

Niet zonder ons



© Kick Smeets

Aanbevelingen burgerpanel Staatscommissie Rechtsstaat

maart 2024



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Uitkomsten van het burgerpanel rechtsstaat	4
Thema 1: Loketten jungle.....	6
Thema 2: Vastlopen in het recht.....	7
Thema 3: Contact met de overheid - communicatie.....	9
Thema 4: Contact met de overheid - burgerparticipatie.....	10
Thema 5: Begrijpelijke taal.....	11
Thema 6: Spanning tussen willekeur en maatwerk.....	13
Thema 7: Ervaringsdeskundigheid.....	15
Thema 8: Luisteren naar de burger.....	17
Ervaringen van de deelnemers en lessen over het proces	18
Opzet en programma burgerpanel.....	18
I - Het verloop van het burgerpanel.....	19
II - De betekenis van het burgerpanel.....	21
Conclusie	22
Bijlage: overige ideeën per thema	23
Thema 1: Loketten jungle.....	23
Efficiënter omgaan met formulieren.....	23
Meer kennisuitwisseling over goede voorbeelden en sneller opschalen.....	23
Al het geld in één pot.....	23
Thema 2: Vastlopen in het recht.....	24
Vereenvoudiging en rechtvaardigen van de wet- & regelgeving.....	24
Toevoeging en herstructurering recht.....	24
Beter controle en verantwoordelijkheid door de overheid.....	24
Thema 3: Contact met de overheid - communicatie.....	25
Menselijke oordeelvrije communicatie met mensen die contact hebben met de overheid.....	25
Procedures.....	26
Beoordeling.....	27
Thema 4: Contact met de overheid - burgerparticipatie.....	27
Luisteren naar bewoners in buurten en wijken.....	27
Thema 5: Begrijpelijke taal.....	28
Biedt meerdere talen aan en andere vormen van communicatie.....	28
Vergroot de empathie, vaardigheden en zicht op problemen die kunnen ontstaan.....	29
Thema 8: Luisteren naar de burger.....	29
Reorganisatie van het ambtelijk apparaat.....	29
Zoeken naar regelvrije ruimte.....	30

Inleiding

Dit verslag met 22 aanbevelingen ter verbetering van de rechtsstaat is het resultaat van een reis. Een reis langs twaalf locaties in het land met als eindbestemming twee zaterdagen in Utrecht. Op de twaalf locaties zijn mensen met elkaar in gesprek gegaan om hun persoonlijke ervaringen te delen. En in Utrecht kwam een groot deel van deze mensen bijeen om na te denken hoe het beter kan. Wat al deze mensen met elkaar deelden was dat ze op een of andere manier slachtoffer zijn geworden van een overheid die hen onvoldoende heeft beschermd, of hen niet goed genoeg heeft kunnen helpen. Naast bekende gevallen als de toeslagenaffaire en de aardgaswinning in Groningen, waren het vooral minder bekende, maar niet minder schrijnende situaties waarin mensen waren beland.

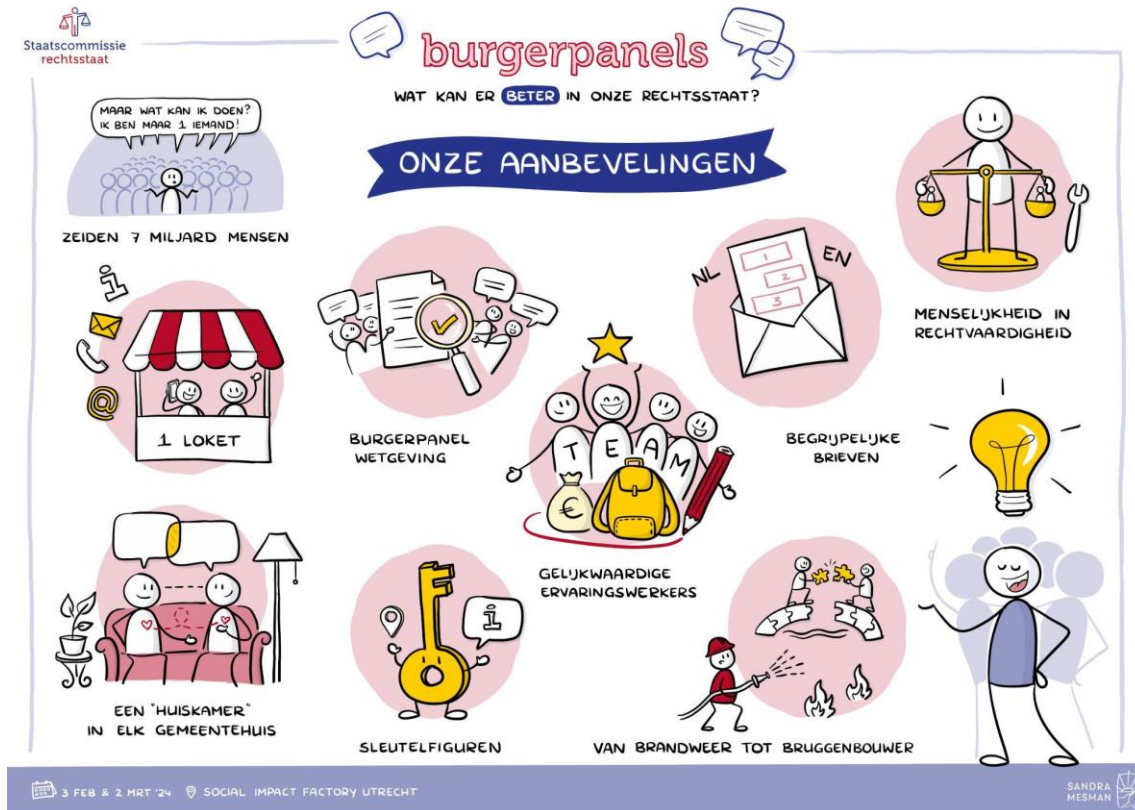
Deze reis was een onderdeel van de opdracht die de staatscommissie rechtsstaat heeft gekregen vanuit de drie staatsmachten: de Eerste en Tweede Kamer, de regering en de rechtspraak. De kern van de opdracht was om vanuit burgerperspectief te onderzoeken in hoeverre burgers voldoende worden beschermd door de rechtsstaat en te adviseren waar verbetering noodzakelijk is. Om dit zo onafhankelijk mogelijk te doen is Bureau Burgerberaad gevraagd om de locatiegesprekken en het burgerpanel te ontwerpen en begeleiden.

Bijna 150 inwoners deelden tijdens deze gesprekken in de twaalf provincies (Assen, Ede, Enschede, Heerlen, Kapelle, Leidschendam-Voorburg, Lelystad, Hoogezand, Opsterland, Utrecht, Waalwijk en Zaanstad) hun ervaringen met de rechtsstaat. Uit deze gesprekken kwamen vijf thema's die de relatie tussen burger en overheid onder druk zetten steeds terug: de spanning tussen willekeur en maatwerk, de bejegening door/het contact met de overheid, (on)begrijpelijke taal, luisteren naar de burger en de zogeheten 'loketten jungle'.

De deelnemers van de locatiegesprekken en anderen zijn uitgenodigd om deel te nemen aan een burgerpanel om mee te denken over mogelijke verbeteringen. Vijftig mensen hebben deze uitnodiging opgepakt en zijn twee zaterdagen naar Utrecht afgereisd. Vanuit hun eigen ervaringen en kennis, en met ondersteuning van experts en gespreksbegeleiders, zijn zij tot 22 ideeën en aanbevelingen gekomen ter verbetering van de democratische rechtsstaat, verdeeld over acht verschillende thema's. Acht van deze aanbevelingen zijn tijdens het burgerpanel gepresenteerd en overhandigd aan de leden van de staatscommissie. In dit verslag worden alle ideeën en aanbevelingen beschreven. Ook wordt stilgestaan bij het proces dat is doorlopen, de ervaringen van de deelnemers en de vervolgstappen.

Uitkomsten van het burgerpanel rechtsstaat

Alle ideeën en aanbevelingen die tijdens het burgerpanel zijn bedacht zijn in dit verslag opgenomen. Niet alle ideeën konden even ver uitgedacht worden door de deelnemers. In verband met de beschikbare tijd is er op de tweede dag één idee per thema uitgekozen dat verder is uitgewerkt. Dit hield onder meer in: een extra feedbackronde van andere deelnemers en een extra ronde met input van experts. Dit resulteerde in acht aanbevelingen die aan het eind van het burgerpanel door de deelnemers zijn gepresenteerd aan alle leden van de staatscommissie rechtsstaat. Deze acht aanbevelingen zijn in dit hoofdstuk in hun volledigheid opgenomen. De overige -vaak minder ver uitgewerkte- ideeën zijn steeds per thema in een korte samenvatting weergegeven. In de bijlagen zijn ze in hun volledigheid terug te vinden.



De acht aanbevelingen die aan de staatscommissie zijn gepresenteerd © Sandra Mesman.

De rode draad

Op de laatste dag van het burgerpanel is aan de deelnemers gevraagd om zitting te nemen in de monitorgroep. Deze groep leest mee wat er in dit verslag komt te staan en zij zijn beschikbaar om de inhoud van de aanbevelingen toe te lichten waar dat nodig is. In totaal hebben dertig mensen zich voor deze monitorgroep opgegeven. Met een aantal van hen is gesproken over wat zij als rode draad zien in deze aanbevelingen om het functioneren van de rechtsstaat te verbeteren: de grote kloof tussen burger en overheid.

In essentie gaat dat voor de burger om twee vragen:

1. Hoe word ik behandeld en aangesproken in mijn contact met de overheid?

Burgers ervaren dat ze van het kastje naar de muur en van loket naar loket worden gestuurd. Dat de ambtenaar zich verschuilt achter regels en procedures, in tijdnood komt en er steeds weer een ander gezicht is waarbij je als burger je verhaal moet doen. Het zijn intimiderende gebouwen en de

communicatie van de overheid is vaak niet te begrijpen. In het burgerpanel bedachten de deelnemers allerlei manieren om het contact te verbeteren. Zij willen graag een [vast aanspreekpunt](#) als je als burger bij de overheid aanklopt. Het liefst in een warme, verwelkomende [huiskamersfeer](#) waar je je als burger veilig voelt, je vertrouwd wordt en [vriendelijk wordt behandeld](#). Train ambtenaren om op een [menselijke manier rechtvaardig](#) te zijn en hoe om te gaan met de spanning tussen willekeur en maatwerk. Zorg voor [begrijpelijke brieven](#) met een vaste structuur, liefst in de [taal](#) die de ontvanger het beste spreekt. Maak gebruik van de wijsheid en empathie van [ervaringsdeskundigen](#) als overheid. Zij kunnen een belangrijke bijdrage leveren om de kloof tussen overheid en burger te dichten.

2. Op welke manier word ik betrokken bij beleid, wetten en regels die mij raken?

De burgers van het burgerpanel zijn bereid om tijd te maken en mee te denken over beleid, wetten en regels die hen en mensen zoals zijzelf raken. Het burgerperspectief wordt nu nog niet (genoeg) benut, met alle gevolgen van dien. Volgens hen houden wetten en regels onvoldoende rekening met de praktijk en de ervaring van burgers. Deelnemers willen bij nieuwe wet- en regelgeving dat er een verplicht, representatief [burgerpanel](#) komt. Zij adviseren ook om [ervaringsdeskundigen](#) altijd te betrekken bij wet- en regelgeving en gebruik te maken van wijsheid in de [buurten en wijken](#) en met behulp van [sleutelfiguren](#). Zij willen deel uitmaken van de oplossing. Als zij vertrouwd worden om daaraan bij te dragen is dat een eerste stap in herstel van vertrouwen.

We raden alle lezers van dit verslag aan om de aanbevelingen binnen de acht thema's van het burgerpanel rechtsstaat vanuit dit perspectief te lezen.

Thema 1: Loketten jungle

Het probleem: als burger met een hulpvraag moet je je weg vinden in een wirwar van allerlei loketten. Je vult steeds dezelfde gegevens in, staat lang in de wacht en vertelt telkens opnieuw hetzelfde verhaal aan verschillende mensen. Mondelinge toezeggingen worden niet nagekomen, hulporganisaties stemmen onvoldoende af en je wordt van het kastje naar de muur gestuurd.

Wat heeft de groep gedaan?

Deze groep werkte aan vier ideeën om de jungle uit de loketten van de overheid te halen. Zij kozen ervoor om hun idee van één vast aanspreekpunt bij de gemeente verder uit te werken en deze aanbeveling te presenteren aan de staatscommissie:

Een vast aanspreekpunt, liefst in een duo

Wat zien we?

Als je een uitkering hebt of om een andere reden te maken hebt met de loketten jungle, moet je langs allerlei loketten. Er zijn heel veel organisaties, regelingen, regels en contactpersonen waar je mee te maken hebt. Vaak werken deze niet met elkaar samen. Het is veel werk, kost veel tijd en er kan heel veel fout gaan. Dat organisaties niet met elkaar afstemmen of samenwerken. Of dat je zelf iets verkeerd doet omdat je door de bomen het bos niet meer ziet en niet weet waar je terecht kunt. Regelingen spreken elkaar tegen of passen net niet bij jouw situatie. Je wordt vaak van het kastje naar de muur gestuurd. Medewerkers zijn niet goed opgeleid en zeggen niet altijd hetzelfde. Er is veel verloop dus je moet steeds opnieuw je verhaal doen. Mondelinge afspraken verdwijnen. Er is geen maatwerk.

Wat willen we?

We willen dat je 1 vast aanspreekpunt krijgt bij je gemeente, die jou met alle regelingen, formulieren en aanvragen kan helpen en advies kan geven. Liever nog een duo, in samenwerking met een ervaringsdeskundige. Je doet 1 keer een intake, hebt 1 dossier en 1 vast contactpersoon. Voor soos, UWV, jeugdzorg etc. Dit aanspreekpunt heeft voldoende kennis van landelijke en lokale regelingen, of weet waar die kennis opgehaald kan worden.

Waarom willen we dat?

We denken dat je veel beter en sneller geholpen kan worden als er een vast contactpersoon is die jouw situatie kent en met je meedenkt. Je wordt dan echt gehoord. Ook voorkomt het dubbel werk en daarmee spaar je ook tijd en geld.

Hoe kunnen we dat bereiken?

Om te werken met 1 dossier, en 1 aanspreekpunt, moeten organisaties beter met elkaar samenwerken en moet er toegang zijn tot gegevens in een centraal dossier. Je moet hier, net als bij het patiëntendossier, wel zelf voor kunnen kiezen om je gegevens te delen. Beschouw het dossier als een huis met kamers: een organisatie heeft alleen toegang tot die kamers waar de informatie staat die deze organisatie nodig heeft. Dus niet elke organisatie heeft automatisch toegang tot elke kamer. Je moet als cliënt zelf de regie kunnen hebben.

Misschien kan het vaste contactpersoon een medewerker zijn van een van de organisaties zoals het UWV, maar die persoon moet alle andere regelingen ook goed kennen. Dit vraagt om een goede samenwerking tussen gemeenten, UWV, jeugdzorg, etc. Het pleit voor het (snel) invoeren van de Wet aanpak meervoudige problematiek in het sociaal domein (Wams).



Welke ideeën zijn er nog meer?

Naast het vaste aanspreekpunt bij de gemeente droeg de groep nog drie andere ideeën aan. Deze worden hier kort toegelicht, en kunnen in hun totaliteit in de bijlage gevonden worden:

- *Efficiënter omgaan met formulieren*
Ook al ben je bekend bij de organisatie, bij elk contact en elke regeling moet je lange formulieren invullen. Zorg voor een manier dat je niet steeds dezelfde gegevens hoeft in te vullen. Het zou mooi zijn als ook tussen organisaties gegevens worden uitgewisseld, mits de burger zelf de regie daarover kan houden.
- *Meer kennisuitwisseling over goede voorbeelden en sneller opschalen*
Er zijn succesvolle pilots die de loketten jungle te lijf gaan, zoals proeftuin Oss, maar daar blijft het te vaak bij. Werk vaker met pilots, deel resultaten en schaal op bij succes. Het probleem is te groot om gewoon zo door te gaan.
- *Al het geld in één pot*
Voor elke regeling is er een eigen geldpotje. Soms is er geen bijdrage mogelijk omdat het specifieke potje leeg is, terwijl andere potjes wel beschikbaar zijn, maar die regeling past dan niet. Stop al het geld in 1 pot, stem vraag en aanbod op elkaar af en zorg op deze manier voor meer maatwerk.

Thema 2: Vastlopen in het recht

Het probleem: in de praktijk werkt wetgeving vaak niet zo uit zoals het bedacht of bedoeld is. Soms is de wetgeving tegenstrijdig, te complex of uit balans. Daarbij moeten slachtoffers vaak eerst nog extra kosten maken voordat zij in verweer kunnen. Dit kan leiden tot geldnood en psychische klachten bij burgers.

Wat heeft de groep gedaan?

Er is gewerkt aan vier ideeën die eraan bijdragen dat burgers niet langer vastlopen in het recht. Zij kozen ervoor het idee van een permanent burgerpanel voor toetsing wet- en regelgeving aan de staatscommissie te presenteren:

Permanent Burgerpanel voor toetsing wet- & regelgeving

Wat zien we?

Theoretisch bedachte wet- & regelgeving is in de praktijk vaak niet toepasbaar of creëert onvoorziene problemen. Als de wet eenmaal is goedgekeurd door de regering en de Eerste en Tweede Kamer, mag de rechter niet beoordelen of een wet inhoudelijk in strijd is met de Grondwet en ook niet onderzoeken of een wet of verdrag volgens de Grondwet tot stand is gekomen (artikel 120 van de grondwet).

Wat willen we?

Betere check met de "eindgebruiker" over toepasselijkheid van nieuwe wetgeving (en op den duur ook bestaande wetgeving) via een autonoom Burgerpanel:

- met status/mandaat
- representatief en inclusief (regio, leeftijd, gender, etc)
- circa 100 deelnemers
- georganiseerd centraal in het land

Anders: Simulatie van nieuwe wetgeving (e.g. aanvragen subsidiëring) met een representatieve testgroep voordat deze publiek gemaakt wordt om praktijkproblemen te voorkomen en een makkelijke toepassing te garanderen.



Waarom willen we dat?

We vinden het belangrijk dat er een betere ethische controle komt voor rechtszekerheid voor de burger, meer transparantie en uiteindelijk betere rechtvaardigheid door toetsing door mensen die het uiteindelijk raakt. Op die manier hopen we dat de burger niet benadeeld wordt door politieke afspraken en dat 'rampen' kunnen worden voorkomen.

Hoe kunnen we dat bereiken?

Door het instellen van een permanent burgerpanel met zeggenschap (zwaarwegend advies), dat is samengesteld uit een representatieve en inclusieve groep burgers. Dit panel toets wet- en regelgeving op uitvoerbaarheid (bijvoorbeeld door simulatie van de werkelijkheid) en ook op bijvoorbeeld rechtvaardigheid en ethische waarden. Bij het instellen van een permanent burgerpanel moet goed nagedacht worden over zaken als: groeps-grootte- en samenstelling, frequentie (tijdsinspanning), procedure, compensatie voor de panelleden (tijd en geld). Bij bepaalde wetgeving een dergelijk burgerpanel verplicht stellen in de wet en hiervoor structureel budget vrij maken.

Kenmerken voor een permanent burgerpanel:

Status

Het Burgerpanel heeft de status van een Medezeggenschapsraad en geeft een zwaarwegend advies. Het burgerpanel is autonoom en niet politiek gekleurd.

Ondersteuning

Het Burgerpanel wordt ondersteund door een eigen secretariaat dat de agenda bijhoudt, correspondentie verspreid onder de leden en verzend namens de leden, faciliteiten boekt, deskundigen op verzoek uitnodigt en op verzoek onderzoeken door bijvoorbeeld het SCP en het CBS bestelt.

Mandaat

Het Burgerpanel heeft het mandaat om bestaande en nieuwe wetgeving te toetsen aan de grondwet en internationale verdragen. Dit door deskundigen en burgerslachtoffers/ervaringsdeskundigen uit te nodigen en/of het voeren van proefprocessen bij de Raad van State, het toekomstige Constitutionele Hof, het Europees Hof of andere hoven van arbitrage, gekoppeld aan geratificeerde internationale verdragen. Het burgerpanel heeft het mandaat om de rekenkamers onderzoeken te laten verrichten en deze cijfers in het advies te verwerken.

Welke ideeën zijn er nog meer?

Naast de aanbeveling van een permanent burgerpanel, werkte de groep nog drie andere ideeën uit:

- *Vereenvoudiging en rechtvaardigen van de wet- & regelgeving*
Zorg dat wetten niet discrimineren, dat de taal begrijpelijk is en dat als geconstateerd wordt dat een wet niet werkt, het dan snel aangepast wordt.
- *Toevoeging en herstructurering recht*
Slachtoffers maken eerst extra kosten, voordat zij compensatie krijgen. Zorg dat gedupeerden sneller, rechtvaardiger en veiliger worden behandeld door de rechtspraak door een aantal verplichtingen op te nemen. Onder andere: als cliënt heb je recht op je hele dossier bij een rechtsgang, en geef altijd een optie tot mediation als voortraject voor de stap naar de rechter.
- *Betere controle en verantwoordelijkheid door de overheid*
Waar kan een burger heen als rechters of ambtenaren fouten maken? Zorg voor manieren om burgers te beschermen tegen rechterlijke dwalingen. Installeer een Constitutioneel Hof en maak ambtenaren (deels) aansprakelijk voor de gevolgen van hun handelen.

De drie voorstellen kunnen in hun totaliteit in de bijlage gevonden worden.

Thema 3: Contact met de overheid - communicatie

Het probleem: de basis van de overheid richting de burger is wantrouwen en niet vertrouwen. De professional wordt eerder geloofd dan de burger, zowel aan de telefoon als in de rechtbank. Burgers voelen zich onfatsoenlijk, afstandelijk en kil behandeld. Voor je het weet ben je 'een fraudeur', of 'die lastige cliënt' en kom je vervolgens niet meer van dat label af.

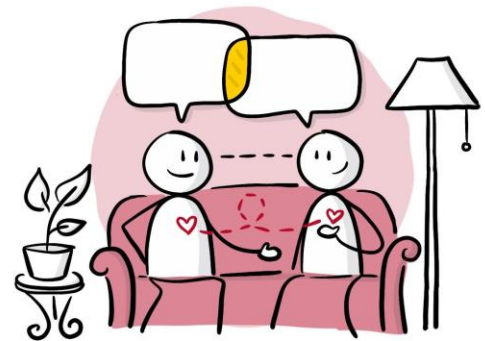
Wat heeft de groep gedaan?

Op de tweede dag van het burgerpanel splitste de groep contact met de overheid zich op in tweeën: een groep richtte zich op communicatie, de ander op burgerparticipatie (thema 4). De groep communicatie werkte vervolgens aan vier ideeën. Zij kozen ervoor hun aanbeveling van een (huis)kamer in elk gemeentehuis te presenteren aan de staatscommissie:

Maak een (huis)kamer in elk gemeentehuis

Wat zien we?

Er is soms helemaal geen mogelijkheid voor contact. Als er wel contact is, is er geen tijd om je verhaal te doen. Ambtenaren zitten heel erg in de mangel, alles moet snel, snel. Je wordt vaak ook heel onpersoonlijk, ongeïnteresseerd en bot behandeld. En we moeten ons verhaal continu opnieuw vertellen. Je staat er alleen voor. Een bemiddelaar haalt vaak niets uit. Op een gegeven moment ben je murw gestreden en kapotgemaakt: "Ik wil echt niets meer met de overheid te maken hebben."



Dat er genadeloos wordt gekort, ongeacht of iemand daardoor door zijn/haar hoeven zakt. Er wordt ook heel vaak gekort zonder uitleg. De vele regelingen (toeslagen) maken dat je door de bomen het bos niet meer ziet en dat je, ondanks allerlei toeslagen, niet aan een bestaansminimum komt. Ook moet je de hele tijd bang zijn dat het misgaat, dat je iets fout doet waardoor je uiteindelijk weer terug moet betalen.

Wat willen we?

Een warm welkom, een veilige, begripvolle ontspannen sfeer en contact met de overheid.

Waarom willen we dat?

We willen niet langer als fraudeurs behandeld worden. We willen als mensen worden gezien, als een mens die iemand is. Er zakken nu teveel mensen door het ijs. En we willen dat de oneerlijke ingewikkelde procedures stoppen en ook de afhankelijkheid van mensen van toeslagen.

Hoe kunnen we dat bereiken?

Maak een nieuwe inloop- of huiskamer in elk gemeentehuis waar burgers zich welkom voelen. Een kamer bij de ingang van elk gemeentehuis, om de muur tussen inwoners en gemeente te laten zakken. Waar iedereen binnen kan lopen die te maken heeft met aanvragen bij de gemeente, maar waar ook ambtenaren, ervaringsdeskundigen en betrokken burgers zijn. Collega's van andere afdelingen lopen ook af en toe binnen. Zij die het leuk en belangrijk vinden en er goed in zijn om mensen verder te helpen, werken mee in de kamerteams. Dus allerlei mensen die er komen om te geven, te delen en te nemen. Waar samen geluisterd en geleerd wordt. Waar heel verschillende soorten kennis en mensen vanuit verschillende culturen aanwezig zijn, die ook verschillende talen spreken. Waar ambtenaren korte lijntjes hebben naar collega's en met de aanvragers, waar gewerkt wordt aan doorbraken bij vastlopers. En hoe leuk als af en toe de burgemeester ook even aanschuipt?

De kamer heeft de functie van een extern geweten en bestaat uit hulpverleners voor iedereen die vragen heeft bij een aanvraag, vastloopt in procedures of steun nodig heeft.

Het is een kamer met een informele buurthuis sfeer, veilig en ontspannen. Met koekjes en bloemen op tafel, schilderijen, gordijnen, geen witte kille muren. Met legpuzzels, een biljart. Waar je begroet wordt met een glimlach

en een praatje, met een open houding, waar je je gezien en gehoord voelt en waar je ook kunt komen als je minder mobiel bent. Richt het samen met inwoners in en houd ruime openingstijden aan (geen spreekuren). Dit alles zal er waarschijnlijk ook toe leiden dat er minder agressiviteit is.

Begin met een pilot, maar pas op dat mensen zich geen proefkonijnen voelen. Laat inwoners meedenken over het proces. Ga een keer kijken in Oss, waar ze al een eind op weg zijn. Daar zitten ambtenaren met een inloopspreekuur in een buurthuis. Dat kan ook. Maar wij hebben bewust voor het gemeentehuis gekozen, zodat het meer een huis van de gemeenschap wordt. Hier moet de verandering gebeuren.

Welke ideeën zijn er nog meer?

- *Menselijke, oordeelvrije communicatie met mensen die contact hebben met de overheid.*
Soms is er geen enkele mogelijkheid om contact te krijgen, als die mogelijkheid er wel is, dan moet alles voor de ambtenaar snel, snel, snel. De burger vertelt telkens opnieuw hetzelfde verhaal. Voor je het weet, heb je het label fraudeur. Maak tijd vrij voor ambtenaren zodat zij naar mensen toe kunnen gaan, en daar onbevooroordeelde gesprekken kunnen voeren. De ambtenaren moeten de mensen leren kennen, zich verdiepen in het verhaal achter het verhaal en de burger serieus nemen.
- *Procedures*
Soms wordt er gekort zonder uitleg. Soms genadeloos zonder oog voor de consequenties. Door al die toeslagen is het lastig door de bomen het bos te zien, je bent steeds bang dat je iets fout doet en alles terug moet betalen. Houd rekening met een minimale bestaansgrens. Doe de toeslagen op de schop, zodat mensen minder afhankelijk worden. Contact met een écht persoon als je gekort wordt, met uitleg.
- *Beoordeling*
Beoordelingen zijn subjectief, kil en zakelijk. Je wordt gezien als een potentiële fraudeur en bent machteloos als de beoordeling niet klopt. Er moet een tweede beoordelaar komen die checkt of de beoordeling integer, correct en fatsoenlijk is, waardoor iemand niet in zijn/haar bestaan wordt bedreigd.

Deze drie voorstellen kunnen in hun totaliteit in de bijlage gevonden worden.

Thema 4: Contact met de overheid - burgerparticipatie

Het probleem: burgers voelen zich onvoldoende gehoord en als ze wel betrokken worden, dan voelen ze zich niet serieus genomen. Er is veel kennis in buurten en wijken die niet wordt benut, terwijl deze gemeenschappen veel leefbaarder zouden worden als de 'stem' van de bewoners door de overheid wordt gehoord en meegenomen.

Wat heeft de groep gedaan?

Deze groep werkte aan de vraag hoe burgers op een goede manier kunnen participeren op lokaal niveau. De groep heeft de aanbeveling 'sleutelfiguren' uitgewerkt en gepresenteerd aan de staatscommissie:

Sleutelfiguren

Wat zien we?

Er zijn zoveel deskundige sociaal-maatschappelijke bewonersinitiatieven die niet gezien en benut worden als partner van de overheid.

Wat willen we?

Burgers willen gehoord worden. Daarom willen we in elke gemeente een 'loket' voor sleutelfiguren realiseren. Daaraan gekoppeld een databank van/voor sleutelfiguren die bekend wordt gemaakt via sociale lokale media. Op die manier kan en zal relevante informatie gevonden en gedeeld worden. De sleutelfiguur is het aanspreekpunt voor een of meer initiatieven.

Waarom willen we dat?

We vinden het belangrijk dat buurten en wijken meer leefbaar worden en dat de 'stem' van de bewoners hierin door de overheid wordt gehoord en meegenomen.

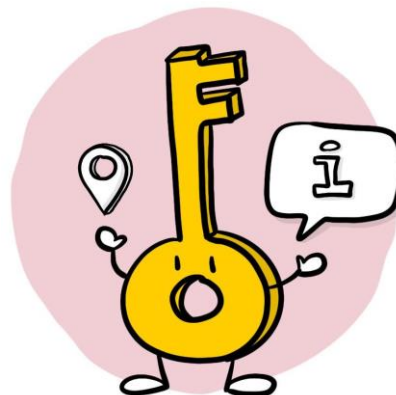
Hoe kunnen we dat bereiken?

Door de wijken in te gaan en die mensen te benaderen die als sleutelfiguur kunnen en willen optreden. Je bent een sleutelfiguur als je:

- | | | |
|-----------------------------|---------------------|----------------------------|
| - Een relevant netwerk hebt | - Vrijwilliger bent | - Assertief en actief bent |
| - Kennis van zaken hebt | - Betrouwbaar bent | - Tegen kritiek kunt |
| - Kennis van de wijk hebt | - Durf hebt | - Onafhankelijk bent |

Ambtenaren en sleutelfiguren werken samen op basis van gelijkwaardigheid. Ze gaan een samenwerking aan (formeel en informeel) waarbij ze elkaar helpen met kennis en informatie om het project/initiatief te realiseren. De samenwerking betreft niet alleen luisteren en plannen maken, maar ook bij de uitvoering van initiatieven werken de gemeente en de sleutelfiguren samen.

Bij een proef of pilot: biedt ruimte om te leren en fouten te maken; zorg bij een positief resultaat voor opschaling en deel de ervaringen met andere gemeenten.



Welke ideeën zijn er nog meer?

Naast het idee van sleutelfiguren, werkte de groep ook aan het volgende idee (zie bijlage):

- *Luisteren naar bewoners in buurten en wijken*
Benut de kennis en ervaring van de bewoners bij plannen en beleid die de bewoners raken. Zorg ervoor dat de inbreng serieus wordt genomen en er ook echt wat mee wordt gedaan.

Thema 5: Begrijpelijke taal

Het probleem: veel burgers begrijpen de communicatie van de overheid niet (op de website en in brieven). Ze begrijpen niet wat er staat en wat ze ermee moeten. Ze krijgen soms al stress als de brief van de overheid op de mat valt. Sommige mensen lezen de brief daardoor niet meer of leggen ze halverwege weg. Dat leidt tot schulden en in sommige gevallen keren mensen zich helemaal af van de overheid. Dat heeft allerlei verschillende oorzaken, waaronder: de moeilijkheidsgraad van het taalgebruik, het gebruik van afkortingen, het taalniveau van de burger is niet altijd voldoende en/of de ambtenaar heeft zich onvoldoende verdiept in de lezer.

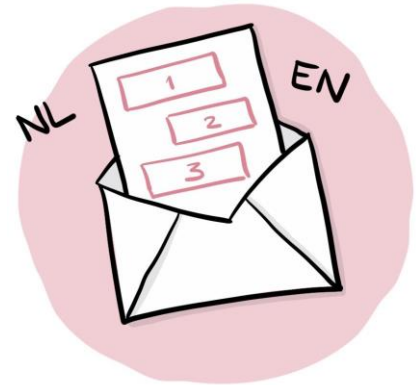
Wat heeft de groep gedaan?

Deze groep werkte hun idee van een 'uniforme opzet voor brieven en e-mails' uit, en presenteerde deze aanbeveling aan de staatscommissie:

Uniforme opzet van brieven en e-mails

In het kort

- Vaste structuur landelijk vastgelegd van (digitale) brieven.
- Geen afkortingen, latijn en jargon. Heldere taal. Kort en bondig.
- Toelichting in de bijlage en woordenlijst.
- Plek waar je naartoe kunt als je de brief niet begrijpt (zodat een mens je helpt)



Wat zien we?

Deelnemers geven aan dat sommige brieven abracadabra voor ze zijn, waardoor ze de brief halverwege wegleggen of brieven helemaal niet meer proberen te lezen. Dat komt niet alleen door taalgebruik, maar ook door de opmaak/uitzetting van de informatie.

En bovendien, waar kun je naartoe met je vragen? Bellen leidt vaak tot frustratie: De ander begrijpt de vraag niet goed/kan het niet (begrijpelijk) uitleggen (naast dat je meerdere keren wordt doorverbonden en elke keer weer je verhaal moet doen).

NB: als de overheid iets van je wil (bijvoorbeeld bij oproep tot participatie) dan lijkt het 'begrijpelijk schrijven' en in allerlei talen wel te kunnen, maar als je als burger iets moet, dan niet.

Wat willen we?

Heldere taal en duidelijkheid. Wat is de boodschap van de brief? "Moet ik nou wel of niet iets doen?" Wat kan ik aanvragen, onder welke voorwaarden, waar kan ik dat doen en wie kan me helpen als ik er niet uitkom etc. NB Voor mensen die alleen A1 niveau machtig zijn, is sowieso hulp (familie, omgeving, zorg/ ondersteuning) nodig.

Waarom willen we dat?

Gevolgen van 'niet goed begrijpen' zoals boetes, terugbetalingen, niet weten wat er van je verwacht wordt/ wat je kunt ondernemen, heeft allerlei kwalijke, onnodige gevolgen. Naast de stress voor de burger (en erger), willen we ook dat het voor ambtenaren prettiger werken is. Effectievere communicatie levert een snellere afwikkeling, prettigere relaties/contacten op en daarmee ook werkplezier.

Hoe kunnen we dat bereiken?

Op landelijk niveau een vaste structuur voor standaardbrieven (inclusief e-mails) vastleggen, met daarin de volgende blokken:

1. Waarom krijg ik deze brief (in volzinnen)?
2. Wat wordt er van mij verwacht?
3. Hoe doe ik dat? Waar kan ik dat doen? Voor wanneer moet dat? Krijg ik een terugkoppeling van de gemeente?
4. Tips. Waar moet ik op letten?
5. Als ik toch nog vragen heb, waar kan ik dan naartoe om met een mens te spreken?

En indien nodig de volgende bijlagen:

- A. toelichting op inhoud
- B. woordenlijst voor woorden die toch nog wat extra toelichting nodig hebben

NB: Gemeenten kunnen, indien nodig, de inhoud aanpassen aan hun specifieke context, maar laten de structuur intact.

Welke ideeën zijn er nog meer?

Naast het idee van een uniforme opzet, werkte deze groep nog aan twee andere voorstellen (zie bijlage):

- *Biedt meerdere talen aan en andere vormen van communicatie*
De brieven van de overheid zijn op B2 niveau geschreven. Om allerlei redenen is dat voor veel ontvangers te complex (ze zijn de taal nog aan het leren, inburgeringsexamen is A2 niveau, iemand heeft dyslexie). Geef mensen de mogelijkheid om brieven in een tweede taal te ontvangen en ontwikkel beeldtaal (animaties, icoontjes) voor brieven die voor grote groepen toch te ingewikkeld zijn.
- *Vergroot de empathie, vaardigheden en zicht op problemen die kunnen ontstaan*
Zorg dat de schrijver van een brief zich verdiept in de lezer. Vraag hulp en advies aan collega's van de buurt en wijkteams en vraag hen te signaleren als iets misloopt in de praktijk. Werk samen met taalbuddies en taalambassadeurs en zorg voor trainingen (onder andere begrijpend schrijven en spreken).

Thema 6: Spanning tussen willekeur en maatwerk

Het probleem: burgers missen menselijkheid in contact met de overheid en ervaren dat ambtenaren zich verschuilen achter wetten, regels en procedures. Burgers willen op maat geholpen worden met hun problemen door de persoon die op dat moment tegenover hen zit. Tegelijkertijd mag maatwerk en op een menselijke manier hulp bieden geen willekeur worden. Dit vraagt veel van ambtenaren.

Wat heeft de groep gedaan?

Deze groep heeft gewerkt aan een toolkit voor overheidsdienaren en vooral aan de vragen welke ondersteuning ambtenaren nodig hebben en hoe die ondersteuning een succes kan worden. Deze aanbeveling presenteerde ze ook tijdens het burgerpanel aan de staatscommissie:

Menselijkheid in rechtvaardigheid

Wat zien we?

Op diverse fronten:

- In de vaardigheden van overheidsdienaren (inlevingsvermogen, 'out of the box' denken/creativiteit, rechtvaardigheidsgevoel, ander in waarde laten, strijdvaardigheid, gerichtheid op casus los van het systeem, werkoverdracht en interne communicatie);
- Openheid van informatie (balans in info over plichten en rechten, over belangrijke processen. Een stappenplan: wat kan ik wanneer verwachten qua proces);
- Wetgeving (waarvoor maak je regels vs wat laat je over aan de samenleving, generiek versus specifiek beleid: hoe kunnen we het effectiefst de doelgroep helpen);
- Beleid rond beslissingsvrijheid (bepaal een bandbreedte hiervoor: bijvoorbeeld 95% standaardregel en 5% maatwerk, hoe meer uitzonderingen hoe meer chaos en hoe meer controle nodig);
- Rechtvaardigheid (overlap van regels, voorspelbaarheid);
- Vertrouwen (meer sturen op doelen dan op middelen, benut kennis van lokale initiatiefnemers en burgers, als overheid meewerken/coproducties);
- Semi overheid (eigen eilandjes bij ambtenaren, luisteren naar expertise binnen eigen gelederen/ ego's bij management de kop indrukken).

Wat willen we?

Uit deze uitdieping van het onderwerp kwam het idee voort van de ontwikkeling van een toolkit/training voor overheidsdienaren in rechtvaardigheidsgevoel.



Waarom willen we dat?

We zien een gemis van menselijkheid in het systeem van de rechtsstaat

Hoe kunnen we dat bereiken?

We hebben gekeken naar de inhoud van zo'n training; wat moet er in ieder geval in zo'n toolkit zitten? En naar wat van belang is bij het opzetten van zo'n training. Hiervoor hebben we gepraat met expert Alex Corra en wethouder Abel Reitsma.

Van belang bij het opzetten van een training of toolkit:

- Urgentie besef: betrek belangenbehartigers, informatie delen via gesprekken en film etc, zorg dat ook bestuur en management de training doen (bijvoorbeeld Op Maat);
- Maak (of sluit aan bij bestaand) programma: zorg voor dekking van bestuur en management via opdrachtgeverschap vanuit hen, managers moeten ambassadeurs van het programma zijn, goede partners (bijvoorbeeld: bouw door op zoiets als Op Maat, SVB verzorgde masterclasses met Stichting Beroepseer), borg de training als onderdeel van ambtelijke opleiding (zodat het echt voor alle overheidsdienaren kan zijn), onderwijs moet ook mee;
- Betrek de burger: op elkaars stoel plaats nemen, sommige onderdelen samen doorlopen, samen casussen behandelen, escape room, gedeeld probleem heeft geen zondebok, om consequenties duidelijk te maken;
- Manoeuvrere ruimte vinden: Niet alleen groot meekrijgen (dekking en opdrachtgeverschap) maar ook kleine dingen gewoon blijven doen;
- Zoek 'oncomfort' op: niet weghouden maar opzoeken, laat consequenties zien en professionele buikpijn voelen, stammenstrijd tussen uitvoerders en schrijvers, tijdsdruk op uitvoerders, serious game uit eigen praktijk;
- Durf: laat mensen zich durven uiten, geef structureel de ruimte en tijd hiervoor, durf de dunne lijn te bewandelen van willekeur en maatwerk (nodig van ambassadeurs: ruggespraak, rugdekking, budget);
- Verantwoordelijkheid: Zoek de ruimte voor wat je vanuit jouw verantwoordelijkheid kunt doen, Doe en /of meld!, laat zien wat er speelt, zoek zelf contact met kamerleden op;
- Blikveld: training moet blikveld vergrotend zijn voor alle deelnemers (zowel overheidsdienaren en burgers) zijn;
- Communiceer je successen: er bestaan al meerdere programma's en trainingen (Op Maat, Werken vanuit de bedoeling, Onzichtbaar Den Haag, Doorbraak methode), er is ook navolging (Utrecht, Arnhem, Zwolle), onderzoek wat werkt en maak dat groter;
- Blijven herhalen;
- Extern vertrouwenspersoon als laatste strohalm;
- Duidelijke ankers voor rechtvaardigheidsgevoel: bestaanszekerheid, invloed op kind.

De volgende onderwerpen moeten in zo'n training aan bod komen:

- Vaardigheden: rechtvaardigheid, luisteren, niet te snel oordelen, ruimte maken voor verschillende oogpunten /invalshoeken, verder kijken dan je neus lang is, menselijkheid, moraliteit, maatschappelijk belang, collega's om hulp vragen, aan afspraken houden, afleren stereotypering, kijk naar de mens achter de casus, dienstbaarheid en empathie, zet de mens voorop (en niet de procedure en het geld), nee mensen serieus met hun vragen en problemen, ga op zoek naar verhaal achter verhaal, verdiep je in persoonlijke situatie. Oefenen met rollenspellen voor beoordelingen en om complexe dingen simpel te maken.
- HR: wat is de impact op het functieprofiel? HR trainen op wat en wie ze moeten vinden; speciale cursus voor ambtenaren die aan loketten zitten m.b.t. empathie en deskundigheid.
- Beleidsregels: hoe verwerk je nieuwe maatschappelijke inzichten, normen en waarden in regels?
- Toetsing rechtvaardigheid: breng raadsleden, uitvoerders en gebruikers bijeen om rechtvaardigheid van een maatregel te bespreken; politici laten bevragen op rechtvaardigheid van ingevoerd beleid; houd een pilotproject, communiceer erover en deel uitkomsten.
- Ervaringsdeskundigheid: houd overheidsberaad en burgerberaad over inhoud en vorm van

- 'rechtvaardigheid'; inbrengen (betaald!) van betrokken ervaringsdeskundigen; geven en nemen in balans houden, ook emotioneel; contract voor ervaringsdeskundigen (welke cao?).
- Casussen: af en toe casussen bespreken in team zodat je elkaars werkwijze en afwegingen kent; mogelijkheid om casussen te escaleren.
- Diversiteit en inclusie
- Taal: Jip en Janneke; de taal van rechtvaardigheid; in welke taal wil je communiceren?; niet alleen digi-taal (denk aan ouderen).
- Beslissingsvrijheid: speelruimte duidelijk maken; voorbeeldsituaties in training inbrengen.
- Waarheidsvinding: feiten vertellen niet het hele verhaal, en niet elk feit is objectief.

Thema 7: Ervaringsdeskundigheid

Het probleem: de burger vertrouwt de overheid niet en andersom. Ervaringsdeskundigheid kan de verbinding tussen mens en systeem weer terugbrengen. Maar er is angst en wantrouwen ten opzichte van mensen met ervaringskennis en -deskundigheid. Daarom wordt er nog relatief weinig gebruikgemaakt van ervaringsdeskundigen. Structurele functies, samenwerking en beloning ontbreken.

Wat heeft de groep gedaan?

Op de tweede dag van het burgerpanel zijn twee groepen aan de slag gegaan met twee aspecten van ervaringsdeskundigheid. Beide ideeën zijn aan het einde van de dag gepresenteerd:

Gelijkwaardige ervaringswerkers

Maak ervaringsdeskundigen standaard en volwaardig onderdeel van teams

Wat zien we?

- Er is nog angst/wantrouwen tegen mensen met ervaringskennis/-deskundigheid, mensen worden 'eng' gevonden.
- Uitvoeringsorganisaties en beleidsorganisaties maken nog onvoldoende gebruik van ervaringsdeskundigen en/of waarderen en belonen dit niet gelijkwaardig.
- Structurele functies en beloning ontbreken vaak.

Wat willen we?

- Dat de ervaringskennis van burgers erkend, gewaardeerd en benut wordt binnen bestaande overheidsorganisaties.
- Gebruik beroepscompetentieprofielen ervaringsdeskundigheid voor inzet van ervaringsdeskundigen bij organisaties (ook buiten de GGZ).
- Maak ervaringsdeskundigen integraal onderdeel van organisaties (ervaringswerkers op alle niveaus binnen het rijk, de provincie en de gemeente).
- Regel beloning en ondersteuning structureel en gelijkwaardig.

Waarom willen we dat?

Het leidt tot meer vertrouwen, preventie van problemen, snellere oplossingen omdat er minder schijven nodig zijn (de kennis is al in huis) en je slaat een brug tussen burgers en overheid. De kennis van de ervaringsdeskundigen is vaak gedetailleerder. De ervaringsdeskundige bij de overheid kan de brug slaan tussen de 'systeemwereld' en de 'leefwereld'.

Hoe kunnen we dat bereiken?

- Maak ervaringsdeskundigen standaard en volwaardig onderdeel van teams in uitvoeringsorganisaties of beleidsafdelingen die veel werken met, of impact hebben op kwetsbare burgers of burgers die afhankelijk zijn van deze diensten/dit beleid.
- Maak ervaringsdeskundigen laagdrempelig toegankelijk voor burgers met vergelijkbare vraagstukken, match burgers die een regeling aanvragen met een ervaringsdeskundige, richt een hulpportaal met



ervaringsdeskundigen in, zodat bijvoorbeeld toeslagenouders snel lotgenoten kunnen vinden en perspectief geboden worden.

- Waardeer ervaringsdeskundigheid expliciet door functies te creëren, gelijkwaardig te betalen (ook al is het opleidingsniveau niet gelijk) en bij te dragen aan professionalisering en zichtbaarheid.
- De ervaringsdeskundige burger moet zelf voldoende stabiel zijn om te kunnen bijdragen. Daar is ondersteuning bij nodig en selectie hoort daar ook bij.

Van brandweer tot bruggenbouwer

Betrek ervaringsdeskundigheid structureel bij beleid en wetgeving

Wat zien we?

De menselijkheid is zoek in het systeem. De burger vertrouwt de overheid vaak niet en andersom. Ervaringsdeskundigheid is cruciaal om de verbinding tussen mens en systeem weer terug te brengen. Deze kennis en ervaring worden nu onvoldoende gebruikt in de ontwikkeling, invulling en uitwerking van het beleid.

Op een rij:

- De kennis en ervaring van ervaringsdeskundigen wordt nog onvoldoende gebruikt bij voorbereiding van wetgeving en uitwerking van beleid;
- Ervaringsdeskundigen worden onvoldoende ingezet bij besluitvorming;
- Er is te weinig toezicht op bovenstaande en of dit daadwerkelijk plaatsvindt;
- Als ervaringsdeskundigen worden betrokken, gebeurt dit vaak te laat in het proces;
- Er zijn geen duidelijke functieprofielen voor ervaringsdeskundigen in organisaties, waardoor het moeilijker is om überhaupt betrokken te worden bij beleidsontwikkeling;
- De teams die beleid maken zijn niet divers genoeg, waardoor ze erg in hun eigen tunnel denken.



Wat willen we?

- Structureel gebruik van ervaringsdeskundigen voor de ontwikkeling van beleid en wetgeving en besluitvorming die impact heeft op kwetsbare burgers
- Meer samenwerking tussen ervaringsdeskundigen en inhoudelijke experts;
- Meer ondersteuning en begeleiding van ervaringsdeskundigen, waarvan een financiële compensatie een belangrijke is (ervaringsdeskundigen werken NIET gratis);
- Kennisdeling over belang en inzet van ervaringsdeskundigen in alle lagen van de overheid, zodat ervaringsdeskundigen vaker en meer worden ingezet (bv. leernetwerk);
- Landelijk vastleggen wat de functieprofielen zijn voor ervaringsdeskundigen;
- Integreeren in bestaande processen dat ervaringsdeskundigen worden betrokken bij de totstandkoming van wet- en regelgeving.

Waarom willen we dat?

- We willen een duurzaam en inclusief systeem met beleid dat werkt voor de mensen om wie het gaat.
- Er moet bekender worden gemaakt wat ervaringsdeskundigen kunnen betekenen en dat hun input van groot belang is voor de overheid en bedrijven;
- Inwoners worden beter begrepen en sneller geholpen als ervaringsdeskundigen input wordt meegenomen;
- Vertrouwen in de overheid wordt hier hoogstwaarschijnlijk weer groter door (want betere invulling van zorgtaak overheid);
- Als input van ervaringsdeskundigen structureel wordt meegenomen bij beleidsvorming kan dit drempelverlagend werken voor inwoners, omdat ze zien dat er naar ze geluisterd wordt;
- Werken met ervaringsdeskundigen is de perfecte manier om praktijk aan theoretische kennis te koppelen en zo de papieren werkelijkheid te ontstijgen.

Hoe kunnen we dat bereiken?

1. De overheid moet verplicht een DIVERSE groep (dus verschillende achtergronden, etniciteiten, genders, etc.) ervaringsdeskundigen betrekken bij ontwikkeling en uitvoering van beleid en de ervaringsdeskundigen passend bij hun werkzaamheden financieel compenseren;
2. De bestaande landelijke en lokale netwerken van ervaringsdeskundigen moeten nieuw leven ingeblazen worden, bijvoorbeeld door bijeenkomsten/mailings/een website voor onderlinge connectie, kennisdeling en verder kunnen leren in de beroepsgroep;
3. Het inzetten van ervaringsdeskundigen moet landelijk meer bekendheid krijgen, door binnen de overheid en in andere professionele kringen de inzet van ervaringsdeskundigen te promoten;
4. Scholing:
 - a. moet toegankelijker worden voor ervaringsdeskundigen van alle niveaus (dus ook voor ervaringsdeskundigen zonder diploma);
 - b. er moeten workshops worden gefaciliteerd voor professionals in het werkveld over waarom en hoe ze ervaringsdeskundigen het beste kunnen inzetten;
 - c. er moeten trainingen komen voor ambtenaren over waarom en hoe ze ervaringsdeskundigen het beste kunnen inzetten én over hun eigen rol in het voorkomen van toekomstige ervaringsdeskundigen (dus: betrek ervaringsdeskundigen tijdig om nieuwe slachtoffers van overheidsbeleid te voorkomen);
 - d. het moet standaard worden dat ervaringsdeskundigen langsgaan in regulier onderwijs om jongeren ermee bekend te maken;
 - e. de opleiding tot ervaringsdeskundige heeft versterking en ondersteuning nodig. De opleiding kent nog teveel drempels en er is te weinig aandacht voor de kwetsbaarheid van de ervaringsdeskundige.

Thema 8: Luisteren naar de burger

Het probleem: de wereld van de burger en de wereld van de ambtenaar lijken twee verschillende werelden. De burger ervaart lange lijnen vol met obstakels en hiërarchische lijnen. Burgers zijn teleurgesteld en wantrouwen overheerst. De overheid betreft burgers onvoldoende en/of op een te laat moment in het proces. Er wordt wel geparticipeerd, maar niet echt geluisterd of iets mee gedaan.

Wat heeft de groep gedaan?

Op de eerste dag van het burgerpanel heeft deze groep aan een voorzet voor twee ideeën gewerkt:

- *Reorganisatie van het ambtelijk apparaat*
Organiseer het ambtelijk apparaat zo dat de lijnen tussen overheid en burger korter worden. Zorg voor minder hiërarchische lagen.
- *Zoeken naar regelvrije ruimte*
Zorg voor laagdrempelig contact tussen burger en ambtenaar en werk samen vanuit een gelijkwaardige sfeer (voorbeelden van die sfeer zijn de locatiesprekken en het burgerpanel).

Deze twee voorstellen kunnen in hun totaliteit in de bijlage gevonden worden.

NB In overleg is besloten deze ideeën op de tweede paneldag niet verder uit te werken, omdat het thema 'luisteren naar de burger' verweven bleek te zitten binnen de meeste andere thema's. De deelnemers zijn aangesloten bij de groepen van het thema contact met de overheid.

Ervaringen van de deelnemers en lessen over het proces

Bureau Burgerberaad heeft in opdracht van de staatscommissie rechtsstaat dit burgerpanel ontworpen, medegeorganiseerd en begeleid. De organisatie (waaronder de selectie en briefing van de experts) vond plaats in nauwe samenwerking met het secretariaat van de staatscommissie rechtsstaat. Het secretariaat zag daarnaast toe op de werving van en communicatie met de deelnemers.

In dit laatste hoofdstuk deelt Bureau Burgerberaad haar reflecties over:

1. Het verloop van het burgerpanel (wat kunnen we leren van het proces?); en
2. De betekenis van het burgerpanel (hoe hebben de deelnemers het ervaren?).

Hiervoor is het belangrijk om eerst de opzet van beide dagen van het burgerpanel toe te lichten.

Opzet en programma burgerpanel

Een burgerberaad (soms ook burgerpanel genoemd) is een vorm van deliberatieve democratie waarbij een gelote dwarsdoorsnede van inwoners (van een gemeente, regio of land) zich met politiek mandaat buigt over een complex maatschappelijk probleem. Het is een manier om inwoners een serieuze rol te geven in het ontwikkelen van nieuw, inclusief en gedragen beleid. Daarvoor maken ze, begeleid door onafhankelijke gespreksbegeleiders en experts, een probleemanalyse en komen ze met oplossingen die haalbaar en effectief zijn en oog hebben voor de langere termijn.

Het specifieke burgerpanel voor de staatscommissie rechtsstaat is geïnspireerd op het model van een burgerberaad, maar wijkt er ook op een aantal manieren van af. In lijn met een burgerberaad stonden de ervaringen en perspectieven van de deelnemers centraal, en werd er door middel van dialoog naar oplossingen voor een maatschappelijk vraagstuk gezocht. Ook doorliepen de deelnemers een proces van leren, delibereren en concluderen, wat ondersteund werd door onafhankelijke gespreksbegeleiders en experts. Dit burgerpanel werkte daarentegen niet met gewogen loting; had geen formeel politiek mandaat; en was met twee dagen beperkt in tijd, wat met name terug te zien is in de verschillende mate van uitwerking van de ideeën en aanbevelingen. Deze laatste beperking werd enigszins opgevangen doordat het burgerpanel voortbouwde op de inhoud die uit de twaalf locatiegesprekken was gekomen (zie [deze link](#) voor een verslag over de locatiegesprekken). Het programma zag er als volgt uit:

Burgerpanel dag 1

De ochtend van dag 1 stond in het teken van het onderling kennismaken en de introductie van de opzet van het programma. Dit werd gedaan door de twee hoofdmoderatoren vanuit Bureau Burgerberaad, de voorzitter van de staatscommissie en door leden van het secretariaat van de staatscommissie. Hierbij werden de 5 thema's die uit de 12 locatiegesprekken naar voren waren gekomen geïntroduceerd:

1. spanning tussen willekeur en maatwerk,
2. contact met de overheid,
3. begrijpelijke taal,
4. luisteren naar de burger,
5. de loketten jungle.

De aansluiting die de deelnemers bij deze thema's voelen werd bij aankomst direct getest: deelnemers konden een bal in een koker doen bij het thema dat voor hen het meest urgent is. Bij de plenaire opening bleek dat het thema "luisteren naar de burger" te zijn. Deze thema's werden vervolgens binnen de opzet van een kenniscafé besproken: de deelnemers haakten naar aanleiding van de pitches van vijf experts aan bij een van de thema's (een lid van de staatscommissie was daarnaast beschikbaar voor vragen van deelnemers); deelden eigen ervaringen en associaties, en konden vervolgens bij een tweede thema naar keuze aanschuiven. Ook was het nog mogelijk om door middel van 'speeddating' met de andere experts in gesprek te gaan. Met de hulp van gespreksbegeleiders

werden de thema's vervolgens aangescherpt en gekeken of er nog onderwerpen ontbraken. Er werden door de deelnemers nog 2 andere thema's aangedragen: de "inzet van ervaringsdeskundigen" en "vastlopen in het recht".

In de middag verdeelden de deelnemers zich in groepen over de inmiddels zeven thema's om de uitdagingen in kaart te brengen, hierbij vlogen de deelnemers nog een keer uit om input te geven bij andere groepjes. Vervolgens werd in de verschillende groepen een eerste aanzet gedaan voor het formuleren van mogelijke oplossingen. Deze ideeën werden gepresenteerd aan deelnemers uit andere groepen, die ook hier opnieuw uitvlogen om hun feedback en aanscherpingen te delen. In al deze stappen van het proces werden de deelnemers ondersteund door een gespreksbegeleider. Dag 1 werd plenair afgesloten met een presentatie van de live tekenaar Sandra Mesman die de gesprekken had opgetekend, en met een spoken word optreden van woordkunstenaar Luan Buleshkaj.

Burgerpanel dag 2

De tweede dag werd geopend door theatermaker Isil Vos en stond in het teken van het aanscherpen en uitwerken van de ideeën. De deelnemers verdeelden zich hiervoor in acht groepen (er waren twee groepen rondom ervaringsdeskundigheid ontstaan, en de deelnemers uit het groepje "luisteren naar de burger" hadden zich verdeeld over de twee groepen "contact met de overheid"). Ook hier waren (nieuwe) experts bij aanwezig, die door de deelnemers bevestigd konden worden om de verschillende ideeën verder uit te werken. Aan de hand van de vragen "Wat zien we?", "Wat willen we?", "Waarom willen we dat?", en "Hoe kunnen we dat bereiken?" werden de ideeën verder in groepjes uitgewerkt. Na de lunch gingen de deelnemers bij elkaar langs om ook de aanbevelingen van anderen te voorzien van feedback.

Tot slot koos iedere groep een idee uit om later die dag aan de staatscommissie rechtsstaat te presenteren. Deze uitgewerkte acht aanbevelingen zijn plenair gedeeld en overhandigd aan alle leden van de staatscommissie rechtsstaat -die ook allemaal een eerste reactie op de gedane aanbeveling gaven. De dag werd afgesloten met een oproep voor de monitorgroep (waarvoor 30 mensen zich aanmelden), de presentatie van live tekenaar Sandra Mesman en een gezamenlijke borrel met alle deelnemers, de staatscommissieleden en het secretariaat.

NB De deelnemers van dit specifieke burgerpanel ontvingen een dagvergoeding van 100 euro per persoon per dag, een reiskostenvergoeding en waar nodig een bijdrage voor kinderopvang. De experts ontvingen geen vergoeding.

I - Het verloop van het burgerpanel

Terugkijkend op de twee burgerpaneldagen kunnen we als organiserende partij een aantal lessen trekken die belangrijk waren voor het proces en de ervaring van de deelnemers.

De deelnemers centraal

Op beide burgerpaneldagen was een groep van circa 50 deelnemers aanwezig, afkomstig uit het hele land en een mix qua leeftijd, gender en afkomst. De deelnemers waren zeer betrokken en gemotiveerd, er was zo goed als geen *no-show* en slechts enkele nieuwe gezichten op de tweede dag. Dat is bijzonder te noemen binnen een participatietraject, en al helemaal met het oog op de combinatie van het onderwerp (rechtsstaat) en de doelgroep (mensen die ook negatieve ervaringen met de rechtsstaat hebben gehad). Cruciale factoren hierin bleken:

- *De locatiegesprekken zorgden voor een vliegende start*
Ongeveer tweederde van de deelnemers zijn eerder deelnemer aan een locatiegesprek geweest. Zij kenden de leden van het secretariaat en/of de moderatoren van Bureau Burgerberaad en dat zorgde voor extra vertrouwen vanaf het moment van binnenkomst. Deelnemers gaven aan het fijn te vinden dat een bekend gezicht hen bij de deur ontving en de thema's introduceerde.
- *Er was regelmatig contact in aanloop naar het burgerpanel*
Alle deelnemers die zich hadden aangemeld zijn in de weken voorafgaand aan het burgerpanel gebeld door het secretariaat van de staatscommissie, om hun deelname te bevestigen. Ook in aanloop naar de tweede paneldag kregen deelnemers een herinnering toegestuurd, met alle praktische en inhoudelijke informatie. De mensen die eerder aan een locatiegesprek hadden deelgenomen, hadden rond de jaarwisseling ook nog een postkaartje ontvangen met een uitnodiging voor het burgerpanel.

- *De burgers zijn de hoofdrolspelers*
De deelnemer en hun ervaringen en perspectieven stonden in het programma centraal. Alle andere aanwezigen (van het secretariaat van de staatscommissie, de experts en de gespreksbegeleiders) stonden ten dienst van de aanbevelingen die de deelnemers ontwikkelden. Er was altijd keuzeruimte voor de deelnemers: naar welke expert ga je toe, aan welk thema wil je werken, en wat moet volgens jou nog geagendeerd worden?
- *Maak het een bijzondere ervaring*
Met het oog op eerdere ervaringen van deze doelgroep met de rechtsstaat, was er bewust extra zorg aan het programma gegeven. Elementen als de inzet van de ballenbak als introductie van de thema's, de live tekening door Sandra Mesman, de afsluiting door spokenword artiest Luan Buleshkaj en de opening door theatermaker Isil Vos, maakten dat de deelnemers voelden dat er aandacht in hun ervaring was gestopt.

De betrokkenheid van de deelnemers zette voort na afloop van het burgerpanel: zo'n 30 van de 50 deelnemers meldden zich aan voor de monitorgroep. Ook gaven deelnemers aan onderling contact te willen blijven houden.

Werkvormen

Vanuit de wetendheid dat er met meer tijd meer verdieping op meer aanbevelingen plaats had kunnen vinden, hebben we met de programmaopzet zoveel mogelijk ingezet op een effectief en prettig proces voor deze specifieke groep deelnemers, waarvan velen niet gewend zijn aan conferentie en/of 'vergadersettings'. Daarin bleken de volgende keuzes cruciaal:

- *Speel met groepsgrootte, energie en ritme*
Het werk werd gedaan in de themagroepen, maar om de energie en aandacht erbij te houden zorgden we voor variatie in het programma: op gezette momenten kwam het hele burgerpanel samen, gaven deelnemers feedback op de ideeën van andere groepen, of kwam een expert langs om bij te dragen. Zo werkten zij steeds in afgebakende tijdsblokken met focus en nieuwe inbreng aan hun ideeën.
- *De gespreksbegeleiders maken het verschil*
Sommige deelnemers zijn gemakkelijk overprikkeld, anderen stellen zich dominant op en de rest haakt makkelijk af. Door te kiezen voor de inzet van ervaren gespreksbegeleiders is er continu ruimte gemaakt voor alle geluiden, gezorgd voor voortgang bij de ideeën, veiligheid gecreëerd, subgroepen gemaakt, ideeën vastgelegd en veel meer. Deelnemers gaven aan het als zeer prettig ervaren te hebben door hen begeleid te zijn.
- *Kleine groepen werken het beste*
De meeste themagroepen hadden een eigen ruimte (en daardoor minder prikkels): de kleine groepen werkten het productiefst. De grotere groepen zijn later gesplitst en ook in sommige kleinere groepen is soms verder gewerkt in twee drietallen aan verschillende ideeën. Belangrijk hierbij is om voor werkvormen te zorgen die ook binnen een themagroep kunnen variëren in groepsgrootte (individueel brainstormen op post-its, samen categoriseren, doorwerken in twee subgroepen aan verschillende aanbevelingen).

Er bleken ook een aantal elementen meer aandacht nodig te hebben:

- *Begin met persoonlijke verhalen*
De experts kwamen op de eerste dag minder goed uit de verf, omdat de behoefte onder de deelnemers op dat moment groter was om eigen ervaringen te delen. Die persoonlijke verhalen moesten er eerst uit, voordat er ruimte was voor nieuwe kennis om erin te gaan. In ons ontwerp hadden we daar meer ruimte voor moeten maken.
- *Thema "luisteren naar de burger" niet duidelijk genoeg geformuleerd*
Luisteren naar de burger was als een van de hoofdthema's uit de locatiegesprekken naar voren gekomen: de noodzaak om echt te luisteren naar burgers binnen participatietrajecten, en hun inspraak niet slechts 'af te vinken'. Tijdens het burgerpanel werd dit thema breed ondersteund bij aankomst, maar sloten er slechts twee mensen aan bij de themagroep. Hun insteek bleek beter bij 'contact met de overheid' aan te

sluiten. Op de tweede dag zijn zij daar aangesloten, en is deze themagroep opgeheven. Een scherpere formulering van dit thema had dit mogelijk kunnen voorkomen.

- *Sla een inhoudelijke brug tussen dag 1 en dag 2*
De afstand tussen beide burgerpaneldagen had beter overbrugd kunnen worden door de opbrengsten van dag 1 voorafgaand aan dag 2 nogmaals te delen met de deelnemers. Dan had iedereen hun eigen onderwerp weer op het netvlies gehad en een snellere start kunnen maken op dag 2. Geen overbodige luxe, gezien de tijdsbeperkingen.

Vervolg

Gezien de samenstelling van deze groep en hun eerdere ervaringen met de rechtsstaat is het opgebouwde vertrouwen en de enorme betrokkenheid niet vanzelfsprekend te noemen. Naast bovenstaande benadering van de programmaopzet, keuzes in werkvormen en het persoonlijk contact is dit ook te danken aan:

- *De aanwezigheid en toewijding van de opdrachtgever*
De deelnemers voelden dat dit geen proces was om ergens een “participatievinkje” te kunnen zetten. Deelnemers gaven aan de opening door de voorzitter van de staatscommissie en de betrokkenheid van de commissieleden op beide dagen erg te waarderen. Dat de staatscommissie aan het einde van het panel bijna voltallig aanwezig was om de aanbevelingen in ontvangst te nemen en te waarderen was hierin belangrijk. Ook de gespreksbegeleiders gaven terug dat het vertrouwen van de staatscommissie voelbaar was en de rol van het secretariaat (dienend, bescheiden, aanwezig) werden expliciet geroemd.

De deelnemers gaven aan dat zij graag vaker betrokken willen worden bij dit soort participatieve processen en dat zij onderdeel willen zijn van de oplossing. Zij hebben er vertrouwen in dat hun ideeën bij de staatscommissie in goede handen zijn, maar kijken ook met scepsis naar het vervolg: ‘wat gaat er nu echt gebeuren in de praktijk?’ Wij raden de staatscommissie rechtsstaat daarom nadrukkelijk aan om *de deelnemers van het burgerpanel te blijven informeren en betrekken*. Het is belangrijk dat het vervolgproces en de communicatie eromheen heel helder is. Deze groep wil graag betrokken en geïnformeerd blijven (getuige ook de 30 aanmeldingen voor de monitorgroep). Kom toezeggingen na zoals de uitnodiging voor de overhandiging van het eindrapport in juni, het delen van het eindrapport, en een reflectiebijeenkomst in het najaar van 2024.

II - De betekenis van het burgerpanel

In totaal werkten 50 deelnemers in twee dagen aan 22 ideeën en aanbevelingen om de relatie tussen overheid en burger te verbeteren. Aan het einde van de tweede dag zijn de deelnemers gevraagd om een evaluatieformulier in te vullen over hun motivatie, ervaring en meest bijzondere moment. Tweeëntwintig deelnemers hebben dit evaluatieformulier ingevuld, de uitkomsten daarvan zijn zonder uitzondering positief. Deelnemers gaven aan dat ze:

- *zich gehoord en serieus genomen voelden:*
‘Ik wilde gehoord worden na jarenlang slachtoffer van de Toeslagenaffaire te zijn, en ik voelde me gehoord. Het belangrijkste was dat ik met weinig tijd veel besproken heb met mijn lotgenoten.’, en ‘De burger weet wat hij/zij nodig heeft’.
- *blij waren om vanuit samenwerking onderdeel van de oplossing te kunnen zijn:*
‘Het deed er toe, ik heb een bijdrage geleverd’, en ‘Ik krijg niet vaak de kans om me zo uit te spreken’.
- *erg te spreken waren over de organisatie:*
‘Ik wil jullie nogmaals bedanken voor jullie inzet en enthousiasme. Dit soort bijeenkomsten geeft je energie, een goed gevoel omdat er naar je wordt geluisterd en dat je ertoe doet. Ook de inspiratie van de andere deelnemers heb ik als prettig ervaren. Kortom super!!’, en ‘leerzaam, prettig, leuk, interessant, gelijkwaardig, indrukwekkend, super’.

Conclusie

Samen werken aan een overheid die werkt

'De overheid zou er voor de burger moeten zijn, maar dat is nu niet het geval' - mailde een van de deelnemers ons nog na.

Twee dagen lang werkten vijftig burgers hard aan maar liefst 22 ideeën en aanbevelingen die bijdragen aan een overheid die burgers vertrouwt en verwelkomt en aanspreekt op een manier die voor hen werkt en hen betreft bij wetgeving en beleid.

In alle ideeën en aanbevelingen zit een oprechte oproep van de burger verscholen: vertrouw ons. Maak tijd voor ons. Geloof ons. Laat je ego en je expertise nog even achterwege en luister eerst naar ons. Leer ons kennen. Laat ons meedenken. Laten we samen werken aan een overheid en rechtsstaat die werkt. En blijf ons daarbij betrekken.

Er is zorg onder de deelnemers wat er zal gebeuren met de aanbevelingen. Laat deze ideeën niet in een la belanden. Het gaat om gedrag en cultuurveranderingen bij al die verschillende mensen die werken bij de overheid. Zij beseffen dat dit traject niet met één wet of regel binnen een jaar zal zijn afgerond.

De monitorgroep van het burgerpanel doet het aanbod om structureel tijd te maken om mee te denken over de uitvoering van deze ideeën en aanbevelingen in de praktijk. Door elk half jaar -voor een periode van vijf jaar- één dag bijeen te komen en de voortgang te evalueren en mee te denken of en hoe er bijgestuurd kan worden.

Het is een uitgestoken hand van een groep burgers die de overheid weer wil vertrouwen en onderdeel wil zijn van de oplossing. We hopen dat die hand met volle overtuiging wordt vastgepakt.

© Bureau Burgerberaad, 2024.

Geschreven door: Tomer Kedar, Ernst Abbing en Charley Fiedeldij Dop, in samenwerking met de gespreksbegeleiders en de monitorgroep van het burgerpanel.

Met dank aan de deelnemers van het burgerpanel staatscommissie rechtsstaat, de experts en gespreksbegeleiders, het secretariaat van de staatscommissie rechtsstaat en de staatscommissieleden.

Voor vragen en/of opmerkingen kan contact worden opgenomen met de projectleider van Bureau Burgerberaad, Charley Fiedeldij Dop (zij/haar) via charley@bureauburgerberaad.nl.

Bijlage: overige ideeën per thema

In deze bijlage zijn alle overige ideeën uit de verschillende themagroepen integraal opgenomen. Deze ideeën zijn door beperkingen in tijd niet volledig uitgewerkt, en verschillen daardoor in lengte, vorm en diepgang.

Thema 1: Loketten jungle

Efficiënter omgaan met formulieren

- **Wat zien we?**
Bij elke aanvraag, elk contact en elke regeling moet je lange formulieren invullen. Ook als je al bekend bent bij die organisatie. Dat is veel werk en je moet goed zoeken naar het juiste formulier. Er zijn veel te veel formulieren.
- **Wat willen we?**
We willen dat je niet steeds opnieuw dezelfde gegevens hoeft in te vullen. We willen dat je, als je eenmaal bekend bent bij een organisatie, je gegevens in een systeem staan zonder dat je steeds alles opnieuw hoeft in te vullen.
- **Waarom willen we dat?**
Dat scheelt veel werk en maakt het veel makkelijker om de juiste gegevens aan te leveren.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
De organisaties zouden meer met een online systeem moeten werken waarin je dossier bekend is en waar je alleen nieuwe gegevens hoeft aan te leveren. Wellicht kunnen organisaties ook meer samenwerken en gegevens uit een database halen. Organisaties moeten elkaar over en weer toestemming hiervoor geven. Bij de inrichting van een dergelijk systeem moet er ook rekening gehouden worden met de wens (of eis?) dat niet alle gegevens direct door elke organisatie te zien zijn. Het is belangrijk dat je hierin zelf de regie kan houden, en dat je kan bepalen welke gegevens een organisatie kan bekijken.

Meer kennisuitwisseling over goede voorbeelden en sneller opschalen

- **Wat zien we?**
Op verschillende plekken in het land worden pilots gedaan en goede resultaten behaald (zoals proeftuin Oss). Maar daar blijft het soms bij. De goede resultaten worden niet opgeschaald.
- **Wat willen we?**
Zorg dat de resultaten van zulke pilots worden gedeeld en schaal de pilots op.
- **Waarom willen we dat?**
Omdat er veel te verbeteren valt voor de manier waarop het nu gaat.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
Organisaties moeten actiever pilots doen, en bij goed resultaat moeten er makkelijker en sneller dingen veranderen.

Al het geld in één pot

- **Wat zien we?**
Er zijn voor elke regeling geldpotjes die op kunnen gaan. Soms kun je dan geen bijdrage krijgen omdat het potje leeg is, terwijl andere potjes wel beschikbaar zijn. Maar die regeling past dan niet op jouw situatie. Er is geen goede match tussen vraag en aanbod.
- **Wat willen we?**
We willen dat al het geld in 1 pot gaat, eventueel per gemeente of regio.
- **Waarom willen we dat?**
Zodat het geld efficiënter wordt verdeeld en je makkelijker in aanmerking komt voor een bijdrage. Er is dan meer ruimte voor maatwerk.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**

Gemeenten/regio's moeten de vrijheid krijgen om de middelen die ze krijgen zelf te besteden zonder de schotten die er tussen de regelingen zijn.

Thema 2: Vastlopen in het recht

Vereenvoudiging en rechtvaardigen van de wet- & regelgeving

- **Wat zien we?**
Extreem complexe wet- & regelgeving die niet te overzien is, soms zelfs tegenstrijdig en een gebrek aan balans.
- **Wat willen we?**
Herijking van de wetgeving om:
 - Formuleringen aan te passen om discriminatie te voorkomen
 - Herijken op makkelijker taalgebruik en duidelijkere formuleringen
 - Bij geconstateerde "onwenselijke effecten", aanpassing in korte tijd
 - Informatie sneller beschikbaar stellen aan betrokkenen
- **Waarom willen we dat?**
Het recht moet werkbaar worden voor de eindgebruiker. Het mag niet onnodig veel moeite of geld kosten om de eigen situatie goed te kunnen begrijpen.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
De wetgeving doorlopen en herijken. Hierbij op toepasbaarheid toetsen. Is elke wet voor iedereen juist? Bijvoorbeeld Large Language models (Chat GPT) gebruiken om de wet te onderzoeken en te simplificeren. Daarbij de waarschuwing dat dergelijke modellen niet 100% betrouwbaar zijn, dus moet goed nagedacht worden over hoe hier controle op wordt ingezet.

Toevoeging en herstructurering recht

- **Wat zien we?**
Slachtoffers moeten voorafgaand aan de schadecompensatie, ondanks dat zij het al lastig hebben, nog extra kosten maken. Ook worden zij achteraf onvoldoende of niet snel genoeg vergoed voor de tijd en het geld die een fout van de overheid ze gekost heeft. Mensen die het moeilijker hebben ervaren zo toegevoegde stress door geldnood of extra psychische klachten.
- **Wat willen we?**
We willen dat gedupeerden sneller, rechtvaardiger en veiliger worden behandeld door de rechtspraak.
- **Waarom willen we dat?**
Betere bescherming van slachtoffers/gedupeerden.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
Herstructurering en toevoegingen in het recht, namelijk:
 - Transparantieplicht: cliënt krijgt altijd automatisch het hele dossier bij rechtsgang.
 - Verplichte vergoeding van kosten voor gedupeerde + nazorg/begeleiding voor gedupeerde bij zowel positieve als negatieve uitspraak.
 - Verplichte (optie voor) mediatie als voortraject voor stap naar rechter = opvang voor mensen die niet gehoord worden. De uitkomst van het voortraject van mediation wordt meegenomen bij wettelijke uitspraak.
 - Verplichte waarheidsvinding bij wettelijke uitspraken.
 - Verplichte reactietermijn voor de overheid om lange wachttijden te vermijden. In elk geval verplichte structurele terugkoppeling zonder nodige actie van burger.
 - Bij positieve uitslagen vastleggen van een verplichte (korte) termijn om schadevergoeding uit te keren.

Betere controle en verantwoordelijkheid door de overheid

- **Wat zien we?**

Er worden fouten gemaakt bij het opstellen van nieuw beleid en wet- en regelgeving. Vaak doordat ook de overheid niet altijd overzicht heeft over alle bestaande wetten en regels. Tegelijkertijd bestaan er te weinig mechanismen om de burger te beschermen.

- **Wat willen we?**
 - De installatie van een Constitutioneel Hof.
 - (Deel-)aansprakelijkheid van ambtenaren mogelijk maken.
- **Waarom willen we dat?**

We willen meer controle om de burger te beschermen tegen rechterlijke dwalingen.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
 - Geld vrijmaken.
 - Betere processen ter controle inrichten (zie ook idee 2.1: permanent burgerpanel).

Thema 3: Contact met de overheid - communicatie

Menselijke oordeelvrije communicatie met mensen die contact hebben met de overheid.

- **Wat zien we?**
 - Mensen worden vaak vanuit een vooroordeel bejegend. Er wordt gewerkt vanuit wantrouwen. Je wordt snel als fraudeur bestempeld. Als dat bij één instantie gebeurt, gaan andere instanties daarin mee. Ook de rechtspraak gaat mee in de fraudeurscultuur. Als je eenmaal als lastig te boek staat, verandert dat niet meer.
 - Er is geen verweer mogelijk. De telefoon wordt niet meer opgenomen als je belt. Of ambtenaren hangen midden in een gesprek op. Er wordt koppig beweerd dat iets klopt, terwijl het niet klopt. Ze zijn niet eerlijk.
 - Er is soms helemaal geen mogelijkheid voor contact. Als er wel contact is, is er geen tijd om je verhaal te doen, ambtenaren zitten heel erg in de mangel, alles moet snel, snel.
 - Je wordt vaak ook heel onpersoonlijk, ongeïnteresseerd en bot behandeld. En we moeten ons verhaal continu opnieuw vertellen.
 - Je staat er alleen voor. Een bemiddelaar haalt vaak niets uit. Op een gegeven moment ben je murw gestreden en kapotgemaakt. Ik wil echt niets meer met de overheid te maken hebben. Aan excuses hebben we niets als er niets verandert.
- **Wat willen we?**
 - We willen dat de overheid stopt om als bedrijf te werken, we willen een dienende overheid.
 - We willen menselijk contact met de overheid, oordeelvrij en vanuit vertrouwen, meer gelijkwaardig.
 - We willen ons welkom voelen, zoals bij de locatiegesprekken. Waar we gehoord en gezien werden, ontvangen in een hartelijke gezellige sfeer.
 - We willen dat er tijd is voor ons verhaal en dat er echt geluisterd wordt naar ons en ons verhaal. Met aandacht voor onze persoonlijke situatie.
 - We willen niet de hele tijd ons verhaal opnieuw moeten vertellen.
We willen altijd inzage in ons dossier hebben.
Als wij eerlijk moeten zijn, dan moet de overheid dat ook zijn. Geef het gewoon toe als je fouten hebt gemaakt en herstel het.
We willen dat ambtenaren duidelijk zijn in wat wel en niet kan.
- **Waarom willen we dat?**
 - Omdat het niet klopt dat we voor onze rechten moeten vechten. We hebben gewoon recht op een overheid die ons fatsoenlijk behandelt. Omdat wij niet meer als lastig gezien willen worden, als we voor onze rechten opkomen. We willen niet langer als fraudeurs behandeld worden. We willen als mensen worden gezien, als een mens die iemand is.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
 - Voor ambtenaren: trainingen in dienstbaarheid en empathie. Waar ze leren om de mens voorop te zetten (en niet de procedure en het geld). Leren om mensen serieus te nemen met hun vragen en problemen, op zoek te gaan naar het verhaal achter een verhaal en zich meer te verdiepen in

- een persoonlijke situatie. En waar ze ook oefenen met rollenspellen voor beoordelingen en om complexe dingen simpel te maken.
- Niet altijd vanuit een loket werken, bellen of digitaal werken. Veel meer live contact, met een open gesprekken in plaats van aan de hand van formulieren! Meer naar mensen toegaan en iets doen waardoor mensen zich op hun gemak voelen, zoals bij 'De taarten van Abel'. Bijv. samen een legpuzzel maken als iemand daarvan houdt of samen gaan wandelen.
 - Meer tijd vrijmaken voor ambtenaren zodat mensen rustig hun verhaal kunnen doen en niet alsmaar bij verschillende ambtenaren opnieuw hun verhaal moeten vertellen.
 - De volgende aanwijzingen kunnen hierbij helpen:
 - Wees dienend aan degene die met een vraag komt
 - Praat met mij, niet over mij
 - Niet alleen praten maar zich ook andere vormen eigen maken die mensen op hun gemak stellen
 - Wederom: inlevingsvermogen / empathie
 - Creëer als ambtenaar begrip: leg uit waarom iets niet kan of pas later kan etc.
 - Houd het simpel in de communicatie
 - Weet dat mensen blokkeren als ze stress hebben. Dit ook in de training inbouwen. Verplaats je in iemand die stress heeft.
 - Vervanger als iemand met vakantie is of ziek of parttimer. Liefst vaste vervanger
 - Stop met angstwekkende intimiderende boodschappen, zoals 'We gaan 2 uur met u in gesprek'.
 - Stop met wantrouwen: altijd afspraken nagekomen, één keer kon niet, 40 graden koorts. Moest toch komen, omdat ze het niet geloofden.
 - Niet chagrijnig dreigend kijken, maar mensen vriendelijk in de ogen kijken.
 - Geen verhoorsfeer bij een afspraak, maar "Hoe gaat het met u?". Stel mensen gerust.
 - Verander het onderwijs/de opleidingen voor overheidsbanen
 - Wees zichtbaar als overheid, komt terug in de echte wereld, verschuil je niet online of achter de telefoon.
 - Wees creatief in de contacten.
 - Elke ambtenaar een integriteitsverklaring laten ondertekenen bij beëdiging.

Procedures

- **Wat zien we?**

Dat er genadeloos wordt gekort, ongeacht of iemand daardoor door zijn/haar hoeven zakt. Er wordt ook heel vaak gekort zonder uitleg. Al die toeslagen maken dat je door de bomen het bos niet meer ziet en ondanks toeslagen niet aan een bestaansminimum komt. Ook moet je de hele tijd bang zijn dat het misgaat, dat je iets fout doet waardoor je uiteindelijk weer terug moet betalen.
- **Wat willen we?**

Stop met de overheid als bedrijf te runnen. Van centraal naar decentraal. Van groot naar klein. We willen dat er nooit meer gekort wordt zonder uitleg en een persoonlijk gesprek. We willen dat er altijd rekening gehouden wordt met een minimale bestaansgrens bij het doorvoeren van kortingen. Ook willen we dat er makkelijker opgeschaald kan worden als je vast komt te zitten in procedures. En dat je ook zonder advocaat je rechtmatige oplossing kunt krijgen. En we willen dat de toeslagen op de schop gaan en dat je niet meer zo afhankelijk bent van toeslagen.
- **Waarom willen we dat?**

Er zakken nu teveel mensen door het ijs. En we willen dat de oneerlijke ingewikkelde procedures stoppen en ook de afhankelijkheid van mensen van toeslagen.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
 - Nooit meer korten zonder uitleg.
 - Nieuwe wetgeving: stoppen met toeslagen, mensen een bestaansminimum garanderen.
 - We willen dat er een natraject wordt ingebouwd.

- In de procedures inbouwen:
 - Verlaging van drempels: geen terugbelverzoek via de centrale, maar rechtstreeks contact met de contactpersoon. In ieder geval altijd laten weten wanneer de contactpersoon terug kan bellen.
 - Een vaste vervanger van de vaste contactpersoon.
 - Standaard: persoonlijk contact met de aanvrager.
 - Standaard: 06 nummer van contactpersoon.
 - Binnen 1 dag contact, ook is het via de whatsapp: ik kan je dan bellen, komt dat uit?
 - Duidelijkheid geven over het proces, en erover in gesprek blijven, contact warm houden, super belangrijk!
 - Een procedure waarmee je als aanvrager aan de bel kunt trekken als je vastloopt in het proces.
 - Meer ruimte in de regels zoeken. Meer creativiteit als de regels iets onmogelijk maken wat mogelijk gemaakt moet worden. Zonder angst voor baanverlies!
 - Intern: minder eilanden, meer samenwerken.
 - Praktijksituaties analyseren en creatief naar oplossingen zoeken.
 - Het zou geen verschil moeten maken waar je woont en door wie je geholpen wordt.
 - Deze procedure en de criteria voor menselijke communicatie moeten overal gelden. Niet alleen in Oss.
 - Voor ingewikkelde aanvragen waarin mensen snel verstrikt raken, een 2^{de} beoordelaar toevoegen (zie hieronder). Belangrijk: het is geen hiërarchisch hogere beoordelaar die op inhoud toetst. Maar iemand die de sociale kant van het proces toetst, of het volgens bovenstaande criteria en de juiste procedure is gegaan.

Beoordeling

- **Wat zien we?**
De beoordelingen zijn vaak niet objectief, je wordt gezien als een potentiële fraudeur. Ze zijn ingestoken vanuit wantrouwen. En heel kil en zakelijk. Je bent machteloos als een beoordeling niet klopt.
- **Wat willen we?**
We willen een beoordeling die recht doet aan de persoonlijke situatie van iemand. We willen dat er vanuit vertrouwen beoordeeld wordt, niet vanuit wantrouwen. We willen dat er meer controle komt op beoordelingen en niet één iemand het voor het zeggen heeft en iemand kan breken met een beoordeling.
- **Waarom willen we dat?**
Er is nu te veel willekeur en vooroordelen bij de beoordelingen, we willen het eerlijker maken.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
We stellen voor dat er een tweede objectieve beoordelaar komt. Die een spiegel is voor de eerste beoordelaar en een check doet op het proces. Namelijk of de beoordeling sociaal, fatsoenlijk én empathisch is gegaan. Of het integer is gebeurd en of de kwaliteit goed is, dat wil zeggen of iemand door de beoordeling niet in zijn/haar bestaan wordt bedreigd.

Thema 4: Contact met de overheid - burgerparticipatie

Luisteren naar bewoners in buurten en wijken

- **Wat zien we?**
De overheid heeft heel veel hoog-over plannen (bijv. bij energie). Er wordt vaak aan bewoners gevraagd wat ze willen, maar vervolgens gebeurt daar niets mee. Hun mening wordt genegeerd en het plan van de overheid wordt doorgedrukt.
- **Wat willen we?**
Dat de deskundigheid van de inwoners meer benut wordt.

Dat de overheid niet vraagt 'Wat willen jullie', als ze er toch niets mee doet.

En dat de overheid niet het oorspronkelijke plan doordrukt als veel bewoners andere oplossingen hebben.

- **Waarom willen we dat?**

Omdat we ons nu niet gehoord voelen. Omdat we willen dat onze kennis en ervaring meetelt.

- **Hoe kunnen we dat bereiken?**

- Standaardprocedure moet worden: eerst aan bewoners vragen wat ze willen voordat de overheid een (uitgewerkt) plan maakt.
- Stop met enquêtes! Organiseer face-to-face groepsgesprekken met elkaar in een buurt.
- Heel concreet: standaard/verplicht invoeren:
 - Bij functieprofielen/vacatures veel meer de sociale kant van de functie benadrukken en erop selecteren, niet alleen op de inhoudelijke, vakdeskundige kant.
 - Persoonlijk contact bij behandeling van aanvraag, real life contact.
 - Binnen één dag contact.
 - Niet via centrale maar rechtstreeks contact mogelijk met ambtenaar die contactpersoon is.
 - 06-nummer van contactpersoon.
 - Een procedure waarmee je als aanvrager aan de bel kunt trekken als je vastloopt in het proces.
 - De aanbevelingen van bovenaf vastleggen en gemeenten verplichten om zo te werken, met een controlesysteem erbij. Gemeenten moeten dit als eerste oppakken.

Thema 5: Begrijpelijke taal

Biedt meerdere talen aan en andere vormen van communicatie.

- **Wat zien we?**

Niet iedereen heeft Nederlands als eerste taal/ is deze nog aan het leren. Daarnaast zijn er ook mensen die sowieso minder talig zijn (bv doordat iemand dyslexie heeft) of informatie nou eenmaal beter kunnen verwerken middels bijvoorbeeld beeld of audio.

NB Het niveau van inburgeringsexamen is A2, maar brieven van de overheid B2.

- **Wat willen we?**

Dat mensen geholpen worden door meerdere talen/ andere vormen van communicatie aan te bieden, waardoor zij de informatie beter kunnen begrijpen.

- **Waarom willen we dat?**

Voorkomen van gevolgen zoals 'uit contact stappen', niet weten wat er van je verwacht wordt en daardoor in de problemen komen, niet wat je kunt ondernemen/ aanvragen waardoor je ondersteuning mist, boetes en schulden die oplopen, stress/ gezondheidsproblemen.

- **Hoe kunnen we dat bereiken?**

Laat mensen in "mijn overheid" aangeven in welke tweede taal (ter aanvulling op Nederlands) zij de standaardbrieven van de overheid willen ontvangen. Verwerk deze tweede taal in de vaste structuur (zie idee 1). Maw, ieder blokje zou dan bestaan uit twee talen. Neem in de maatwerkbrieven in meerdere talen op waar je naartoe kunt als je de brief niet begrijpt.

Ontwikkel animaties voor de brieven die, ondanks de aanpassing naar meer begrijpelijke taal, door een lezerspaneel alsnog als te ingewikkeld worden ervaren. Houd er rekening mee dat icoontjes niet door iedereen begrepen of goed geïnterpreteerd worden.

NB 1: Maak niet standaard alles digitaal, tenzij iemand hiervoor kiest.

NB 2: Betrek vormgevers (niet alleen taal-experts) bij het maken van de brieven: ook dat helpt in de communicatie.

NB 3: Blijf mensen met een andere eerste taal dan het Nederlands aanmoedigen door te leren/ hun niveau te verbeteren.

Vergroot de empathie, vaardigheden en zicht op problemen die kunnen ontstaan.

- **Wat zien we?**
De taal in de brieven is zo anders dan de taal die we spreken.
- **Wat willen we?**
Dat burgers de brieven van de overheid openen, lezen, begrijpen en de juiste actie nemen op basis van die informatie. Dat ambtenaren zich kunnen verplaatsen in de ontvanger van de informatie en begrijpelijk en vriendelijk kan schrijven.
- **Waarom willen we dat?**
Zodat brieven worden geopend, de relatie tussen burger en overheid wordt verbeterd, dat stress en gezondheidsproblemen afnemen.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
 - Zorg voor trainingen:
 - begrijpend schrijven en spreken voor ambtenaren
 - competenties om te kunnen veranderen
 - leren van handelingsalternatieven
 - Werk op locatie samen met buurt/ wijkteams. Vraag hen om advies en sta open voor signalering van hun kant (zij weten waar mensen tegenaan lopen).
 - Werk samen met taal-buddies/ taalambassadeurs die zelf ervaring hebben
 - Stimuleer een algehele cultuurverandering
 - Maak het de opdracht van de Gemeentesecretaris om begrijpelijke taal (ook gesproken taal) te verbeteren met een duidelijke doelstelling voor over 3 jaar, 5 jaar etc. Zodat het in alle lagen doorsijpelt en ambtenaren meer ruimte ervaren om zich uit te spreken als zij vinden dat het beter kan/moet.

Thema 8: Luisteren naar de burger

Reorganisatie van het ambtelijk apparaat

- **Wat zien we?**
We zien een weg met lange lijnen en obstakels van overheid naar burger op weg naar resultaat. Het duurt lang voordat een klacht of probleem bij een begripvolle en bevoegde ambtenaar terechtkomt. Er zijn zoveel hiërarchische lagen: de weg is op die manier te lang. Onderwijl verdwijnt de kracht van de boodschap (net als in het kringspelletje woordje doorgeven).
- **Wat willen we?**
We willen korte lijnen van de burger naar de betreffende ambtenaar, instantie, zodat de aard van de boodschap/het probleem aan kracht en inhoud niet verloren gaat.
- **Waarom willen we dat?**
Op dit moment is de burger het vertrouwen van de overheid nauwelijks aanwezig en zorgt voor onveiligheid. Te veel teleurstelling en geleden schade zorgt ervoor dat het wantrouwen overheerst. Willen we dit vertrouwen weer kansen geven en zorgen voor herstel van geleden schade, dan moet er in ieder geval voor gezorgd worden dat de boodschap/vraag/ het probleem als vanzelfsprekend in korte tijd bij de juiste ambtenaar terechtkomt.
- **Hoe kunnen we dat bereiken?**
Verminder het aantal hiërarchische lagen binnen het systeem. Niemand hoeft ontslagen te worden, maar de werkzaamheden worden anders georganiseerd. Met minder lagen komen er meer ambtenaren vrij. Zij kunnen naar de burgers toe om direct samen met de burger aan de slag te gaan om het probleem aan te pakken. Zo zorg je voor kortere lijnen, direct contact met de betreffende en bevoegde ambtenaar. Het op die manier mogelijk maken van direct contact en een goed gesprek maakt de kans op wederzijds begrip en meer vertrouwen in de overheid groter. Er kan bijvoorbeeld ook een bijeenkomst van ambtenaren, vertegenwoordigers van alle hiërarchische lagen, georganiseerd worden. In zo'n bijeenkomst kan een groep burgers (met een specifiek probleem of thema) hun ervaring delen: wat zijn de gevolgen van de lange weg binnen het systeem zoals het nu georganiseerd is?

Zoeken naar regelvrije ruimte

- **Wat zien we?**

De werelden van de ambtenaar en de burger lijken te veel verschillende werelden. Bij contact met instanties, dan wel met een ambtenaar rond een probleem, lijkt er zo veel vast te staan; er is al zoveel geregeld. Vanuit de burger gezien is het gelijke speelveld in zo'n contact ver te zoeken. Om vanuit een gelijkwaardige sfeer te werken en daarbij gebruik te maken van de kennis en ervaring van de burger, wordt daardoor zeer bemoeilijkt. De afstand tot de burger blijft groot en zal het vertrouwen in de overheid in de weg staan.

- **Wat willen we?**

De burger weet waar het over gaat en wil geholpen worden en wil duidelijkheid. Wanneer de gelijkwaardigheid aanwezig is, kunnen zowel de ambtenaar als de burger met elkaar hun kennis en ervaring delen. En vandaar weer op zoek naar een oplossing van het aangegeven probleem. Samen gaat er gezocht worden, in de zo ontstane regelvrije ruimte, naar de mogelijkheden die voorhanden zijn.

- **Waarom willen we dat?**

Twee mensen vanuit hun verschillende rollen kunnen vanuit het idee van wederzijdse eigenaarschap elkaar respecteren en dus beter naar elkaar luisteren. Ieder kan eigen kennis en ervaring aandragen, en binnen de aangegeven ruimte tot meer creativiteit komen. Door elkaar zo te "kennen" verdwijnt het wantrouwen.

- **Hoe kunnen we dat bereiken?**

Er kunnen ontmoetingen tussen de burger en de ambtenaar (instantie) georganiseerd worden met het etiket "laagdrempelig" en het label van "open gesprekken" (*zoals bijvoorbeeld ook de locatiegesprekken en burgerpanels zijn georganiseerd*). Op die manier krijgt de ambtenaar de kans om uit te leggen wat zijn rol, kennis en ervaring is over het onderwerp. Maar ook heeft de burger de kans om aan te geven wat gewenst wordt, wat het probleem is, enz. Van beide kanten wordt geprobeerd elkaars situatie te begrijpen. Het "horen" van elkaars kennis en ervaring geeft begrip en vertrouwen. Dit zou herhaald moeten worden. In dezelfde opzet zouden ook bijeenkomsten georganiseerd kunnen worden met ambtenaren uit alle hiërarchische lagen samen met burgers, om wederzijds begrip te vergroten en vast te houden.