

REDACTIONEEL

Klachten

Uit het rapport van de Nationale Ombudsman 'Terug aan tafel, samen de klacht oplossen' (maart dit jaar) blijkt dat burgers tegen knelpunten aanlopen, die een behoorlijke beslechting van een geschil –en daarmee een mogelijke oplossing– belemmeren. Het is voor burgers niet voldoende duidelijk waar, wanneer en hoe zij knelpunten aan de orde kunnen stellen. Ze stellen bovendien vraagtekens bij de onafhankelijkheid. De Ombudsman twijfelt in zijn rapport of gemeenten voldoende zicht hebben op de deze klachten. Gemeenten zijn in het algemeen reactief, op afstand en afwachtend bij het ontvangen van signalen. Ook is er weinig zicht op de informeel afgehandelde klachten, omdat ze nauwelijks worden geregistreerd. Gemeenten hebben daarom minder reden om tevreden te zijn dan zij wellicht denken.

De Ombudsman vindt dat gemeenten zich actiever moeten opstellen om knelpunten in een vroeger stadium op te kunnen pakken. Dit vraagt om een proactieve houding met een open en alerte blik en een brede opvatting van het begrip 'klacht'. Behoorlijke en adequate klachtbehandeling behoort laagdrempelig en informeel te zijn. Om maatwerk te kunnen bieden moeten uitvoerende medewerkers de benodigde vaardigheden hebben, maar vooral ook de ruimte krijgen om 'out of the box' te denken en te handelen. Op basis van het voorgaande rijst misschien de vraag wat je hier als gemeenteraad mee moet. Het antwoord op die vraag is eigenlijk vrij simpel. De gemeenteraad is de vertegenwoordiger van de inwoners en ervoor verantwoordelijk dat haar kiezers op een juiste manier worden behandeld. Als zij een klacht hebben dient deze op een behoorlijke en onafhankelijke wijze te worden afgedaan. Dat is de minimale garantie die een gemeenteraad moet waarborgen. Het is de primaire taak van een raadslid om ervoor te zorgen dat de kloof tussen kiezer en gekozen zo klein mogelijk is. Iets minder dan een jaar voor de volgende gemeenteraadsverkiezingen is het nu de tijd voor de lokale politiek om serieus aandacht te besteden aan een behoorlijke klachtbehandeling en daar na de verkiezingen ook daadwerkelijk werk van te maken. Ook dat hoort tot de volksvertegenwoordigende rol. Niet alleen dat u als raadslid aanspreekbaar bent, maar ook de gemeente!

Cees Rootjes, Voorzitter rekenkamercommissie Wormerland
ceesrootjes@hotmail.com

INTERVIEW

'Mensen praten terug, dakkapellen niet'

Huri Sahin, Statenlid provincie Zuid-Holland

Jan van Ginkel heeft jarenlange ervaring als gemeentesecretaris. Hij was gemeentesecretaris in Molenwaard, Schiedam en in Zaanstad. Maar vooral bijzonder aan Jan van Ginkel is zijn vernieuwende, onorthodoxe en frisse kijk op ontwikkelingen in het openbaar bestuur. Hij heeft een passie voor innovatie en leren. In aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen vroeg Huri Sahin hem naar zijn visie en ideeën over de positie van de gemeenteraad.

Binnenkort starten politieke partijen met het werven en selecteren van kandidaat-raadsleden. Hoe kijk jij naar de positie van de huidige gemeenteraad en het individuele raadslid?

"Allereerst snap ik heel goed dat je als raadslid een individu bent en dat je daarnaast onderdeel bent van een politieke fractie. Maar de gemeenteraad is meer dan alleen verschillende fracties bij elkaar. De gemeenteraad is ook algemeen bestuur. Helaas wordt in de praktijk door raadsleden de rol van algemeen bestuur zelden gezamenlijk opgepakt. Bij de rol van de gemeenteraad als algemeen bestuur gaat het, na het afwegen van verschillende belangen, om het nemen van gezamenlijke verantwoordelijkheid. In de huidige dagelijkse politieke praktijk is vooral het individueel raadslid of de fractie in beeld. Dat is een gemiste kans."

Je kunt pas effectief zijn als je de spelregels goed kent

Hoe word je een goed raadslid? Wat adviseer je toekomstige raadsleden?

"Ik adviseer raadsleden om zich goed te verdiepen in de procedures en de instrumenten die je als raadslid hebt. Je kunt pas effectief zijn als je de spelregels goed kent. Als je de 'wet' goed kent, weet je ook waar de mazen zitten. Wees als raadslid proactief. Ik zie dat veel raadsleden vooral reactief zijn. In plaats van te reageren op de agenda van het college, is het belangrijk om zélf de agenda te bepalen. Probeer als raadslid nooit onderdeel te worden van het systeem. Snap hoe het systeem werkt, maar plaats je mentaal

aan de rand van het systeem. Je doet dat door het systeem te begrijpen maar tegelijkertijd afstand te houden. Ik noem dat betrokken distantie. Je zult zien dat je dan effectiever wordt als raadslid. Begrijp dat vandaag de dag alles in beweging is en dat we in een onzekere tijd leven. Het acteren op de beweging van verandering is van een grotere waarde dan alleen maar acteren op de planning en control cyclus. Blijf dus als raadslid handelen vanuit beweging en reflecteer op je handelingen."

De Raad voor het Openbaar Bestuur heeft in zijn advies 'Niet alleen een ambt, ook een ambacht' geconstateerd dat de kwaliteit van de lokale bestuurder onder druk staat. Welke ontwikkelingen maken het voor raadsleden complex om zo goed mogelijk invulling te geven aan hun rol? Is het raadswerk daadwerkelijk complexer geworden?

"De complexiteit van het raadswerk is de afgelopen jaren sterk toegenomen. Een belangrijke complexiteit van vandaag is dat we in een wereld leven waarin verschillende waarheden allemaal tegelijkertijd waar kunnen zijn. Daarnaast is het takenpakket van gemeenten substantieel toegenomen. Er zijn meer taken die gevoelig zijn, zoals de zorg voor kwetsbare inwoners. Mensen praten terug, dakkapellen niet. Het toenemend populisme –waarover ik overigens geen oordeel heb– maakt ook voor raadsleden het werk complex. Ik zie dat we nog geen modus hebben gevonden om het populisme een eigen volwaardige stem te geven. Als raadslid moet je je realiseren dat binnen de samenleving én binnen de gemeente alles in transitie is. Dat maakt het werk ingewikkeld. Juist om deze redenen heb ik ontzettend veel respect voor raadsleden die in deze tijd de maatschappij in positieve zin willen beïnvloeden. Wel wil ik benadrukken dat je als

raadslid echt een hele raadsperiode nodig hebt om goed te doorgronden hoe alles werkt om optimaal effectief te kunnen zijn. Die tijd heb je echt nodig.”

Door toenemende samenwerking tussen gemeenten wordt het voor burgers en raadsleden ingewikkeld wie waarover gaat en welke besluiten waar worden genomen oftewel de democratische legitimiteit staat onder druk. Wat vind jij van deze ontwikkeling?

“Het klopt dat meer besluiten op afstand van de raad worden genomen, maar ik zou de gemeenteraden adviseren om goed te kijken naar hoe de Tweede Kamer het doet. Voordat Mark Rutte naar Brussel gaat, wordt hij door de Tweede Kamer kritisch ondervraagd en krijgt hij kaders mee. En bij thuiskomst moet hij zich verantwoorden. Als raad moet je invulling geven aan je kaderstellende rol aan de voorkant en je controlerende rol daarna. Zo houd je grip en invloed op regionale samenwerking.

Ik snap dat raadsleden grote waarde hechten aan democratische legitimiteit, maar nu leven we in een tijd waarin democratische betrokkenheid minstens zo belangrijk is. Ik zou raadsleden willen oproepen om vooral die democratische betrokkenheid te waarderen. Niet alle besluiten hoeven via de raad te gaan.”

Is de politieke context tijdens jouw loopbaan als gemeentesecretaris veranderd? Wat zijn de belangrijkste veranderingen en wat voor gevolgen hebben deze veranderingen voor raadsleden?

“De politieke context is zeker veranderd. De belangrijkste verandering is wel de snelheid van informatie. Een bericht op Twitter kan grote gevolgen hebben. De mediadruk is hoog. Iedere dag is er weer een andere hype. Als raadslid zal je daarmee om moeten gaan. Tegelijkertijd moet je oppassen dat je niet vast blijft zitten in hypes. Je moet ook de langetermijnonwikkelingen in de gaten houden. Als je een dag hebt besteed aan ‘hypes’, moet je daarna een dag in je agenda reserveren voor de ‘lange lijnen’. Uiteindelijk moet je kunnen besturen op de lange lijnen.”

Een van je opvallendste adviezen tijdens een masterclass voor raadsleden was: ‘stel de hoe-vraag’. Waarom vind je het belangrijk dat raadsleden de hoe-vraag aan het college gaan stellen?

“Dat is belangrijk, omdat ik vind dat je als raadslid naast je rol als kadersteller, controleur en volksvertegenwoordiger ook



Jan van Ginkel: ‘Als je de ‘wet’ goed kent, weet je ook waar de mazen zitten.’

een rol hebt om bij te dragen aan het lerend vermogen van je gemeente. Door de hoe-vraag te stellen ben je bezig met ontwikkeling. Stel bijvoorbeeld de vraag: ‘beste wethouder, wilt u met mij delen hoe het proces is verlopen waarlangs het raadsvoorstel tot stand is gekomen?’ of ‘beste wethouder, dit ging niet goed, hoe heeft u hiervan geleerd?’. Binnen een gemeente gaan elke dag honderd dingen goed, maar soms gaan ook dingen niet goed. Het is belangrijk om daarvan te leren.”

gemeenteraden ook in hun eigen agenda bepalen dat ze over een aantal onderwerpen niet meer gaan. Door sommige onderwerpen echt los te laten geef je ruimte aan de kracht van de gemeenschappen. Hoe lastig het ook is, het is echt goed om als raad af en toe ook geen standpunt te hebben. Ruimte geven aan de samenleving draagt bij aan een meer integrale visie op de ontwikkelingen in je gemeente. Dat is ook goed in het tegen gaan van de altijd aanwezige verkokering

Het is goed om als raad af en toe geen standpunt te hebben

Gemeenten zijn steeds meer op zoek naar manieren om hun inwoners meer ruimte te geven bij beleids- en besluitvorming; initiatieven zoals G1000, Code Oranje, Doe-democratie. Wat vind jij van deze ontwikkeling? Wat voor invloed hebben deze initiatieven voor de gekozen volksvertegenwoordigers?

“Ik vind het een positieve ontwikkeling dat gemeenteraden steeds meer ruimte willen geven aan initiatieven van inwoners. Maar het werkt pas goed als

binnen de gemeente. Het denken ‘van buiten naar binnen’ wordt sterker. Je hoeft je geen zorgen te maken over het onvervreembare recht van de gemeenteraad om over het algemeen belang te gaan. Dat is en blijft onderdeel van de representatieve democratie. Maar accepteer dat er ook andere vormen van democratie aan het ontstaan zijn. Ik zou zeggen: waardeer dat ook!”



h.sahin@statenzh.nl