

Visie op burgerparticipatie

Betrokkenheid van burgers met ervaringen

Wij spreken van burgers (in plaats van cliënten), omdat dit wat ons betreft beter de verhouding van mensen tot de overheid weergeeft. De term cliënt wekt de indruk van een consument die zich op een vrije markt begeeft. Dit is wat ons betreft een verkeerde weergave, omdat consumenten keuzemogelijkheden hebben. Dit is een luxe die mensen die een uitkering ontvangen niet hebben. Burgers hebben een andere verhouding tot de overheid. Aan burgerschap kunnen rechten worden ontleend: een overheid moet zorgvuldig omgaan met haar burgers.

Het betrekken van burgers bij uitvoering van beleid is belangrijk voor een overheid die wil weten hoe beleid uitpakt. Hun inbreng is van wezenlijk belang voor het vaststellen en analyseren van knelpunten in bestaand beleid en bij de vorming van nieuw beleid.

Door de kinderopvangtoeslagaffaire - en de onderzoekscommissies¹ die in de nasleep daarvan zijn aangesteld - is er hernieuwde aandacht voor de verhouding tussen burgers en de overheid. Ook op dit moment zijn wij betrokken bij een aantal onderzoeken en overlegtafels² waarbij de stem van de burger wordt gevraagd. Dit is een kerntaak van de LCR. De verwachting is dat deze vraag alleen nog maar toeneemt.

In het verleden hebben wij gemerkt dat er soms geen (vastomlijnd) idee is van hoe burgers het beste kunnen worden bevroegd. Dit leidde ertoe dat burgers vaak pas op het laatste moment werden betrokken of dat hen alleen een reactie werd gevraagd op al uitgewerkte oplossingen of oplossingsrichtingen. Dit is wat ons betreft niet hoe betrokkenheid van burgers eruit zou moeten zien. Graag delen wij met u enkele uitgangspunten hoe het betrekken van burgers kan worden verbeterd.

Betrokkenheid burgers als vast onderdeel van een beleidscyclus

Overheden werken op basis van een vaste cyclus aan het ontwerpen, uitvoeren en evalueren van beleid (zie figuur 1).



Figuur 1 – model beleidsvorming/-evaluatie

¹ Onder andere: Tijdelijke Commissie Uitvoeringsorganisaties, Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag

² Onder andere: Commissie bestaansminimum, commissie arbeidsongeschiktheid, Interdepartementaal Beleidsonderzoek Vereenvoudiging regelgeving, Overlegtafels verbetermogelijkheden Participatiewet, Breed Offensief.

Binnen de vier afzonderlijke stappen van de beleidscyclus hebben burgers een belangrijke rol. Voor de overheid is het zaak naar de eigen beleidscyclus te kijken als een proces waar burgers (en maatschappelijke organisaties) deel van uitmaken én mede-eigenaar zijn. In alle vier de stappen moet de stem van burgers worden gehoord. De rol van burgers is in elk van deze stappen anders.

Voorwaarden voor volwaardige burgerparticipatie vanuit het perspectief van de LCR

1. Burgers kunnen een probleem voorleggen, waarvoor zij ook een oplossing willen (gevraagd en ongevraagd advies van de LCR).
2. Burgers hebben een concrete ervaring met het beleidsprobleem/knelpunt dat op de agenda staat (consultatie, het versterken van het signaal wat burgers melden bij de LCR).
3. Er vindt een open, eerlijke en zinvolle dialoog plaats tussen burgers en beleidsmakers over de oplossing(-srichtingen). Burgers worden ook betrokken in de voorbereiding.
4. Burgers worden geïnformeerd over wat er met hun inbreng is gedaan.

Burgerparticipatie als wederkerige relatie

Burgers komen om een probleem opgelost te krijgen en beseffen dat wat hen raakt, mogelijk ook vele anderen raakt. Het is belangrijk om burgers mee te nemen, hen dezelfde informatiepositie te geven en ze te betrekken in de afwegingen die worden gemaakt. Nu zien we helaas toch te vaak de afstandelijke: 'Bedankt voor je input, dit is het resultaat'.

Het selecteren en betrekken van burgers moet ook gebeuren op een gestructureerde manier:

1. Bij communicatie met specifieke groepen de doelgroep kan het zinvol zijn om de boodschappen te laten lezen op taalgebruik, begripelijkheid en duidelijkheid. Professionals in het sociaal domein gebruiken te vaak jargon.
2. In het ophalen en agenderen van knelpunten kan gebruik worden gemaakt van meldingen bij belangenorganisaties en/of gerichte acties via sociale media. Hoe gericht de uitvraag, hoe groter de kans dat de ervaring aansluit bij het beleidsprobleem. Dit vereist continue aandacht.
3. Ook de selectie van en het doorvragen bij meldingen is noodzakelijk om toegevoegde waarde te leveren in het beleidsproces én om een zinvolle dialoog te kunnen organiseren.

De waarde van de LCR

De LCR treedt op als kennishouder en de LCR zorgt ervoor dat burgers gericht worden benaderd. Voor een waardevolle inbreng kan het een niet zonder de ander. Dit is een ambacht. Het vergt bijzondere vaardigheden om mensen met uiteenlopende ervaringen met de uitvoeringsorganisaties van de overheid in vertrouwen hun hele verhaal te laten vertellen en dit te verwerken in compacte informatie. Medewerkers van de LCR gaan direct in gesprek met burgers en dat vereist dat burgers ons in vertrouwen moeten kunnen nemen en dat hun verhaal bij ons veilig is. Om de burger te bereiken, maken wij gebruik van verschillende communicatievormen én van social media om burgers campagnematig te werven. De campagnesite www.hetgaatovermij.org en de contacten met de leden van de Raad zijn onze belangrijkste instrumenten.

De LCR zorgt graag voor betrokkenheid van burgers met ervaringen, en van de lidorganisaties. Hierbij is een correcte benadering, een duidelijke communicatie en een logische invulling van de rol noodzakelijk. Dit is echter geen vanzelfsprekendheid.

De dialoog moet helder en gericht maar mét empathie zijn. Er moet worden geluisterd naar de argumenten en ervaringen.

Er moet een accent zitten op de dienstverlening, bejegening en beoogde én niet beoogde gevolgen van overheidshandelen. Om zo te komen tot beleid dat het leervermogen en probleemoplossend vermogen van de overheid verhoogd, conform de doelstelling van de wet. Hiervoor zet de LCR verschillende middelen in. Denk dan aan:

- Burgertoetsen (voorheen cliënttoetsen) voor de gevraagde toetsing van voorgenomen wetgeving of wetswijzigingen.
- Burgerreizen om ervaringen en contactmomenten met de overheid in kaart te brengen.
- Dialogosessies (via web- of podcasts) waarbij mensen met ervaringen in het sociaal domein in gesprek gaan met professionals.
- Consultaties waarbij een beroep op de ervaring en kennis van de LCR wordt gedaan.

Rol van de Raad en werkwijze

De werkwijze van de LCR zal toenemend projectmatig zijn. Korte(re) sprints waarbij een specifiek thema wordt verdiept en uitgewerkt. Dat vraagt om een duidelijk beeld van de rol die (de leden van) de Raad kunnen spelen en om een duidelijk beeld van de wijze waarop het landelijk bureau te werk gaat.

Rol van de Raad

De LCR is een netwerk van organisaties. De lidorganisaties hebben op hun beurt weer eigen netwerken van burgers en samenwerkingspartners. Binnen de projectmatige aanpak van het landelijk bureau, kunnen de lidorganisaties verschillende rollen en taken waarnemen. Het gaat om de vraag hoe de lidorganisaties inbreng kunnen hebben bij een project:

- Lidorganisaties spelen een rol in de opstartfase van een project, waarbij het formuleren van de juiste opdracht van belang is. Dat geschiedt vaak met behulp van startnotities die aan de Raad worden voorgelegd.
- Lidorganisaties spelen een rol bij het uitdragen van een opdracht in hun achterban. Ze kunnen zelf burgers en professionals aanleveren die hun kennis inbrengen.
- Lidorganisaties toetsen de uitkomsten van een project zodat de verbinding kan worden gemaakt met de oorspronkelijke opdracht.

Binnen dit proces zijn aparte werkgroepen, bestaande uit leden van de Raad eventueel aangevuld andere kennishouders. De werkgroepen zijn intensiever betrokken bij een project en worden regelmatig geraadpleegd. Een soortgelijke werkwijze wordt nu uitgerold bij de activiteiten van het signaleringsteam.

Werkwijze: operationaliseren van een opdracht

Het gaat hierbij erom de taken die uit een startnotitie voortvloeien nader te omschrijven en naar concretere acties te vertalen. Van belang is de hoofd- en deelvragen goed in beeld te brengen: wat willen wij weten? De hoofd- en deelvragen dienen ertoe structuur te geven aan de contacten met burgers. Het zorgt ook voor een zekere eenvormigheid waar het gaat om de uitkomsten van een project. De verdere uitvoering van de taken en acties vinden plaats door het landelijk bureau, waarbij een tijdspad wordt vastgesteld.

Den Haag, 15 maart 2023