

# SAMENVATTING

## Voorbeeld

Bianca woont haar hele leven al in een gezellige volkswijk. Als gevolg van de crisis ziet ze in 2014 de werkloosheid in haar wijk toenemen. Door financiële problemen kunnen mensen hun huisdieren niet goed voeden en verzorgen. Zo ontstaat het idee van de Dierenvoedselbank.

## Aanleiding

De ombudsman vindt het belangrijk dat iedereen erop kan rekenen dat hij of zij een volwaardig gesprekspartner voor de overheid is. Rond burgerinitiatieven levert dat voor de overheid nieuwe uitdagingen en vraagstukken op. Gemeenten en andere overheidsinstanties zoeken naar nieuwe werkwijzen om invulling te geven aan hun rol. Met dit onderzoek wil de ombudsman aangeven wat burgers dan van de overheid mogen verwachten en daarvoor uitgangspunten vaststellen. Het onderzoek richt zich met name op lokale initiatieven, waarbij veelal gemeenten betrokken zijn of waterschappen.

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman:

**'Burgerinitiatieven die vol enthousiasme bij de overheid aankloppen, verwachten dat die overheid ruimte biedt, faciliteert en meedenkt. Ik zie aan beide kanten veel goede wil, toch blijkt de praktijk nog weerbarstig. De overheid zou meer in mogelijkheden moeten denken en niet in regels en drempels. Koester burgerinitiatieven, want ze geven blijk van heel betrokken inwoners!'**

Quote van een gemeente:

**'We zijn helaas niet één gemeente, maar een veelkoppig monster (...). Het is wel een beetje tegenstrijdig; aan de ene kant steun, maar aan de andere kant gedoe met vergunningen.'**

de Nationale ombudsman

## Context

De verhoudingen tussen overheid, markt en samenleving veranderen. In toenemende mate werkt de overheid samen met partijen uit de samenleving. De overheid treedt daarbij steeds meer terug en verwacht dat de burgers meer zelf invulling geven aan de samenleving – de participatiesamenleving. Mensen wachten ook niet af tot de overheid hen uitnodigt om een inbreng te leveren. Zij ontplooiën zelf initiatieven op terreinen waar voorheen de overheid een taak op zich nam: burgers die zelf de publieke ruimte inrichten, de veiligheid in de wijk bewaken, de opvang van asielzoekers op zich willen nemen of het vervoer van de ouderen uit het dorp naar het ziekenhuis zelf ter hand willen nemen. In toenemende mate is sprake van burgerinitiatieven.

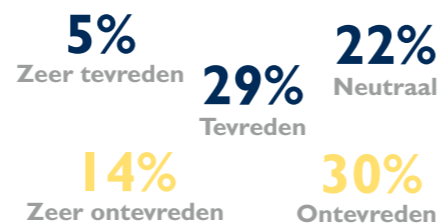
## Wat vinden initiatiefnemers belangrijk

De ombudsman vroeg in een enquête aan burgerinitiatieven naar hun ervaringen in het contact met overheidsinstanties.

Punten die initiatiefnemers vooral belangrijk vinden:

- De overheid biedt ondersteuning en hulp op maat, bijvoorbeeld door financiering en huisvesting mogelijk te maken
- De overheid denkt in mogelijkheden in plaats van regels
- De overheid treedt als één geheel op en handelt voortvarend
- De overheid biedt duidelijkheid over de mogelijkheden
- De overheid neemt het initiatief serieus.

Van de respondenten was



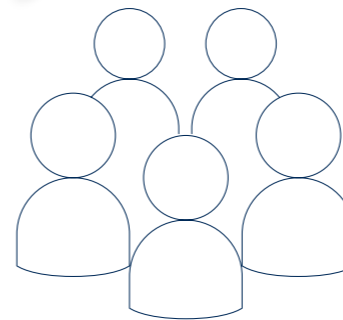
over het contact met de overheid.

## Voorbeeld

Drones met camera's die bij je naar binnen gluren. Het gebeurt mevrouw Haverkamp regelmatig en daar voelt ze zich niet prettig bij. Dit brengt mevrouw Haverkamp op een idee: zou het niet handig zijn om in de buurt een whatsapp groep te starten? Een soort digitale buurtwacht. Dan kan de buurt elkaar waarschuwen als er zich een verdachte situatie voordoet.

## Een constructieve houding

- Oplossingsgerichte houding
- Hulp en ondersteuning op maat
- Gepaste rolverdeling



## Optreden als één overheid

- Er is een duidelijk aanspreekpunt
- Burgerinitiatieven worden niet van het kastje naar de muur gestuurd
- De overheid spreekt met één mond

Quote van initiatiefnemer:

**'De gemeente leeft in haar eigen systeemwereld. Maar wij leven in de wijk en bekijken die met andere ogen.'**

## Uitgangspunten voor een behoorlijke invulling van de omgang met burgerinitiatieven:

De overheid wil dat er meer vanuit de samenleving zelf gebeurt. Om het perspectief van burgers te borgen mag dan van de overheidsinstanties verwacht worden dat zij burgerinitiatieven de noodzakelijke ruimte bieden. De ombudsman komt tot de volgende uitgangspunten voor een behoorlijke invulling van de omgang met burgerinitiatieven:

## Heldere en kenbare keuzes

- Actieve informatie over de mogelijkheden
- Helderheid over de mogelijkheden
- Helderheid over de voorwaarden

## Aanbevelingen Nationale ombudsman:

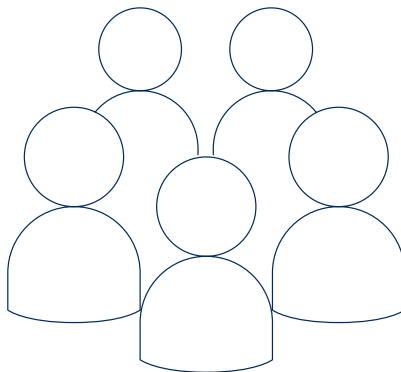
De ombudsman roept overheidsinstanties op om na te gaan hoe het er bij hen voor staat en te bekijken wat er in de organisatie nodig is om burgerinitiatieven serieus te nemen. Om de genoemde uitgangspunten voor burgerinitiatieven in de praktijk te brengen, beveelt de ombudsman het volgende aan:

- Maak de tussenstand op
- Zet alle neuzen in de organisatie in dezelfde richting
- Geef speelruimte aan medewerkers
- Zorg voor een uitnodigende houding van alle medewerkers
- Wees alert op signalen

# Uitgangspunten Nationale ombudsman voor een behoorlijke invulling van de omgang met burgerinitiatieven

## Een constructieve houding

- Oplossingsgerichte houding
- Hulp en ondersteuning op maat
- Gepaste rolverdeling



## Optreden als één overheid

- Er is een duidelijk aanspreekpunt
- Burgerinitiatieven worden niet van het kastje naar de muur gestuurd
- De overheid spreekt met één mond

## Heldere en kenbare keuzes

- Actieve informatie over de mogelijkheden
- Helderheid over de mogelijkheden
- Helderheid over de voorwaarden