor gemeenten (Dibi, 2020). Voor het vergroten van het contact met en de zichtbaarheid van gemeenten voor dergelijke gemeenschappen is het noodzakelijk om niet alleen aanwezig te zijn in de wijk, maar ook de tijd te nemen om het vertrouwen te winnen en daadwerkelijk te luisteren. Door samen te werken met ervaringsdeskundigen en sleutelfiguren in de wijk kunnen gemeenten het vertrouwen winnen van deze gemeenschappen om daarmee hun nabijheid te vergroten. Daarnaast vraagt dit van gemeenten en instanties om de interculturele competenties en diversiteit te vergroten. Verder is er vanuit deze gemeenschappen de behoefte om meer ruimte en waardering te krijgen

voor hun positie en initiatieven. Ook op deze manier kunnen de verhoudingen met instanties en professionals worden verbeterd. Daarbij kan op die manier een aanbod worden gerealiseerd dat daadwerkelijk aansluit bij de behoefte van deze bewoners (Dibi, 2020).

Praktijkvoorbeeld belang van informele sleutelfiguren: de 10x10 aanpak in Arnhem

In de Arnhemse wijken Presikhaaf en Malburgen, cultureel diverse wijken die ook te maken hebben met sociaal economische achterstanden werd door 2 wijkorganisaties, Empowering Nisa en Presikhaaf University een aanpak bedacht om bij bewoners draagvlak te creëren voor de energietransitie. In beide wijken gingen 10 jongeren elk met 10 gezinnen in gesprek over energie besparen en woningisolatie. De in totaal 20 jongeren wonen zelf in de wijken en kennen de taal en de mores van de wijken van binnenuit. Een gouden greep, zo blijkt. Onbekenden zouden geen voet aan de grond krijgen door culturele- en taalbarrières. Wat ook hielp is dat ze op pad gingen met een vragenlijst en een goodiebag met kleine maatregelen zoals een ledlamp, een stekkerdoos en een lijst met 24 concrete bespaartips. De jongeren kennen de wijk heel goed, hebben het krediet en het vertrouwen om gesprekken te kunnen aangaan. Presikhaaf University en Empowering Nisa hebben hen gecoacht in gesprekstechnieken. Het ging in de gesprekken met bewoners niet meteen over energie, maar eerst over sociale onderwerpen, zoals hoe het gaat met de kinderen op school of op het werk. De jongeren die meededen kennen de omstandigheden waarin de mensen in deze twee wijken leven omdat ze hier zijn opgegroeid. Zo hebben zij ingangen bij de gezinnen die een willekeurige onderzoeker niet heeft. Ze geven ook aan dat het een groot voordeel is dat de jongeren vaak dezelfde etnische achtergrond hebben als de mensen in de wijk en dezelfde taal spreken. Veel jongeren zeggen dat het anders nooit was gelukt.

(Bron: [website aardgasvrije wijken](#), zie ook [Presikhaaf University](#))

Moeilijk bereikbare doelgroepen

Naast inwoners die vanuit een gedeelde migratieachtergrond en/of religieuze identiteit - behalve in de statistieken - voor gemeenten veelal onzichtbaar zijn, zijn er ook ander inwoners(groepen) die door gemeenten worden bestempeld als 'moeilijk bereikbare doelgroep'. Het gaat hier bijvoorbeeld over jongeren of inwoners met een psychische kwetsbaarheid. Het bereiken van dergelijke inwoners is een worsteling die bijvoorbeeld rond verduurzamings- en energieopgaves in wijken speelt. Vanuit een landelijke Community of Practice over *energiefixers* van het Ministerie van BZK deelden gemeenten hun tips om lastig bereikbare doelgroepen te bereiken. Daar komen 3 tips uit naar voren:

1. Bied maatwerk: Het schieten met hagel zoals brieven, flyers of deur-aan-deuraanpakken werkt niet voor deze doelgroep. Ook heeft elke gemeente een andere, heel specifieke doelgroep die moeilijk te bereiken is.
2. Breng de kenmerken van de doelgroep goed in kaart: Zoek uit waarom je de doelgroep moeilijk bereikt. Dit kan te maken hebben met heel specifieke kenmerken zoals een snel verloop van inwoners in de

wijk, een grote afstand tussen de belevingswereld van de hulpverleners en de gemeenschap, eerder begane criminele activiteiten of een gebrek aan registratie zoals illegaal wonen of onderverhuur.

3. Wees kritisch op de inzet van energiefixers: Stel jezelf de vraag of deze doelgroep echt geholpen is met energiefixers, en of dit het instrument is om duurzaam vertrouwen te winnen. Laat sleutelpersonen doorverwijzen naar energiefixers of beoordeel de effectiviteit ervan door een praatje te maken aan de deur. (Bron: BZK Community of Practice Energiefixers, 2023)

Meer praktijkvoorbeelden

Wat kunnen gemeenten nog meer doen om de eigen zichtbaarheid te versterken? Hieronder noemen we een aantal concrete voorbeelden die bijdragen aan de nabijheid en zichtbaarheid van de gemeente als abstract en soms ongrijpbare instantie voor inwoners. Andersom worden inwoners voor de gemeente ook meer zichtbaar.

Praktijkvoorbeelden versterken zichtbaarheid

- Ambtenaren kunnen laagdrempelig en frequent **wijksprekuren** houden waar inwoners kunnen meedenken en meepraten over verschillende thema's binnen de wijk. Naast dat inwoners terecht kunnen voor vragen, opmerkingen of klachten ontstaat ruimte voor een gesprek. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in de gemeente [Vlaardingen](#) en de gemeente [Enschede](#).
- Door het organiseren van een **wijkschouw** met bewoners kunnen ambtenaren een beeld krijgen van wat betekenisvolle plekken zijn voor ontmoeting, denk aan 'hangplekken' voor jongeren én ouderen, buurttuinen en 'koffiehoeken' in bijv. de supermarkt. Dergelijke plekken, zoals buurthuizen, vormen de haarvaten van de samenleving, maar zijn de afgelopen jaren sterk verminderd door bezuinigingen (ter Avest, 2016). Ook kunnen instanties als de politie en woningbouwcoöperaties deelnemen aan een wijkschouw. Zo kan inzicht worden verkregen in waar het in de fysieke omgeving knelt en wringt op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Hiervan zijn voorbeelden te vinden in de gemeente [Pijnacker-Nootdorp](#) en de gemeente [Meijerstad](#).
- Met een **wijksafari** kunnen betrokkenen vanuit de gemeenten een wijk of buurt vanuit de belevingswereld van de inwoner leren kennen. Dit kan inzicht geven in wat er goed gaat en wat er beter kan. Hiervoor is opvolging van opgehaalde ideeën of wensen en eventuele afspraken hierover van belang. Zo organiseerde gemeente [Hilversum](#) een **stadssymposium** naar aanleiding van de opbrengsten vanuit onder andere de wijksafari.
- Gemeenten kunnen inwoners als meer volwaardige partij laten deelnemen in gebiedsontwikkeling. De plannen voor verandering in een buurt of wijk kunnen worden ontwikkeld op de plek zelf, in plaats vanuit het gemeentehuis. Zo zijn er concrete methoden als de '**tekentafel op straat**' of het '**stadhuis in de buurt**'. Hiermee wordt lokaal een werkatelier opgezet waarbij betrokken ambtenaren en adviseurs ter plekke aan de plannen werken, inwoners laagdrempelig kunnen worden betrokken en relevante informatie voor handen ligt (Soeterbroek, 2022).

(vervolg praktijkvoorbeelden versterken zichtbaarheid)

- Het programmabureau van het Nationaal Programma Heerlen-Noord heeft in de zomer van 2023 in (bijna) elke wijk van het gebied Heerlen-Noord een **wijkbarbecue** georganiseerd om met bewoners in gesprek te gaan over hun ideeën, en wensen voor een betere buurt in het kader van het Nationaal Programma Heerlen-Noord. Hierin werken bewoners, bedrijven, overheden en maatschappelijke organisaties 25 jaar lang samen aan een betere toekomst voor Heerlen-Noord. Het in contact komen met inwoners via laagdrempelige events blijkt in Heerlen een succesvolle manier om juist ook met inwoners in gesprek te raken die wantrouwen koesteren richting de overheid. Heerlen organiseerde eerder ook al een kerstevent in kasteel Hoensbroek waarin leuke activiteiten als laagdrempelige manier zijn ingezet om inwoners te verleiden om te komen. Tijdens deze events gaan medewerkers van de gemeente en instanties ook met inwoners in gesprek over hun wijk, wensen, zorgen en wat zelf kunnen bijdragen. *Lees ook het interview met Vincent Offermans op Movisie.nl.*
- Binnen de gemeente Hollandse Kroon is het **gemeentehuis opgeheven** en wordt alles bij inwoners thuis gedaan. Ook wordt zonder indicatie gewerkt en is een specialistische schil, de tweedelijnszorg, opgezet rondom de wijkteams. Om zicht te houden op alle inwoners en te zorgen dat de gemeente voorziet in alle ondersteuningsbehoefte is schakelen tussen netwerken van wijkteams, eerstelijnszorg en onderwijs nodig (Movisie, 2022 juni 30). Binnen dezelfde gemeente wordt gewerkt met een mobiele servicebus de 'Hollands Kroonmobiel' waar inwoners terecht kunnen met vragen over hun uitkering, bijzondere bijstand of andere vragen over geldzaken (Rodi, 2022).

Deze praktijkvoorbeelden laten zien hoe gemeenten laagdrempelige en persoonlijke ontmoeting kunnen faciliteren. Deze concrete ontmoetingen zijn kritieke momenten die het beeld van de burger over, en daarmee het vertrouwen in, de overheid kunnen vormgeven. Enkel ontmoeten door de buurt in te gaan is echter niet voldoende. Het is van belang dat ambtenaren over een handelingsrepertoire beschikken om de ervaringen van burgers daadwerkelijk te erkennen en dit in beleid en dienstverlening kunnen vertalen (Verloo, 2022). Hierover vertellen we meer in de longread over het werken aan 'vertrouwen in een betrouwbare overheid' gericht op het thema responsiviteit.

Zoals in de inleiding van dit hoofdstuk is geconstateerd heeft de afname van fysieke voorzieningen zoals buurthuizen en buslijnen een grote impact op het leven van inwoners en de leefbaarheid in veel gebieden. De afname van deze voorzieningen zijn voornamelijk een gevolg van bezuinigingen. Doordat het tegengaan van deze ontwikkeling grote en langdurige investering vergt, hebben we ervoor gekozen om handelingsperspectieven aan te dragen waar gemeenten snel mee aan de slag kunnen.

2.2 DE TOEGANKELIJKHEID ALS DIENSTVERLENENDE ORGANISATIE VERBETEREN

Behalve het vergroten van de fysieke nabijheid van de gemeente door aanwezig te zijn in buurten, wijken en dorpen gaat het ook om het verbeteren van de zichtbaarheid en toegankelijkheid van de lokale overheid als dienstverlenende organisatie. Daarbij is meer oog en specifieke aandacht nodig voor bewoners die minder zelfredzaam zijn en die niet weten welk ondersteuningsaanbod er vanuit de gemeente is en hoe ze dat moeten aanvragen. Ook zijn laagdrempelige informatiepunten van belang en moet de informatie vanuit een gemeente in begrijpelijke taal beschikbaar worden gesteld. Zo heeft de gemeente Heerde de overtuiging dat begrijpelijke teksten essentieel zijn om de afstand tussen het lokale bestuur en de inwoners te verkleinen. Binnen deze gemeente is afgelopen jaar daarom samen met inwoners met een leesbaar coalitieprogramma inhoud gegeven aan het coalitieakkoord.

Gebruiker Centraal: community voor een inclusieve overheidsdienstverlening

Op landelijk niveau bestaat al enige tijd het initiatief de community van overheidsprofessionals gebruiker centraal die als doelstelling hebben “Een toegankelijke, bruikbare en begrijpelijke overheid. Met inclusieve dienstverlening die iedereen kan én wil gebruiken. Omdat deze ontworpen is met mensen in plaats van overheidssystemen als uitgangspunt” (Bron: website Gebruiker Centraal). Ze organiseren speciaal voor overheidsmedewerkers onder andere online bijeenkomsten over inclusieve en duidelijke communicatie en hebben een ‘expertpanel gebruiksvriendelijkheid’ dat een collegiale toetsing (expert review) doet op de producten of diensten van een overheidsorganisatie, met als focus de toegankelijkheid, de bruikbaarheid en begrijpelijkheid.

Burgers kunnen niet altijd terecht bij één aanspreekpunt waarin hun gehele ondersteuningsbehoefte wordt overzien. Daarnaast missen zij gemeentelijke medewerkers die zich inleven en, eventueel buiten kaders om, naar oplossingen zoeken (Tuzgöl-Broekhoeven et al., 2018). Ondanks verschillende verbeterprogramma's en actieplannen vanuit het ministerie van VWS om in deze behoeften te kunnen voorzien lijken dergelijke problemen te blijven bestaan door de complexiteit van het systeem. Dit blijkt onder andere uit berichten vanuit de media, klachten van burgers en verhalen professionals (Stam, 2020). Burgers kunnen zich onzeker voelen in hun contact met de overheid, wat de behoefte aan persoonlijk contact kan versterken. Het voorkeurskanaal (telefonisch, in persoon of per mail) kan hierbij per persoon verschillen. De bejegening is echter van groot belang; mensen hebben een sterke behoefte om zich gehoord en begrepen te voelen door degene van een overheidsinstantie met wie zij contact hebben. Daarbij is het van belang dat de betrokken ambtenaar proactief is en doorvraagt, doordat burgers zelf niet altijd precies weten wat ze moeten vertellen of vragen (Van de Ven et al., 2019).

Praktijkvoorbeeld Gemeente Almere Afdeling Werk en Inkomen

Toegankelijkheid en responsiviteit als bouwstenen voor een meer betrouwbare dienstverlening

Binnen de gemeente Almere is recent binnen de afdeling Werk en Inkomen gewerkt aan het vergroten van het vertrouwen van burgers door in de dienstverlening te werken aan concrete verbeteringen. De drie pijlers hierbij zijn: toegankelijkheid, samenwerking en responsiviteit.¹

Er zijn veranderingen geïmplementeerd om de dienstverlening te verbeteren, zoals het verbeteren van gastvrijheid aan de balie en het trainen van medewerkers in stressgevoelige dienstverleningstechnieken. Ook is er voor gezorgd dat op het werkplein, waar inwoners met al hun vragen komen, voortaan allerlei expertise van specialisten direct voorhanden is, waardoor mensen met een passend antwoord op hun vraag naar huis gaan in plaats van dat ze moeten terugkomen voor een nieuwe afspraak. Alles met het doel om een betere interactie met klanten te hebben en hun tevredenheid te vergroten.

De zichtbaarheid en nabijheid wordt ook vergroot door niet langer met een afgeschermd anoniem telefoonnummer te bellen met burgers. Zo kunnen zij ook veel makkelijker een medewerker terugbellen. Door het verbeteren van de dienstverlening aan burgers groeit het vertrouwen en vermindert het aantal juridische procedures zo is de ervaring binnen de betrokken teams in de afdeling Werk en inkomen.. (zie ook: 'Gemeentemedewerkers voelen urgentie om vertrouwen in de overheid te herstellen' (Movisie 2023)

Verbeteren van de gemeentelijke Toegang in het sociaal domein

Op verschillende plekken in het land wordt gewerkt aan het verbeteren van de gemeentelijke toegang voor inwoners die vragen hebben of ondersteuning zoeken vanuit de Wmo, Participatiewet of de Jeugdwet.. Voor gemeenten en samenwerkingspartners is cliëntondersteuning een van de manieren om het stelsel van zorg en welzijn persoonlijker, betrouwbaarder en toegankelijker te maken. Onafhankelijke cliëntondersteuning is een gratis voorziening voor inwoners met vragen over levensdomeinen als zelfstandig leven, zorg en ondersteuning, participatie, wonen, onderwijs en werk en inkomen.

In veel gemeenten is een vorm van cliëntondersteuning aanwezig, maar deze voorziening blijkt nog vaak onbekend voor inwoners die hulp of ondersteuning zoeken en ook voor professionals die hen moeten toe leiden (Monitor Cliëntondersteuning, RIVM 2020) . Dit stappenplan helpt gemeenten bij het organiseren en versterken van cliëntondersteuning. Ook heeft Movisie in de afgelopen jaren een Koplopertraject cliëntondersteuning begeleid, waarin een groep gemeenten voorloper bij het inrichten en aanbieden van cliëntondersteuning. Dit in de hoop andere gemeenten te stimuleren.

¹ Deze verbeteringen maakten deel uit van een Pilot Rechtshulp In het sociaal domein van Divosa, Movisie was bij de uitvoering van deze pilot betrokken.

Praktijkvoorbeeld Verbeteren Toegang

Gemeente Eindhoven doet mee aan het Verbetertraject Toegang. Hierin werken gemeenten, maatschappelijke organisaties en inwoners samen aan een merkbaar verbeterde toegang tot ondersteuning binnen het sociaal domein. Inwoners, cliëntvertegenwoordigers en professionals hebben eerst een 'toegangsscan' ingevuld met vragen over de gemeentelijke toegang. Op basis daarvan hebben alle partijen eerst apart, en daarna samen, verbeterpunten voor de toegang benoemd. Eindhoven werkt nu aan verbeterpunten op drie verschillende uitgangspunten: inwoners hebben regie en zeggenschap in het proces, het toegangsproces is transparant en eenvoudig en de voorgestelde ondersteuning is passend en samenhangend. Om te begrijpen wat de inwoner precies ervaart is de gemeente aan de slag gegaan met de methodiek Klantreis sociaal domein (Bron: Movisie, Hilde van Xanten, 2021).

Gemeente als samenwerkingspartner voor inwoners

In het streven naar een toegankelijke en zichtbare institutie die gemakkelijk benaderbaar is voor inwoners ontwikkelen gemeenten zich van een autonome 'leverancier' van diensten naar een volwaardige samenwerkingspartner die een wederzijdse afhankelijke verhouding heeft met inwoners, bedrijven en andere overheden (VNG, 2020). Gemeenten moeten hierbij het idee omarmen dat zij een gezamenlijke verantwoordelijkheid dragen voor de behoefte vanuit de burger en daarbij met andere instanties samenwerken (Tuzgöl-Broekhoven et al., 2018). De VNG (2020) beschrijft een aantal kernprincipes die richting kunnen geven aan een dergelijke dienstverlening vanuit een nabije overheid:

- het zo goed mogelijk bedienen van inwoners en ondernemers op een voor hen passend kanaal;
- het bieden van toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening;
- het bieden van integrale dienstverlening door zichtbare samenwerking met ketenpartners;
- het eenduidiger, eenvoudiger en goedkoper maken van dienstverlening door landelijke standaarden te hanteren;
- het bieden van passende dienstverlening door gebruik te maken van nieuwe (technologische) mogelijkheden.

In onderstaand praktijkvoorbeeld van de wijkwinkel in Vianen komen enkele van deze kernprincipes samen.

Praktijkvoorbeeld Wijkwinkel Vianen

In Vianen is een wijkwinkel opgericht in een basisschool in een buurt waar veel mensen met een laag inkomen wonen. Inwoners kunnen hier binnenstappen als ze iets niet begrijpen. De loketten op het stadhuis van de gemeente Vianen zijn slechts een paar uur per dag open en inwoners kunnen daar alleen langskomen na online een afspraak te maken. In de wijkwinkel werken sociaalmaatschappelijk werkers van een welzijnsorganisatie samen met stagiairs van de hbo-opleiding sociaaljuridische dienstverlening. Zij helpen inwoners om brieven en regelingen die de gemeente produceert begrijpelijk te maken en helpen hen verder waar nodig. De ervaringen met de wijkwinkel in Vianen werpen de vraag op of allee gemeenten niet weer een ouderwets loket moeten openen waar iedereen binnen kan lopen om te vragen hoe iets moet. Want “waarom zou je een overheid vertrouwen die niet langer de moeite neemt j ou iets begrijpelijk uit te leggen?” (Bron: Volkskrant, column Margriet Oostveen, 20 juni 2022).

2.3 DE INVLOED VAN INWONERS OP REGIONAAL BELEID EN DIENSTVERLENING VERGROTEN

Het derde knelpunt met betrekking tot het gebrek aan nabijheid van de lokale overheid is dat inwoners weinig invloed hebben op beslissingen die in regionale samenwerkingsverbanden worden genomen, terwijl de effecten ervan wel lokaal worden gevoeld. Bijvoorbeeld op het gebied van energie waar regio’s recentelijk Regionale Energie Strategie en moesten ontwikkelen. Hetzelfde geldt voor de zorg en het sociaal domein. In beide domeinen hebben gemeenten de uitdaging om de burgerbetrokkenheid te vergroten en de invloed van inwoners op beleidskeuzes te versterken, maar ervaren gemeenten ook dat dit moeilijk te realiseren is.

Invloed op regionaal beleid in het sociaal domein

Als het gaat om de Wmo en de Participatiewet zijn er wettelijke bepalingen die de invloed en betrokkenheid van inwoners en cliënten bij beleid en uitvoering borgen. Daar wordt meestal op lokaal niveau invulling aangegeven door adviesraden sociaal domein en (niet in alle gemeenten) in cliëntenraden werk en inkomen. Ook bij intergemeentelijke samenwerking spelen cliëntenraden een rol. Zo kan bij een gemeenschappelijke regeling een cliëntenraad worden ingesteld door de organisatie (het openbare lichaam) die is aangewezen om de Participatiewet uit te voeren. Gemeentelijke cliëntenraden die al zijn ingesteld kunnen hier ook, net als de gemeenteraden, bij worden betrokken. (Bron: *Kamerstukken II 2013/14*, 33 161, nr. 107, pagina 118-119.19).

Bij regionale cliëntenparticipatie ligt er meestal een wettelijk kader, zoals de Participatiewet, de wet Beschermd wonen en de Wmo, dat een bepaalde vorm van cliëntenparticipatie verplicht, waarbij de vorm overigens niet wettelijk is vastgelegd. In een aantal gemeenten zijn ook regionale adviesraden actief (zie kader).

Regionale adviesraden in het Sociaal domein

In een aantal regio's in Nederland bestaan naast lokale adviesraden sociaal domein of Wmo-adviesraden, ook regionale adviesraden. Vaak bemenst door vertegenwoordigers van de afzonderlijke lokale adviesraden. Een voorbeeld is de Regionale Adviesraad Beschermd Wonen en Maatschappelijke Opvang (de RABWO). Deze raad geeft, gevraagd en ongevraagd, advies aan het college van burgemeester en wethouders van de (centrum) gemeente Nissewaard over het beleid en de uitvoering van Beschermd Wonen, Maatschappelijke Opvang en Vrouwenopvang/huiselijk geweld. Als regionale adviesraad behartigen zij de collectieve belangen van de mensen die gebruik maken van BW&O uit zowel Nissewaard als de omliggende gemeenten Brielle, Westvoorne, Hellevoetsluis, Hoeksche Waard en Goeree-Overflakkee. Ze volgen ontwikkelingen en adviseren zo nodig aan de gemeente Nissewaard.

Binnen de regio Drechtsteden is de Regionale Adviesraad Wmo Drechtsteden actief. Zij geven gevraagd en ongevraagd advies over de beleidsvoorbereiding, het beleid en de uitvoering op regionaal niveau aan de Sociale Dienst Drechtsteden (SDD) en aan het Algemeen Bestuur (AB) over de Wmo-maatwerkvoorzieningen. De Regionale Adviesraad bestaat uit één vaste vertegenwoordiger van elke lokale adviesraad Wmo /Sociaal domein uit Alblasterdam, Dordrecht, Hardinxveld-Giessendam, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht.

Rond andere beleidsopgaves zoals de genoemde regionale energiestrategie is er geen sprake van een meer structurele en vaak geformaliseerde vorm van invloed door burgers. Invloed kan worden uitgeoefend via de wettelijke inspraakmogelijkheden en door deelname aan vormen van inwonerparticipatie die door gemeenten of gemeentelijke samenwerkingsverbanden worden georganiseerd.

Een belangrijk aandachtspunt bij vormen van regionale inwonerparticipatie is het bewust maken van inwoners op welke manier de regionale beleid- en besluitvorming effect heeft op hun persoonlijke leven of eigen directe leefomgeving. En ook is het belangrijk dat het onderwerp of vraagstuk heel concreet en aansprekend is en dat de mogelijkheden om te participeren of op andere manieren invloed uit te oefenen toegankelijk en laagdrempelig zijn voor inwoners uit alle gemeenten. Ook hier is het belangrijk om de participatie en daarmee de mogelijkheid om invloed uit te oefenen, letterlijk dichtbij de inwoners te organiseren. Dat wil zeggen dat ze bij voorkeur in hun eigen gemeente of zelfs eigen wijk mee kunnen denken en input voor besluitvorming kunnen geven rond een onderwerp dat regionaal op de agenda staat.

Via vernieuwende vormen als het burgerforum of burgerberaad kunnen inwoners uit een regio of provincie ook direct betrokken worden en invloed uitoefenen op invulling van de energiestrategie of de organisatie van de Zorg. In de laatste paragraaf gaan we daar nog iets verder op in en worden twee inspirerende voorbeelden beschreven.

Nieuwe kansen voor regionale invloed voor inwoners op de toekomst van de zorg

Een aantal landelijke akkoorden in het domein van zorg en welzijn (GALA, IZA en WOZO) bieden nieuwe aanknopingspunten voor het vergroten van de invloed van inwoners op beoogde veranderingen in de

organisatie en de invulling van zorg en de sociale basis. In domeinoverstijgende samenwerkingsverbanden wordt van o.a. gemeenten, zorgorganisaties en zorgverzekeraars verwacht dat zij inwoners betrekken bij het maken van regioplannen. Bij het GALA staat een gezonde leefwereld en een beweging naar de voorkant centraal. Met de 'voorkant' wordt bedoeld dat beleid, en uitvoering, beter moeten aansluiten bij de leefwereld van inwoners én dat de nadruk op preventie moet komen. Alle afspraken uit GALA zouden daaraan moeten bijdragen. Zorgbelang inclusief ontwikkelde een [factsheet voor gemeenten](#) om het burgerperspectief op de goede manier mee te nemen in het ontwikkelen van de regioplannen in het kader van IZA en GALA.

Het burgerforum als aanzet tot regionale beleidsinvloed

In de eerste [longread over de responsieve overheid](#) werden de mogelijkheden van het burgerberaad toegelicht als één vorm om inwoners nauw te betrekken bij maatschappelijke opgaves op een manier die kan bijdragen aan meer ervaren responsiviteit, representatie en rechtvaardigheid. Movisie komt steeds meer gemeenten tegen die willen experimenteren met het burgerberaad in de verwachting dat dit o.a. de vertrouwensrelatie met inwoners kan versterken. Burgerberaden vinden echter ook op landelijk én op regionaal en provinciaal niveau plaats. Sommige opgaves zijn te groot of complex om op gemeente niveau aan te pakken. Dat biedt kansen voor inwoners om óók op regionaal niveau invloed uit te oefenen op beleid dat uiteindelijk ook betekenis kan hebben in de eigen gemeente. Een recent voorbeeld is het Burgerberaad Zorg Zeeland en Burgerforum Regionale Energie Strategie Food Valley.

Praktijkvoorbeeld Burgerberaad Zorg Zeeland

De Zeeuwse Zorg Coalitie, bestaande uit 66 partijen, wil de toegankelijkheid van zorg voor Zeeuwse inwoners waarborgen. Om inwoners een significante stem te geven in dit proces, werd het Burgerberaad Zorg Zeeland opgericht. Dit initiatief ontstond nadat de voorzitter van de cliëntenraad van een zorgaanbieder zich afvroeg waarom zorgaanbieders en zorgverzekeraar CZ een coalitie oprichtten zonder de mening van inwoners te raadplegen. Het burgerberaad streeft naar gelijkaardige inbreng van alle Zeeuwse inwoners, niet alleen degenen die altijd al betrokken waren.

Dit vereiste de steun van zorgverleners, gemeenten en financiers en een proces om inwoners te betrekken bij besluitvorming. Burgerparticipatie werd serieus genomen, met systeempartijen die beloofden plannen uit te voeren. Inwoners namen deel aan het burgerberaad, zelfs als ze professionals waren, en het proces werd goed ingebed. Inwoners hielden dialoogsessies en werkten thema's uit tijdens inwonerwerkplaatsen. Het burgerberaad formuleerde uiteindelijk beslispunten en presenteerde ze aan de inwonerraad voor goedkeuring. Het inwonerakkoord wordt nu uitgevoerd, gevolgd door een inwonerklankbordgroep. Denk Mee Zorg Zeeland, een digitaal platform, faciliteert voortdurende communicatie tussen inwoners en de Zeeuwse zorgsector.

Bron: [De Zeeuwse Zorg Coalitie geeft burgerparticipatie serieus vorm \(dejuistezorgopdejuisteplek.nl\)](#).
Zie ook [Denk Mee Zorg Zeeland](#).

Praktijkvoorbeeld Burgerforum Regio Foodvalley

In het Nederlandse Klimaatakkoord uit juni 2019 is afgesproken dat er in 2030 meer duurzame energie op land moet worden opgewekt. Om dit doel te realiseren is Nederland verdeeld in 30 energieregio's die allemaal een regionale energiestrategie (RES) moeten vastleggen.

De Regio Foodvalley is één zo'n energieregio. De Regio Foodvalley bestaat uit 8 gemeentes, verdeeld over 2 provincies en 2 waterschappen. De RES wordt opgesteld door alle belangenvertegenwoordigers uit de regio; bijvoorbeeld door vertegenwoordigers uit de landbouw, gemeentes, milieuorganisaties, energiesector. De vraag die de Regio Foodvalley in de RES probeert te beantwoorden is: Hoe wekt de Regio Foodvalley in de toekomst haar energie duurzaam op? Om ook het perspectief van de inwoner van de regio goed mee te nemen, heeft de Regio Foodvalley het NPBO, Public Mediation en Populytics gevraagd een proces te ontwerpen voor participatie door burgers. Dit proces bestond uit meerdere methodes:

- Er werd een Burgerforum samengesteld en gevraagd om advies uit te brengen vanuit het perspectief van de burger.
- Er werd een digitale raadpleging georganiseerd, waarin burgers hun voorkeuren konden aangeven van vijf verschillende keuzemogelijkheden.
- Twee leden van het Burgerforum sloten namens de inwoners van de regio aan bij het overleg tussen belanghebbenden.

Het advies is officieel ingebracht in de stakeholdertafel. Twee afgevaardigden van het forum hebben het daar verdedigd met als uitkomst dat het advies is overgenomen door de Stakeholdertafel van Foodvalley

Zie: [RES-participatie: zo werd het Burgerforum in regio Foodvalley een groot succes – Gebiedsontwikkeling.nu](#)

LITERATUURLIJST VAN GERAADPLEEGDE BRONNEN

- Ter Avest, D. (2016). *Betekenisvolle ontmoetingsplekken zijn belangrijker dan ooit: De haarvaten van de samenleving*. Sociaal bestek. <https://sociaalbestek.nl/artikel/betekenisvolle-ontmoetingsplekken-zijn-belangrijker-dan-ooit/>
- Bassant, J. (2021, maart 25). *Wat moeten we nog met het gemeentehuis?* Stadszaken. <https://stadszaken.nl/artikel/3428/wat-moeten-we-nog-met-het-gemeentehuis>
- Van den Berg, C. & Kok, A. (2021). *Regionaal maatschappelijk onbehagen. Naar een rechtsstatelijk antwoord op perifeer ressentiment*. Groningen: RuG.
- Bredewold, F., Duyvendak, J. W., Kampen, T., Tonkens, E., & Jansen Verplanke, L. (2018). *De verhuizing van de verzorgingsstaat. Hoe de overheid nabij komt*. Amsterdam: Uitgeverij van Genneep
- Can, E., Dorenbos, R. & Heemskerk, J. (2020). *Gebiedsbestuurders bij decentrale overheden*. Den Haag: Platform 31.
- Gooren, J., van Bochove, M., van de Sande, J., Zijderveld, T., Rusinovic, K., Moors, H. (2022). *Wijkprofessionals: zicht krijgen op online wereld van jongeren*. Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken. <https://www.socialevraagstukken.nl/wijkprofessionals-zicht-krijgen-op-online-wereld-van-jongeren/>
- Ketelaar, T. (2022, augustus 17). *Hoe het Rijk de gemeente Tubbergen kan dwingen tot asielopvang*. NRC. <https://www.nrc.nl/nieuws/2022/08/17/hoe-het-rijk-de-gemeente-tubbergen-kan-dwingen-tot-asielopvang-a4139205>
- Van der Meer, F. (2022). *Bouwen aan hernieuwd vertrouwen*. CAOP. <https://www.caop.nl/app/uploads/2022/06/Bouwen-aan-vertrouwen-de-visie-van-Frits-van-der-Meer-uitgebreid-deel-2.pdf>
- Movisie (2021). *Eindrapportage gemeente Montfoort: de kluwen ontrafeld*. Utrecht: Movisie.
- Movisie (2022, juni 30). *'Ik ben als wethouder bij de inwoners in dienst'. Tips voor wethouders, gemeenteraadsleden en beleidsprofessionals*. Movisie. <https://www.movisie.nl/artikel/ik-ben-wethouder-inwoners-dienst>
- Movisie (2022, november 29). *Digitale inclusie: wat werkt volgens de experts?* Movisie. <https://www.movisie.nl/artikel/digitale-inclusie-wat-werkt-volgens-experts>
- Movisie (2022, mei 31). *De kracht van een ouderinitiatief uit Veenendaal: zorg en ondersteuning dichtbij en op maat*. Movisie. <https://www.movisie.nl/artikel/kracht-ouderinitiatief-uit-veenendaal-zorg-ondersteuning-dichtbij-maat>
- Mudde, L. (2023). *Lokale democratie in 2040: de opmars van de participerende burger*. VNG. <https://vng.nl/artikelen/lokale-democratie-in-2040-de-opmars-van-de-participerende-burger>
- Oostveen, M. (2022, juni 20). *Open een ouderwets loket voor wie de overheid niet meer begrijpt*. De Volkskrant. <https://www.volkskrant.nl/columns-opinie/open-een-ouderwets-loket-voor-wie-de-overheid-niet-meer-begrijpt~b898c97c/>

- Peeters, T., van Waesberghe, E. S., Mesic, A., & van Wonderen, R. (2020). *Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk: verhalen van burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties*. Utrecht: Verwey Jonker instituut.
- Raad voor de leefomgeving en infrastructuur, Raad voor het Openbaar Bestuur, Raad voor Volksgezondheid & Samenleving (2023). *Elke regio telt! Een nieuwe aanpak van verschillen tussen regio's*. Den Haag. Digitale uitgave.
- Rodi (2022, februari 25). *De Hollandse Kroonmobiel gaat weer rijden*. Rodi. <https://www.rodinl/hollandskroon/287696/de-hollands-kroonmobiel-gaat-weer-rijden>
- Rotmans, J. & Verheijden, M. (2021). *Omarm de chaos*. Amsterdam: Singel Uitgeverijen.
- Soeterbroek, F. (2022). *Omstreden plannen, onderschatte burgers. De stad verdichten met bewoners*. Stadsessays. <https://trancity.nl/publicaties/omstreden-plannen-onderschatte-burgers>
- Stam, J. (2020). *Blijvende zorg. Nationale ombudsman maakt balans op twee jaar na zijn aanbevelingen om de toegang tot zorg voor burgers te verbeteren*. Nationale Ombudsman.
- Tuzgöl-Broekhoven, A., Stam, J. & Atalikyayi, R. (2018). *Zorgen voor burgers. Onderzoek naar knelpunten die burgers ervaren bij de toegang tot zorg*. Nationale Ombudsman.
- Van de Ven, B., Kerstens, I. & Wilmsen, S. (2019). *Onderzoek naar 'tipping points' van (online) regelwerk en aanvragen. Inzicht in het speelveld van hoe mensen hun (online) regelwerk en aanvragen doen*. Programma Mens Centraal.
- Van de Ven, C. (2021, oktober 13). *Hoe Den Haag uit Nederland verdween*. De Groene Amsterdammer. <https://www.groene.nl/artikel/hoe-den-haag-uit-nederland-verdween>
- VNG (2019, oktober 28). *Regionale Energiestrategie (RES)*. VNG. <https://vng.nl/artikelen/regionale-energiestrategie-res>
- VNG (2020). *Position Paper Dienstverlening: de nabije overheid*. VNG. https://vng.nl/sites/default/files/2020-04/20200401_position-paper-dienstverlening.pdf
- De Vries, R. & Bouma, J. (2023). *De burgerbetrokkenheid bij RES-besluitvorming. Achtergrondrapport bij het Signalenrapport Burgerbetrokkenheid*. Den Haag: Planbureau voor de Leefomgeving.
- Wilken, J.P., Rensen, J. & Stam, M. (2018). *Hoe wordt de gemeente een echt nabije gemeente?* Tijdschrift voor Sociale Vraagstukken. <https://rensen.online/wp-content/uploads/2018/10/Nabijheid-gemeenten-Tijdschrift-voor-Sociale-Vraagstukken-NAJAAR-2018-nummer-3.pdf>
- Witte, R. & van Wonderen, R. (2018). Van kennen naar handelen. In S.L. de Lange & J. Zuure (reds.), *#WOEST. De kracht van verontwaardiging* (pp. 255 - 271). Amsterdam: Amsterdam University Press.