

Ik vertrouw jullie voor geen cent

Agnes Dinkelman, Stillare

November 2024

“Ik vertrouw jullie voor geen cent”, zei ze, terwijl ze de gemeenteambtenaar fel aankeek. Plaats van handeling is een zaal in een buurtcentrum, maar het had ook een gemeentehuis of een asielzoekerscentrum in aanbouw kunnen zijn. Het onderwerp: een nog te openen AZC naast een woonwijk. Het oprecht bedoelde verweer van de ambtenaren op vragen kennen we: “U kunt er echt van op aan dat alles volgens de regels verloopt, mevrouw!”. Het verweer valt doorgaans op koude grond. Naar avonden als deze ziet geen enkele ambtenaar uit, en veel van de inwoners verlaten de bijeenkomst eveneens met een onbevredigd gevoel.

Voorbeeld AZC

Dit soort avonden zijn vaak een worsteling voor alle betrokkenen. Voor de inwoners die positief staan ten opzichte van de komst van een AZC maar wel boordevol vragen zitten. Voor de groep die boos is omdat ze überhaupt opvang van nieuwkomers in Nederland afwijzen. Dan de mensen die zich gepasseerd voelen omdat dochter en zoon jarenlang op fatsoenlijke woonruimte in de gemeente moeten wachten. Dan zijn er nog de inwoners die denken straks in de avond niet meer over straat te kunnen omdat de groep nieuwelingen onbetrouwbaar zou zijn. Tot slot is er de groep die zich wil aanmelden om vrijwilligerswerk te doen. Die komt al helemaal niet uit de verf.

Teflon

Bijeenkomsten als deze vinden we overal in het land. Het kan gaan over de opvang van asielzoekers, maar ook over bouwprojecten, spanningen in de buurt, de wolf, kernenergie of al de andere onderwerpen die burgers in hun leefwereld raken. De ambtenaren en professionals van betrokken organisaties kennen vaak de klappen van de zweep. Wat opvalt is dat ze zich met een soort Teflon-laag omhullen terwijl ze zich door de avond heen worstelen. Dat zegt niet dat het wantrouwen en de boosheid ze niet raakt, dat mag duidelijk zijn. Ze zijn vaak van tevoren goed op de hoogte van de weerstand en stellen zich daarom al wat gereserveerd op. Precies door die reserve laten ze mogelijkheden liggen.

Vertrouwen

Elke bijeenkomst met inwoners biedt de mogelijkheid om aan een relatie te bouwen. En in elk contactmoment ligt de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op een abstract begrip als het vertrouwen in de overheid. Pak dus die kans. Onderstaande tien punten zijn bedoeld om het collegiale gesprek tussen ambtenaren en hun partners over dit soort contactmomenten te structureren. “Want hoe pakken wij dit soort avonden aan...kan het beter...en hoe dan?”.

10 punten

Door onderstaande 10 punten in de praktijk te brengen, ontstaat er een rijker contact met inwoners en dat is broodnodig in de huidige tijd van kilte tussen overheid en burgers.

1.

Bereid je voor: ga een keer met alle partners bij elkaar zitten en bespreek de aanpak, de 10 punten hieronder en de rollen die een ieder inneemt. Bespreek of het nodig is om een handhaver aan te laten sluiten, voor inhoudelijke uitleg of eventueel ingrijpen.

2.

Zet de toon. En de toon is: “het besluit is genomen (bijvoorbeeld de bouw van een AZC) en hoe voeren we die beslissing zo goed mogelijk uit”.

3.

Relatie eerst! Zorg voor een goede informatiepositie: verdiep je in de betrokkenen, in hun zorgen en belangen, vooraf en ter plekke.

4.

Elke vraag en opmerking is relevant. Neem elke inbreng serieus, ook daar waar je zelf twijfelt aan de relevantie. Onderzoek de vraag achter de vraag, de zorgen achter de oordelen. Bereid je erop voor dat je je betrouwbaarheid steeds opnieuw toont door serieus op inbreng in te gaan.

5.

Betrek andere aanwezigen in het gesprek. Focus dus niet op enkel de vragensteller of inbrenger van een probleem. Mobiliseer reacties vanuit de groep en verken hoe gezamenlijk aan oplossingen voor de ingebrachte vragen en problemen gewerkt kan worden.

6.

Kies voor persoonlijke betrokkenheid bij de groep in plaats van professionele afstand. Schroom niet om, als dat past, de dilemma's en vragen die bij jezelf en bij beleidsmakers leven, toe te lichten. Vertel langs welke argumenten en tegenargumenten de besluiten zijn genomen. Dat toont niet je kwetsbaarheid zoals vaak wordt gedacht, het toont je kracht. Je kracht zit erin te durven bespreken wat werkelijk bij jezelf en onder de mensen leeft. Sta daarbij naast de inwoners, niet tegenover ze.

7.

Iedereen wordt gehoord en ieders perspectief en perceptie wordt meegenomen in de opties voor handelingsperspectief. Ook die van de absolute minderheid. Als gevolg daarvan loopt niemand de deur uit met het gevoel dat er niet naar hem of haar is geluisterd. “Het gaat allemaal precies volgens de regels, mevrouw!”. Voor velen is het respect van ambtenaren voor wetten en regels geen reden om het handelen van de (semi)-overheid te vertrouwen. Bespreek daarom de inhoud van de wetten en regels die ten grondslag liggen van dat wat ter discussie wordt gesteld. Betrek (ter plekke of via een online verbinding) experts die diep op de vragen kunnen ingaan. Trek daarna een grens. De informatie ligt op tafel: hier zijn we aan gehouden.

8.

De fatsoensnormen van elke aanwezige worden serieus genomen (van ambtenaren, bestuurders, professionals en inwoners). Bedenk voorafgaand aan het gehele proces wat je als

ambtenaar en gesprekspartners vanuit de semi-overheid wel en niet wilt accepteren. Overleg over de manier waarop je wilt omgaan met een eventuele overschrijding van grenzen. Verdeel rollen onderling (wie neemt het woord, wie valt bij, wie blijft op de achtergrond) en denk met elkaar mee over handelingsrepertoire.

Belediging, schelden of intimidatie is een grens. Kondig aan dat je op deze wijze het gesprek niet zult voeren en dat je graag verder gaat als de ander gekalmeerd is. Zo nodig treden handhavers op.

9.

Neem de tijd voor informele afsluiting.

10.

Betrek na verloop van tijd bewoners bij de organisatie van de avonden.

Investeer in de relatie met de deelnemers, tijdens en rondom de bijeenkomsten. Zo kan een relatie ontstaan die het bespreken van onderwerpen met nog meer “hitte” mogelijk maakt.

Betrouwbare overheid

Ambtenaren belichamen in deze bijeenkomsten de “betrouwbare, faciliterende, tastbare overheid” die gevoelig is voor dat wat leeft onder de inwoners. Zij plaatsen de relatie tussen henzelf en de inwoners centraal. De inwoners die minzaam lachen of beschuldigingen uiten naar de overheid worden serieus bevraagd. Op antwoorden wordt doorgevraagd, net zolang totdat er een gevoel van contact ontstaat. In een dergelijk proces komt het vaak voor dat de groep inwoners die constructief meedenkt zich actief bemoeit met het gesprek. We zien in de praktijk vaak dat groepsleden elkaar normeren en corrigeren.

De 10 punten helpen om constructieve gesprekken te voeren met als resultaat meer vertrouwen in elkaar en gemeenschapszin. Hoe meer vertrouwen en openheid ontstaat tussen de aanwezigen, hoe beter de resultaten zullen zijn. In het voorbeeld van de opening van een AZC gaat het dan bijvoorbeeld om de betrokkenheid van de aanwezigen bij de voorlichting in de wijk en hoe de samenwerking met de overheid en andere betrokken organisaties verloopt. Denk ook aan betrokkenheid bij acties rond veiligheid of contact met de nieuwelingen.

Structuur

Inwoners die over een onderwerp ongerust of boos zijn verdienen een overheid die daar zorgvuldig mee omgaat. Dit soort gesprekken zijn niet zomaar gemakkelijk. Daarom is voorbereiding met de partners belangrijk. De 10 punten kunnen voor de voorbereiding structuur bieden en voor de gesprekken een methodisch kader. Stillare kan ondersteunen in de voorbereiding en, met een scherp oog en oor, tijdens bijeenkomsten.

Voor ondersteuning kunt u contact opnemen met
agnesdinkelman@stillare.com

