



Rapport

Rapport over een klacht betreffende het college van burgemeester en wethouders van Geldermalsen.

Datum: 11 oktober 2011

Rapportnummer: 2011/303

Klacht

Verzoeker klaagt er, samen met de overige voormalig leden van het 'Adviesorgaan Individuele Voorzieningen Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Geldermalsen', over dat het college van burgemeester en wethouders gedurende de afgelopen jaren meermalen niet heeft gehandeld overeenkomstig het voor dit orgaan vastgestelde reglement.

Bevindingen en beoordeling

I Bevindingen

Achtergrond

Op 24 januari 2008 is het 'Adviesorgaan individuele voorziening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Geldermalsen' geïnstalleerd. Op grond van het door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde reglement, verstrekt het adviesorgaan gevraagd en ongevraagd adviezen over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van individuele voorzieningen als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en over de voorbereiding, vaststelling, uitvoering en evaluatie van het gemeentelijk Wmo-beleid.

Aanleiding voor de klacht

Op 21 september 2010 schreef het adviesorgaan het college dat haar rol en de samenwerking met de gemeente in de praktijk anders loopt dan verwacht. Deels omdat het adviesorgaan uit vrijwilligers bestaat, maar voor het grootste deel door de houding van de gemeente. Men miste het gevoel van noodzaak. Het college werd uitgenodigd samen de bestaande afspraken te evalueren en te komen tot werkbare afspraken. Daarbij schreef het adviesorgaan dat als niet aan deze wens tegemoet werd gekomen, het gehele adviesorgaan ontslag zou nemen. Kort daarna sprak de voorzitter van de adviesraad met de verantwoordelijk wethouder af dat deze een vergadering zou bijwonen, om gezamenlijk het toekomstperspectief te bespreken en door te nemen waar de gemeente het adviesorgaan bij wil betrekken.

Ruim twee weken later wees het college de adviesraad schriftelijk op de komende bezuinigingsoperatie, het omvormen van het adviesorgaan naar een Wmo-raad en het Wmo-beleidsplan. Ook werd het adviesorgaan uitgenodigd voor een zes dagen later te houden raadsbijeenkomst. In reactie hierop schreef de voorzitter de burgemeester dat de voorbereidingstijd te kort werd geacht en bevestigde de late uitnodiging naar zijn mening het gebrek aan belang dat het adviesorgaan wordt toegedicht.

Kort daarvoor had de voorzitter zich tot de wethouder gewend, omdat hij er bij toeval achter was gekomen dat de raad enkele maanden eerder had gesproken over een wijziging van de gemeentelijke Verordening maatschappelijke ondersteuning. Besloten was minder in te zetten op individuele voorzieningen en meer op goedkopere, preventieve algemene voorzieningen. In reactie op de vraag waarom het adviesorgaan niet was geïnformeerd of om advies was gevraagd, antwoordde de gemeente:

"Volgens het Reglement AIV wordt het AIV advies gevraagd bij beleidswijzigingen. Aan de ambtenaren van de verschillende afdelingen (...) is gevraagd om samen met een extern bureau (...) met bezuinigingsvoorstellen te komen. Vervolgens is aan deze ambtenaren gevraagd met een planning te komen hoe deze bezuinigingen kunnen worden bereikt. Deze planning (plan van aanpak genoemd) moet worden gezien als een stappenplan, waar een aantal aannames in zijn opgenomen. Een van de aannames is een bedrag wat deze bezuiniging op zal leveren. Deze bedragen zijn vervolgens in de begroting voor 2011 opgenomen.

Op 26 oktober zal de raad over de begroting en de bezuinigingsvoorstellen beslissen. Vervolgens zullen de verschillende bezuinigingsplannen worden uitgevoerd. Het AIV zal bij de plannen die betrekking hebben op de Wmo worden betrokken en om advies worden gevraagd. Dit heeft te maken met de beleidswijzigingen en de gevolgen hiervan. Als de uitkomst van het onderzoek en/of het advies van het AIV reden geeft om de verordeningen anders vorm te geven dan nu is bedacht, gaat dat uiteraard gebeuren."

Op 30 oktober 2010 schreven de leden van het adviesorgaan het college dat zij unaniem hadden besloten per direct af te treden.

Eenzijds, omdat de gemeente niet onderkende dat meermalen de termijn voor het geven van een reactie was overschreden. Anderzijds omdat tijdens het gesprek met de wethouder op 28 oktober 2010 geen nadere afspraken zouden zijn gemaakt en de wethouder daarbij zelfs de afspraken die in het reglement vastliggen van tafel zou hebben geveegd en van het adviesorgaan had verlangd dat zij eerst het vertrouwen in de gemeente uitsprak. Het adviesorgaan concludeerde dat de basis voor verdere samenwerking is verdwenen en er geen vertrouwen is dat in de toekomst constructief kan worden samengewerkt.

Op 11 november 2010 vond er, mede op aandringen van drie politieke partijen, een gesprek plaats tussen de burgemeester en het adviesorgaan. Afgesproken werd de wethouder te vragen nogmaals een gesprek aan te gaan. Op 1 december 2010 vond dit gesprek plaats. Blijkens het verslag vatte de onafhankelijk voorzitter de kern van de kwestie als volgt samen:

"Laatste vergadering met wethouder schoot in 'verkeerde' keelgat. Er liepen zaken parallel. Onder andere de begrotingsbehandeling. De reactie van de wethouder in dat overleg was

niet de verwachting die het AIV had. Het AIV had het idee dat de wethouder actiepunten terzijde schoof. Kennis is niet genoeg basis om elkaar te willen begrijpen in de methodiek van werken om het doel te bereiken wat beiden nastreven. Iets gaat niet goed in de correlatie tussen de burger en de gemeente.

De taak van het AIV staat omschreven in het reglement. Het AIV trof een gemeente die weinig respons gaf. Termijnen werden niet gehaald. Als er reactie kwam was die teleurstellend. De vraag rees of de inspanning het resultaat heeft dat AIV leden verwachten. Er is irritatie ontstaan en mensen vertrokken."

De reactie van de wethouder vatte de onafhankelijk voorzitter als volgt samen:

"De gewenste werkwijze onderschrijft de wethouder volledig. Zij herkent dat de inspanningen van het AIV daarop gericht zijn geweest. In contacten kwam de wethouder wantrouwen tegen. Dit wantrouwen kleurde de inhoud van de contacten. De wethouder ervoer het als lastig om de gemeenschappelijke doelen werkelijk gemeenschappelijk te maken. Dan verzand je in procedures en werken volgens het reglement om vragen te beantwoorden. Het gaat dan over het halen van een termijn en dergelijke, en dan vervalt de constructieve basis. Er zijn enkele voorbeelden genoemd. Er is sprake geweest van een gesprek waarin pijnpunten zijn benoemd en waarin werd voorgelegd waarom er geen antwoorden op vragen zijn gekomen. Wantrouwen is geëscaleerd in het stellen van de vragen. Dat is de wethouder in het verkeerde keelgat geschoten. Omdat het als stellen van eisen werd ervaren door de wethouder. Terwijl je moet komen tot een situatie waarin je samenwerkt."

Tijdens het gesprek vroeg het adviesorgaan of de gemeente erkent dat structureel het reglement is genegeerd of niet is nagekomen, welke concrete maatregelen worden genomen en hoe de gemeente de toekomstige samenwerking ziet. Naar aanleiding van de reactie van de wethouder dat het niet zo kan zijn dat er structureel niet is nagekomen, omdat dit betekent dat er structureel geen basis is geweest van samenwerking, antwoordde de voorzitter van het adviesorgaan dat het meer gaat om het gevoel dat is ontstaan en niet om het woord structureel.

Naar aanleiding van de vraag of er een sprankje van vertrouwen is om verder te gaan, gaven twee leden van het adviesorgaan aan weinig resultaat terug te zien in het gesprek om verder te gaan. De overige leden wilden bedenktijd en in een eigen overleg bespreken hoe ze hier tegen aan kijken. Ook vroegen zij zich af waar ze het over gaan hebben en welke rol de gemeente het adviesorgaan wil geven in het proces naar de brede Wmo-raad. De wethouder stelde dat ze met het adviesorgaan de toekomst wil verkennen en dat de gemeente is gericht op goede samenwerking met een vertegenwoordiging van de bevolking.

Op 7 december 2010 deelde het adviesorgaan het college mee, na zorgvuldig intern beraad, bij het eerder ingestuurde ontslag blijven. Ook werden de fractievoorzitters in de gemeenteraad geïnformeerd, waarbij de leden van de adviesraad schreven dat de wethouder de intentie had om te werken aan een verbetering van de verstoorde relatie, maar dat door haar geen enkele poging werd gedaan de door het adviesorgaan gestelde vragen over het ontstaan van de huidige situatie te beantwoorden. Ook zouden houding, uitspraken en gedrag van de bij het gesprek aanwezige ambtenaar hebben aangegeven dat een eventueel herstel van vertrouwen bij deze ambtenaar niet aan de orde was.

Vervolgens wendde verzoeker zich tot de Nationale ombudsman. Hij schreef dat de adviesraad al snel na haar oprichting het gevoel kreeg niet serieus te worden genomen. Dit kwam onder andere tot uiting door geen advies te vragen waar dit volgens het reglement wel zou moeten, in het stelselmatig overschrijden van de responstijden en in het op een onduidelijke wijze informeren van het adviesorgaan. In de loop der tijd verslechterde de situatie.

Betrokkenen wilden een klacht indienen, omdat zij van mening zijn dat burgers in algemene zin en diegenen die gebruik maken van de Wmo in het bijzonder onvoldoende serieus worden genomen door de gemeente Geldermalsen. Daarbij bestaat het beeld dat de politiek van goede wil is, maar het ambtelijk apparaat in feite de dienst uitmaakt en burgerparticipatie frustreert door geen of onduidelijke antwoorden te geven. Verzoekers willen dat zij alsnog antwoord krijgen op de aan het college gestelde vragen over het negeren of niet nagekomen van het reglement, welke concrete maatregelen genomen worden om dit niet nakomen op te heffen en dat duidelijk wordt hoe de gemeente de toekomstige samenwerking ziet. Ter onderbouwing van hun klacht gaven verzoekers voorbeelden van zaken die naar hun mening niet goed waren gelopen.

Reactie college van burgemeester en wethouders

Het college van burgemeester en wethouders schreef de Nationale ombudsman dat, terugkijkend, het probleem is ontstaan bij (de voorbereiding van) de oprichting van het adviesorgaan. Er is door het college, of samen met het adviesorgaan, geen duidelijke visie opgesteld over de samenwerking. Ook is nagelaten gezamenlijk doelen op te stellen. Het college vindt het, achteraf gezien, bij gebrek aan een duidelijke visie op de samenwerking en aan gezamenlijke doelen logisch dat het adviesorgaan vanaf het begin het reglement als kader heeft gebruikt voor de samenwerking.

Het college merkte op dit zich aan te trekken en daarvoor de leden van het adviesorgaan zijn excuses aan te bieden.

Daarnaast erkende het college dat het reglement niet consequent is gevolgd. Het college meende ook mondeling toelichting en uitleg te kunnen geven om zo meer te bereiken dan steeds een formeel standpunt in te nemen. In de maandelijkse vergadering van het

adviesorgaan is getracht aan te geven welke acties volgden op vragen en adviezen, maar dit is helaas als onduidelijk ervaren. Waar het college dacht voldoende informatie te geven, ervoer het adviesorgaan dat niet zo. Er werd zelfs gedacht dat het college bewust geen informatie gaf. Het college betreurde ten eerste dat dit wantrouwen helaas alleen maar is gegroeid en dat het college dat niet weg heeft weten te nemen.

Wel merkte het college op van mening te zijn dat ook het adviesorgaan hierin een aandeel heeft, omdat het er vanaf het begin op lijkt dat het adviesorgaan in de afwijzende reacties van de gemeente op bepaalde vragen een dubbele agenda heeft gezien en al in het eerste halfjaar van het bestaan van het adviesorgaan wantrouwen richting de gemeente is uitgesproken. Het college meent dat dit wantrouwen niet terecht was.

Daarnaast merkte het college op dat in de nabije toekomst een WMO-brede adviesraad in het leven zal worden geroepen en het belangrijk te vinden dat de samenwerking breder moet zijn. Het college gaf aan in ieder geval te hebben geleerd de wederzijdse verwachtingen over de samenwerking goed uit te spreken en te komen tot een gezamenlijke visie op de samenwerking, zodat de uitwisseling van ideeën en adviezen niet alleen via het formele traject hoeven te lopen. Het college gaf aan zich zeer in te zullen spannen om over en weer een vertrouwensbasis te leggen en dat nu al contacten zijn gelegd met beoogde toekomstige leden om gezamenlijk te werken aan de in oprichting zijnde WMO-brede adviesraad.

In reactie op de vraag hoe het college de spelregels van de Nationale ombudsman over burgerparticipatie heeft toegepast, merkte het college op dat het vooral in de voorbereidingsfase is misgegaan. Door het college werd specifiek gewezen op spelregel 4, waarin staat dat de gemeente, voordat het participatietraject van start gaat, bepaalt welke rol de burger krijgt. Die van mee-beslisser, van coproducent, adviseur, raadpleger of informant en spelregel 5, waarin staat dat de gemeente zorgt voor een zorgvuldig vormgegeven participatieproces en expliciet maakt welk onderwerp ter discussie staat, wie ze bij de beleids- en besluitvorming betreft, op welke wijze ze het participatieproces inricht en op welke wijze ze de burger het best kan bereiken.

Nadere reactie verzoeker

In reactie op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders liet verzoeker de Nationale ombudsman onder andere weten het te waarderen dat er (eindelijk) excuus wordt aangeboden, maar dat het ontstaan van de problematiek helaas wordt toegeschreven aan het ontbreken van een doel voor het adviesorgaan, omdat het doel of de opdracht was vastgelegd in het reglement.

Daarnaast werd betruurd dat het zo lang heeft moeten duren voordat de gemeente tot de conclusie is gekomen dat een gezamenlijke visie op de samenwerking ontbreekt, omdat al sinds de oprichting van het adviesorgaan steeds het reglement is gebruikt en genoemd en

er eerder “alarmbellen” hadden kunnen gaan rinkelen.

Daarbij merkte men op dat onduidelijk is waar de suggestie van de gemeente dat het adviesorgaan wantrouwig zou zijn geweest op is gebaseerd, omdat bekend moet zijn dat het adviesorgaan zeker in het begin géén wantrouwen heeft gekoesterd. Het wantrouwen is pas ontstaan nadat het adviesorgaan de wethouder in november 2010 had gevraagd haar standpunt duidelijk te maken.

Ten slotte werd opgemerkt dat het jammer is dat bij het in leven roepen van een nieuwe Wmo-raad volledig aan het voormalig adviesorgaan wordt voorbijgegaan, omdat het vormen van een bredere raad één van de ongevraagde adviezen is geweest aan de gemeente. Er is door het adviesorgaan onderzoek gedaan onder andere Wmo-raden, en er is expertise aanwezig onder de voormalige leden. Opgemerkt wordt dat niet alleen het voormalig adviesorgaan niet is geïnformeerd, maar dat ook op geen enkele manier via de lokale media duidelijk is gemaakt dat de gemeente bezig is een nieuwe raad te vormen. Zelfs het Gehandicapten Platform Geldermalsen zou niet op de hoogte zijn van de ontwikkelingen hieromtrent. Het was voor verzoeker dan ook niet duidelijk waar de gemeente de onafhankelijke leden voor een nieuwe raad vandaan haalt.

II Beoordeling

Het beginsel van fair play houdt voor overheidsinstanties in dat zij burgers de mogelijkheid geven hun procedurele kansen te benutten.

Dit impliceert dat, indien een adviesorgaan is ingesteld, van de overheidsinstantie een houding mag worden verwacht waarbij dat adviesorgaan de gelegenheid wordt geboden zijn standpunten naar voren te brengen en te verdedigen.

Burgerparticipatie omvat alle methoden om burgers te betrekken bij besluitvorming. Het gaat daarbij zowel om de inbreng van burgers op het moment dat er nog beleidsruimte is als om de wettelijke inspraakprocedure. Burgerparticipatie kent veel verschijningsvormen, variërend van het verstrekken van informatie aan burgers, het raadplegen van burgers, het vragen van advies aan burgers, burgers die samen met de gemeente beslissen tot – de meest vergaande vorm – burgers die zelf beslissen. Met het instellen van adviesorganen wordt in het algemeen beoogd de betrokkenheid van burgers of instanties bij gemeentelijk beleid te vergroten en mogelijkheden te bieden controle en toezicht, al dan niet gericht op kwaliteitsverbetering, uit te oefenen. Ook dit is een vorm van burgerparticipatie.

Welke vorm van burgerparticipatie een gemeente ook kiest, de Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat er altijd sprake is van zorgvuldige, en daarmee behoorlijke participatie. Daarom is de Participatiewijzer ontwikkeld. Deze geeft een handreiking voor zowel gemeente als burger, om deze behoorlijke participatie in de dagelijkse praktijk in te vullen. Voor de Nationale ombudsman is dit het kader waaraan hij in concrete gevallen de

behoorlijke burgerparticipatie kan toetsen.

Wat is behoorlijke participatie?

In een behoorlijk participatieproces zijn de volgende drie belangrijke elementen te onderscheiden:

Het is van belang dat bij de voorbereiding goed wordt nagedacht over de vorm van participatie die wordt gekozen: maak heldere keuzen vooraf.

De gemeente moet ook echt geïnteresseerd zijn in en waarde hechten aan de bijdrage van de burger: zorg voor een constructieve houding.

Een goede informatievoorziening tijdens het hele participatieproces is cruciaal voor het welslagen ervan: zorg voor actieve en adequate informatieverstrekking.

Het 'Adviesorgaan individuele voorziening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Geldermalsen' heeft tot taak het college van burgemeester en wethouders gevraagd en ongevraagd adviezen te geven op het terrein van de Wet maatschappelijke ondersteuning. Een goede samenwerking tussen alle betrokken partijen is daarbij noodzakelijk. Om een goede samenwerking te kunnen realiseren dienen, zoals ook het college in zijn reactie aangeeft, de wederzijdse verwachtingen duidelijk te zijn en dient er sprake te zijn van een gezamenlijke visie.

Het college erkent dat ten onrechte is nagelaten een duidelijke visie op te stellen over de samenwerking met het adviesorgaan en gezamenlijk doelen te bepalen. Weliswaar staat in het reglement wat het doel of de opdracht van het adviesorgaan is, maar daarmee is nog niet in gezamenlijkheid vastgesteld hoe de samenwerking in de praktijk vormgegeven wordt. Terecht merkt het college op dat bij de voorbereiding onvoldoende is nagedacht over de vorm van participatie die wordt gekozen. Uiteindelijk heeft dit er toe geleid dat het adviesorgaan niet op de juiste wijze in de gelegenheid is gesteld zijn standpunten naar voren te kunnen brengen en te kunnen verdedigen. Uit het vorenstaande volgt dat door het college is gehandeld in strijd met het beginsel van fair play.

De onderzochte gedraging is niet behoorlijk.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van het college van burgemeester en wethouders van Geldermalsen, is gegrond, wegens strijd met het beginsel van fair play.

De Nationale ombudsman heeft met instemming kennisgenomen van de excuses van het college en het voornemen van het college om voor de nieuw op te richten WMO-brede adviesraad een bredere samenwerking te zoeken en te komen tot een vertrouwensbasis

over en weer, de wederzijdse verwachtingen over de samenwerking goed uit te spreken en te komen tot een gezamenlijke visie op de samenwerking.

De Nationale ombudsman geeft het college daarbij in overweging de leden van de voormalige adviesraad nader te informeren over de (on-)mogelijkheden om zich te kandideren voor de WMO-brede adviesraad.

De Nationale ombudsman,

dr. A.F.M. Brenninkmeijer

Achtergrond

I.

Bij de opening van het onderzoek zijn de hieronder onder 1. tot en met 11. opgenomen voorlopige bevindingen voorgelegd aan het college van burgemeester en wethouders en verzoeker. Deze voorlopige bevindingen, alsmede de onder 12. en 13. opgenomen reactie van het college, respectievelijk van verzoeker zijn betrokken bij het oordeel van de Nationale ombudsman.

1. Op 24 januari 2008 is het 'Adviesorgaan individuele voorziening Wet maatschappelijke ondersteuning gemeente Geldermalsen' geïnstalleerd. Op grond van het door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde reglement verstrekt het adviesorgaan het college gevraagd en ongevraagd adviezen over de kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening op het gebied van individuele voorzieningen als bedoeld in de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en over de beleidsvoorbereiding, -vaststelling, -uitvoering en - evaluatie in het kader van de Verordening en het Besluit maatschappelijke ondersteuning gemeente Geldermalsen. Het adviesorgaan is niet bevoegd advies te geven over klachten en bezwaarschriften van individuele cliënten en over de uitvoering van wettelijke voorschriften en regelingen van hogere overheden, waarbij van eigen beleidsvrijheid geen sprake is.

Als het college het adviesorgaan om advies vraagt, dient dit op een zodanig tijdstip te zijn dat het adviesorgaan door middel van zorgvuldige besluitvorming invloed kan uitoefenen op de relevante beleids- en besluitvorming. Het adviesorgaan krijgt daarvoor minimaal zes weken de tijd. Het advies wordt schriftelijk gegeven. Als het college afwijkt van het gegeven advies, dient dit binnen vier weken schriftelijk en gemotiveerd te worden aangegeven. Daarnaast dient het college er zorg voor te dragen dat aan het adviesorgaan die informatie wordt verstrekt die noodzakelijk is om beleid en uitvoering te begrijpen en om ontwikkelingen en wijzigingen te kunnen volgen. Een en ander voor zover dit betrekking heeft op de taken en de bevoegdheden van het adviesorgaan. Een door het college aangewezen ambtenaar vervult de functie van ambtelijk secretaris. Deze heeft een

adviserende stem.

2. Op 21 september 2010 schreef het adviesorgaan het college dat zij helaas tot de conclusie was gekomen dat de rol van het adviesorgaan en de samenwerking met de gemeente in de praktijk anders loopt dan verwacht. Voor een deel heeft dit te maken met het feit dat het adviesorgaan uit vrijwilligers bestaat, maar voor het grootste deel werd dit geweten aan de gemakkelijke houding van de gemeente. Men miste het gevoel van noodzaak. Gewezen werd naar het ruim overschrijden van de afgesproken termijn bij beantwoording van adviezen. Het adviesorgaan riep het college op per direct een inlevende en actieve houding in te nemen ten opzichte van de Wet maatschappelijke ondersteuning en dus ook ten opzichte van het adviesorgaan. Ook nodigde het adviesorgaan het college uit om samen de bestaande afspraken te evalueren en te komen tot werkbare afspraken. Daarbij schreef het adviesorgaan:

"Om te tonen dat de wens om werkbare afspraken te maken (...) een conditio sine qua non is neemt, bij het niet tegemoet komen aan deze wens, het gehele adviesorgaan ontslag. Wij hopen natuurlijk dat het niet zover hoeft te komen, immers hiervoor hadden wij ons destijds niet aangemeld."

3. Op 24 september 2010 sprak de voorzitter van de adviesraad met de verantwoordelijk wethouder. Afgesproken is dat de wethouder een vergadering van het adviesorgaan zou bijwonen, om gezamenlijk het toekomstperspectief van het adviesorgaan te bespreken en concreet door te nemen waar de gemeente het adviesorgaan bij wil betrekken. In zijn brief van 13 oktober 2010 wees het college de adviesraad onder andere op de komende bezuinigingsoperatie, het omvormen van het adviesorgaan naar een Wmo-raad en het Wmo-beleidsplan. Ook werd het adviesorgaan uitgenodigd voor een speciale raadsbijeenkomst op 19 oktober 2010 over het project de 'kanteling' binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning.

In reactie hierop wendde de voorzitter zich op 16 oktober 2010 tot de burgemeester. Deze werd bedankt voor de uitnodiging, maar zes dagen voorbereidingstijd achtte gezien de complexiteit van de zaak te kort. De late uitnodiging bevestigde naar de mening van de voorzitter al te zeer het gebrek aan belang dat vanuit het gemeentehuis aan het adviesorgaan wordt toegedicht.

4. Kort daarvoor, op 5 oktober 2010, had de voorzitter zich schriftelijk tot de wethouder gewend, omdat hij er bij toeval achter gekomen was dat de gemeenteraad enkele maanden daarvoor had gesproken over de kerntakendiscussie en waarbij was besloten de gemeentelijke Verordening maatschappelijke ondersteuning te wijzigen op het onderdeel eigen bijdragen en door in te zetten op minder individuele voorzieningen en meer op goedkopere, preventieve algemene voorzieningen. De voorzitter vroeg de wethouder waarom het adviesorgaan niet was geïnformeerd of om advies was gevraagd.

5. In reactie op de brief van 21 oktober 2010 schreef de gemeente onder andere:

"Verder schrijft u over de bezuinigingsoperatie van de gemeente in relatie tot de adviesrol van het AIV. Volgens het Reglement AIV wordt het AIV advies gevraagd bij beleidswijzigingen. Aan de ambtenaren van de verschillende afdelingen (...) is gevraagd om samen met een extern bureau (...) met bezuinigingsvoorstellen te komen. Vervolgens is aan deze ambtenaren gevraagd met een planning te komen hoe deze bezuinigingen kunnen worden bereikt. Deze planning (plan van aanpak genoemd) moet worden gezien als een stappenplan, waar een aantal aannames in zijn opgenomen. Een van de aannames is een bedrag wat deze bezuiniging op zal leveren. Deze bedragen zijn vervolgens in de begroting voor 2011 opgenomen.

Op 26 oktober zal de raad over de begroting en de bezuinigingsvoorstellen beslissen. Vervolgens zullen de verschillende bezuinigingsplannen worden uitgevoerd. Het AIV zal bij de plannen die betrekking hebben op de Wmo worden betrokken en om advies worden gevraagd. Dit heeft te maken met de beleidswijzigingen en de gevolgen hiervan. Als de uitkomst van het onderzoek en/of het advies van het AIV reden geeft om de verordeningen anders vorm te geven dan nu is bedacht, gaat dat uiteraard gebeuren. De begroting kan daarnaast ook nog bij de voorjaarsnota worden aangepast."

De voorzitter van het adviesorgaan maakte gebruik van het inspreekrecht tijdens de raadsvergadering van 26 oktober 2010 en wees de raad er op dat het adviesorgaan niet in de gelegenheid was gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen bezuinigingen op het terrein van de Wmo. De raad werd gevraagd het adviesorgaan alsnog in de gelegenheid te stellen advies uit te brengen.

7. Op 30 oktober 2010 schreven de leden van het adviesorgaan het college dat zij unaniem hadden besloten per direct af te treden. De reden daarvoor was dat de gemeente niet onderkende dat meermalen, zonder melding, de termijn voor het geven van een reactie was overschreden en tijdens het gesprek met de wethouder op 28 oktober 2010 geen zaken waren benoemd waarover afspraken gemaakt zouden kunnen worden. De wethouder zou daarbij zelfs de afspraken die in het reglement vastliggen van tafel hebben geveegd en van het adviesorgaan hebben verlangd dat zij eerst het vertrouwen in de gemeente moest uitspreken. Het adviesorgaan concludeert dat de basis voor verdere samenwerking is verdwenen en geen van de leden het vertrouwen heeft dat in de toekomst constructief kan worden samengewerkt.

8. Op 11 november 2010 vond er, mede op aandringen van drie politieke partijen, een gesprek plaats tussen de burgemeester en het adviesorgaan. Blijkens het verslag van dit gesprek zou de wethouder gevraagd worden nogmaals een gesprek aan te gaan. Op 1 december 2010 vond dit gesprek plaats. In het verslag vatte de onafhankelijk voorzitter de kern van de kwestie als volgt samen:

"Laatste vergadering met wethouder schoot in 'verkeerde' keelgat. Er liepen zaken parallel. Onder andere de begrotingsbehandeling. De reactie van de wethouder in dat overleg was niet de verwachting die het AIV had. Het AIV had het idee dat de wethouder actiepunten terzijde schoof. Kennis is niet genoeg basis om elkaar te willen begrijpen in de methodiek van werken om het doel te bereiken wat beiden nastreven. Iets gaat niet goed in de correlatie tussen de burger en de gemeente.

De taak van het AIV staat omschreven in het reglement. Het AIV trof een gemeente die weinig respons gaf. Termijnen werden niet gehaald. Als er reactie kwam was die teleurstellend. De vraag rees of de inspanning het resultaat heeft dat AIV leden verwachten. Er is irritatie ontstaan en mensen vertrokken."

In reactie hierop gaf de wethouder onder andere aan dat zij alleen maar wantrouwen heeft gezien en er een verwijt van ingebrekestelling is. De verwachtingen zijn uit elkaar gelopen. De wethouder gaf aan te willen bouwen aan resultaten. Als dat alleen vanuit formele uitgangspunten wordt beoordeeld gaat dat niet. Een reglement is belangrijk maar er moet ook samenwerking zijn. Ook met de benen op tafel, vrij kunnen brainstormen zonder dat er gelijk een brief volgt of afspraken gemaakt moeten worden. De wethouder gaf aan het reglement te respecteren maar dat samenwerking de basis moet zijn.

De onafhankelijk voorzitter vatte het vorenstaande als volgt samen:

"De gewenste werkwijze onderschrijft de wethouder volledig. Zij herkent dat de inspanningen van het AIV daarop gericht zijn geweest. In contacten kwam de wethouder wantrouwen tegen. Dit wantrouwen kleurde de inhoud van de contacten. De wethouder ervoer het als lastig om de gemeenschappelijke doelen werkelijk gemeenschappelijk te maken. Dan verzand je in procedures en werken volgens het reglement om vragen te beantwoorden. Het gaat dan over het halen van een termijn en dergelijke, en dan vervalt de constructieve basis. Er zijn enkele voorbeelden genoemd. Er is sprake geweest van een gesprek waarin pijnpunten zijn benoemd en waarin werd voorgelegd waarom er geen antwoorden op vragen zijn gekomen. Wantrouwen is geëscaleerd in het stellen van de vragen. Dat is de wethouder in het verkeerde keelgat geschoten. Omdat het als stellen van eisen werd ervaren door de wethouder. Terwijl je moet komen tot een situatie waarin je samenwerkt."

Tijdens het gesprek vroeg het adviesorgaan of erkend wordt dat de gemeente structureel het reglement heeft genegeerd of niet is nagekomen, welke concrete maatregelen worden genomen om dit op te heffen en hoe de gemeente de toekomstige samenwerking met het adviesorgaan ziet. Naar aanleiding van de reactie van de wethouder dat het niet zo kan zijn dat er structureel niet is nagekomen, omdat dit betekent dat er structureel geen basis is geweest van samenwerking, antwoordde de voorzitter van het adviesorgaan dat het meer gaat om het gevoel dat is ontstaan en niet om het woord structureel.

In reactie op de vraag of er een sprankje van vertrouwen is om verder te gaan in de overgangperiode gaven twee leden van het adviesorgaan aan weinig resultaat terug te zien in het gesprek om verder te gaan. De overige leden wilden bedenktijd en in een eigen overleg bespreken hoe ze hier tegen aan kijken. Zij vragen zich dan wel af waar ze het over gaan hebben en welke rol de gemeente het adviesorgaan wil geven in het proces naar de brede Wmo-raad. De wethouder stelde dat ze met het adviesorgaan de toekomst wil verkennen en dat de gemeente is gericht op goede samenwerking met een vertegenwoordiging van de bevolking.

9. Op 7 december 2010 deelde het adviesorgaan het college van burgemeester en wethouders mee dat de leden, na zorgvuldig intern beraad, bij hun eerder ingestuurde ontslag blijven. Bij brief van 15 februari 2010 informeerden de leden de fractievoorzitters in de gemeenteraad over hun beslissing. Zij schreven dat de wethouder de intentie had om te werken aan een verbetering van de verstoorde relatie, maar dat door haar geen enkele poging werd gedaan de door het adviesorgaan gestelde vragen over het ontstaan van de huidige situatie te beantwoorden. Ook was de houding van de bij het gesprek aanwezige ambtenaar niet positief te noemen. Integendeel, houding, uitspraken en gedrag zouden hebben aangegeven dat een eventueel herstel van vertrouwen bij deze ambtenaar niet aan de orde was.

10. Op 14 maart 2011 wendden verzoekers zich tot de Nationale ombudsman en schreven zij al snel na de oprichting van het adviesorgaan het gevoel te hebben niet serieus te worden genomen. Dit kwam onder andere tot uiting in het niet vragen van advies waar dit volgens het reglement wel zou moeten, in het stelselmatig overschrijden van de in het reglement vastgelegde responstijden en in het op een onduidelijke wijze informeren van het adviesorgaan over de acceptatie van adviezen. In de loop der tijd, en ondanks dat tijdens overlegvergaderingen herhaaldelijk was aangedrongen op verbetering, verslechterde de situatie. In de tweede helft van 2010 bleek dat er een aantal bezuinigingsvoorstellen waren voorbereid waarover het adviesorgaan op geen enkele wijze was geïnformeerd of betrokken. In dezelfde tijd speelde er ook een raadpleging van een burgerpanel over de voorgenomen bezuinigingsmaatregelen. Alle vragen hadden een open karakter, behalve die over de Wmo waarbij de suggestie werd gewekt dat op dat beleidsterrein best bezuinigd kon worden.

Verzoekers wilden een klacht indienen bij de Nationale ombudsman omdat zij van mening zijn dat burgers in algemene zin en de mensen die gebruik maken van de Wmo in het bijzonder onvoldoende serieus worden genomen door de gemeente Geldermalsen. Daarbij bestaat het beeld dat de politiek van goede wil is, maar het ambtelijk apparaat in feite de dienst uitmaakt en burgerparticipatie frustreert door geen of onduidelijke antwoorden te geven. Verzoekers willen met het indienen van een klacht bereiken dat zij alsnog antwoord krijgen op de aan het college gestelde vragen over het negeren of niet nagekomen van het reglement, dat aangegeven wordt welke concrete maatregelen genomen worden om dit niet nakomen op te heffen en dat duidelijk wordt hoe de gemeente de toekomstige

samenwerking met het adviesorgaan toekomst ziet.

11. Ter onderbouwing van hun klacht gaven verzoekers, gedocumenteerd, voorbeelden van zaken die naar hun mening niet goed waren gelopen, zoals:

- Aanbesteding huishoudelijke verzorging en Europese Aanbesteding indicatiestelling. Het adviesorgaan is hierover niet in kennis gesteld of om advies gevraagd. In reactie op het verzoek van 19 juni 2008 om alsnog de stukken per omgaande ter beschikking te stellen, reageerde de gemeente op 29 oktober 2008 – onder aanbieding van excuses - met de mededeling dat was nagelaten het adviesorgaan direct na de installatie te informeren over de stand van zaken in de aanbestedingsprocessen. De adviesfase was op het moment van installatie reeds afgerond.

- Ongevraagd advies over het Wmo-loket. Het adviesorgaan heeft bij brief van 2 juli 2008 het college verzocht de registratie van aanvragen bij het Wmo-loket aan te passen. Bij brief van 29 oktober 2008 reageerde het college.

- Overeenkomst regiotaxi. Op 11 september 2008 is het adviesorgaan gevraagd advies uit te brengen over het verlengen van de overeenkomst voor de regiotaxi. Dit advies is op 23 oktober 2008 uitgebracht. De reactie van het college dateert van 12 februari 2009. Op 14 februari 2009 vroeg het adviesorgaan om een nader inzicht in de wijze waarop het college het uitgebrachte advies heeft verwerkt. Bij brieven van 3 maart en 27 april 2009 is hier vervolgens op gereageerd.

- Ongevraagd advies over het onderbrengen van het Wmo-loket bij het Klantcontactcentrum. Reactie op het op 8 mei 2009 uitgebrachte advies dateert van 15 juni 2009.

- Ongevraagd advies over hersteltrainingen voor mensen met een psychische handicap. Advies dateert van 28 oktober 2009, rappel wegens het uitblijven van een reactie van 27 april 2010. Geen inhoudelijke reactie.

- Ongevraagd advies van 28 oktober 2009 over het Mobiliteitsplan Geldermalsen 2020. De reactie dateert van 14 januari 2010.

- Ongevraagd advies van 23 april 2010, inzake de omvorming van het Adviesorgaan individuele voorzieningen tot een Wmo-raad. Op 21 oktober 2010 is schriftelijk gereageerd, met de mededeling dat het adviesorgaan hierover met de gemeente in gesprek is en begin september 2010 een notitie heeft ontvangen.

- Brief van 6 juni 2010 inzake de Burgerpanel vragenlijst over bezuinigingen met het verzoek hierop te reageren.

- Ongevraagd advies van 10 juni 2010 inzake de uitbreiding van de puntbestemmingen Regiotaxi. Op 21 oktober 2010 is meegedeeld dat binnen een week een reactie volgt.

12. In reactie op de opening van het onderzoek schreef het college van burgemeester en wethouders de Nationale ombudsman op 26 juli 2011 onder meer het volgende:

"De eerste vraag die in onze ogen beantwoord moet worden is hoe het probleem in de samenwerking met het AIV is ontstaan. Terugkijkend denken wij dat het probleem is ontstaan bij de oprichting en de voorbereiding van de oprichting van het AIV. Er is door ons, en ook samen met het AIV, geen duidelijke visie opgesteld over de samenwerking. Wij hebben ook nagelaten samen met het AIV doelen op te stellen. 'Wat willen we samen bereiken?' Het AIV is alleen aangespoord om keuzes te maken in de onderwerpen waarop de focus van het AIV liggen. Achteraf bezien vinden wij het logisch dat het AIV vanaf het begin het reglement als kader heeft gebruikt als basis voor de samenwerking bij gebrek aan een duidelijke visie op de samenwerking en aan gezamenlijke doelen. Wij trekken ons dit aan en bieden het AIV excuses aan hiervoor.

De klachten van het AIV zijn in onze ogen eigenlijk allemaal terug te leiden tot bovenstaande. Ook in de klacht gericht aan u zien wij het vastklampen aan het reglement terug. Het klopt dat wij het reglement niet consequent hebben gevolgd. Wij hebben gemeend ook mondeling toelichtingen en uitleg te kunnen geven en daarmee beoogd meer te bereiken dan steeds een formeel standpunt in te nemen over schriftelijk ingediende vragen en advies. Wij hebben geprobeerd in de maandelijkse vergadering van het AIV aan te geven welke acties volgden op vragen en adviezen van het AIV. Helaas heeft het AIV dat als onduidelijk ervaren. Wij denken dat ook dit voortkomt uit het gebrek aan een visie op de samenwerking. Waar wij dachten voldoende informatie te geven, heeft het AIV dat niet zo ervaren en zelfs gedacht dat wij bewust informatie niet gaven. Helaas is dit wantrouwen alleen maar gegroeid en hebben wij dat niet weten weg te nemen. Wij betreuren dit ten zeerste.

Wij willen nog wel stilstaan bij de rol van het AIV in de problemen. Wij zijn van mening dat ook het AIV hierin een aandeel heeft. Vanaf het begin lijkt het erop dat het AIV in de afwijzende reacties van de gemeente op bepaalde vragen van het AIV een dubbele agenda heeft gezien. Al in het eerste halfjaar van het bestaan van het AIV is wantrouwen richting de gemeente uitgesproken op basis van twee processen, het klanttevredenheidsonderzoek en de aanbesteding huishoudelijke hulp. Wij menen dat dit wantrouwen niet terecht was.

Zoals U aangeeft, zal in de nabije toekomst inderdaad een WMO-brede adviesraad in het leven worden geroepen. Wij vinden het belangrijk dat de samenwerking breder moet zijn die nu is. Wij hebben in ieder geval geleerd de wederzijdse verwachtingen over de samenwerking goed uit te spreken en te komen tot een gezamenlijke visie op de samenwerking, zodat de uitwisseling van ideeën en adviezen niet alleen via het formele

traject hoeven te lopen. Wij zullen ons zeer inspannen een vertrouwensbasis te leggen over en weer. In dat kader zijn nu al contacten gelegd met beoogde toekomstige leden om gezamenlijk te werken aan de instelling van de WMO-brede adviesraad. De WMO-raad is inmiddels in oprichting.

U vraagt in uw brief hoe wij de spelregels over burgerparticipatie die door u zijn opgesteld hebben toegepast de afgelopen jaren in onze omgang met het AIV. Zoals wij hierboven al bespraken, is het vooral in de voorbereidingsfase misgegaan. Wij denken dan aan spelregel 4 en 5.

Over de bevindingen die u hebt opgesteld op basis van gegevens die het AIV u heeft gegeven, hebben wij geen relevante wijzigingsvoorstellen. De samenvatting van de brieven en het reglement kloppen, voor zover de mening van het AIV wordt weergegeven gaan wij er van uit dat die weergave klopt. Het strookt in ieder geval met ons beeld over hoe het AIV de samenwerking heeft ervaren. Wel willen wij graag nog iets opmerken over de opsomming van brieven aan het einde van de bevindingen. Zoals gezegd klopt het dat meerdere keren de schriftelijke reactie later kwam dan in het reglement is voorgeschreven. Er is echter doorlopend mondelinge terugkoppeling verzorgd in de vergaderingen van het AIV. Wij hebben niet kunnen zien of u ook in bezit bent gesteld van de notulen van deze vergaderingen, mocht u daar prijs op stellen, dan sturen wij u deze op."

13. In reactie op het standpunt van het college van burgemeester en wethouders schreef verzoeker de Nationale ombudsman op 21 augustus 2011 het volgende:

"Wij willen graag op een aantal punten uit deze reactie reageren:

- allereerst laat de gemeente zich zien van de kant waartegen het AIV onder andere aan liep: het verzoek van de Ombudsman om binnen 6 weken te reageren: ook nu duurt het bijna 9 weken voor er een reactie komt.
- het AIV waardeert het dat er (eindelijk) excuus wordt aangeboden. Helaas wordt het ontstaan van de problematiek toegeschreven aan het ontbreken van een doel voor het AIV. Echter: het doel/de opdracht van het AIV was naar onze mening, en ook door de gemeente vastgelegd in het reglement, "het gevraagd en ongevraagd adviseren van de gemeente over prestatievelden 4, 5 en 6 van de Wmo". Het lijkt logisch dat dit zal leiden tot een beter beleid bij de uitvoering van die Wmo.

De gemeente meent dat een gezamenlijke visie op de samenwerking ontbreekt, jammer dat het zo lang heeft moeten duren voordat ze tot deze conclusie komt. Het is al sinds de oprichting van het AIV zo dat steeds het reglement gebruikt en genoemd is, dus er hadden eerder "alarmbellen" kunnen gaan rinkelen als men vond dat er op een andere basis samengewerkt zou moeten worden.

- het is juist dat er ook in de vergaderingen mondelinge toelichtingen zijn gegeven. Echter, door het AIV is daarbij steeds óók gevraagd om een schriftelijke bevestiging/reactie op de adviezen. Als na ruim twee jaar hierop geen afdoende reactie komt, begint dit toch wel op eenzijdige schending van de afspraken te lijken.
- de gemeente suggereert dat het AIV wantrouwig zou zijn geweest t.a.v. de gemeente. Waarop is deze suggestie gebaseerd? Zijn hier concrete aanwijzingen voor?

Dat het AIV zeker in het begin géén wantrouwen heeft gekoesterd moet bekend zijn bij de gemeente. Omwille van een respectvolle bejegening richting gemeente is zelfs, mede onder dwang van het AIV, afscheid genomen van een individueel lid door deze de deur te wijzen. Dit is een AIV brede beslissing geweest.

Wantrouwen is pas ontstaan nadat het AIV de wethouder had gevraagd om haar standpunt duidelijk te maken (november 2010). Bij hardnekkig uitblijven van enig teken van reflectie of inzicht, gekoppeld aan het blijven zeggen dat alleen vertrouwen de basis kan zijn, wordt goede wil snel argwaan of wantrouwen.

- de gemeente spreekt van “doorlopende mondelinge terugkoppeling in de vergaderingen” als reactie op adviezen van het AIV. In de notulen kan gelezen worden dat deze terugkoppeling veelal bestond uit de opmerking “we zijn er mee bezig” of “er wordt aan gewerkt”. Voor het AIV was dit een onvoldoende reactie op de adviezen.

(Het getuigt overigens niet van veel vertrouwen in het voormalig AIV als de gemeente zegt “niet te kunnen zien of de notulen ook aan u beschikbaar zijn gesteld”, alsof er zaken achtergehouden zouden zijn.)

- het is jammer dat bij het in leven roepen van een nieuwe Wmo-raad volledig aan het voormalige AIV wordt voorbijgegaan. Het vormen van een bredere raad is één van de ongevraagde adviezen geweest van het AIV aan de gemeente (waar ook geen besluit over is vernomen). Er is door het AIV onderzoek gedaan onder andere Wmo-raden. Er is expertise aanwezig onder de voormalige leden. Geen enkele vorm van communicatie richting AIV is toegepast. Het zou op zijn minst toch van vertrouwen spreken als de voormalige leden van het AIV gevraagd werden zitting te nemen in deze nieuwe raad.

Behalve dat het AIV niet is geïnformeerd, is ook op geen enkele manier via de lokale media gezien dat de gemeente bezig is een nieuwe raad te vormen. Zelfs een van de actieve organisaties in de gemeente die zich bezighoudt met de belangen van een belangrijke groep burgers die gebruik maakt van de Wmo, het Gehandicapten Platform Geldermalsen, is niet op de hoogte van de ontwikkelingen hieromtrent. Waar haalt de gemeente (onafhankelijke) leden voor een nieuwe raad vandaan??

II. **Participatiewijzer**, Tien spelregels voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van burgers

Inleiding

Burgerparticipatie omvat alle methoden om burgers bij gemeentelijk beleid te betrekken. Het gaat daarbij zowel om de inbreng van burgers op het moment dat er nog beleidsruimte is als om de wettelijke inspraakprocedure.

Burgerparticipatie kent veel verschijningsvormen, variërend van het verstrekken van informatie aan burgers, het raadplegen van burgers, het vragen van advies aan burgers, burgers die samen met de gemeente beslissen tot – de meest vergaande vorm – burgers die zelf beslissen.

Ook de wettelijke inspraakprocedure is een vorm van burgerparticipatie.

Welke vorm een gemeente ook kiest, de Nationale ombudsman vindt het belangrijk dat er altijd sprake is van zorgvuldige, en daarmee behoorlijke participatie.

Deze Participatiewijzer geeft een overzicht van tien belangrijke spelregels voor behoorlijke participatie. Deze spelregels zijn een handreiking voor zowel gemeente als burger, om deze behoorlijke participatie in de dagelijkse praktijk in te vullen.

Voor de Nationale ombudsman zijn de spelregels het kader waaraan hij in concrete gevallen de behoorlijke burgerparticipatie kan toetsen. De spelregels zijn geen aanvullende rechtsregels waarop burgers zich voor de rechter kunnen beroepen.

Wat is behoorlijke participatie?

In een behoorlijk participatieproces zijn de volgende drie belangrijke elementen te onderscheiden:

Het is van belang dat bij de voorbereiding goed wordt nagedacht over de vorm van participatie die wordt gekozen: maak heldere keuzen vooraf.

De gemeente moet ook echt geïnteresseerd zijn in en waarde hechten aan de bijdrage van de burger: zorg voor een constructieve houding.

Een goede informatievoorziening tijdens het hele participatieproces is cruciaal voor het welslagen ervan: zorg voor actieve en adequate informatieverstrekking.

Heldere keuzen vooraf

1. De gemeente motiveert of en zo ja hoe ze burgers betreft bij beleid- en besluitvorming. Criteria daarbij zijn: heeft het invloed op de leefomgeving en is er ruimte voor participatie. Deze motivering maakt de gemeente desgevraagd kenbaar.

2. De gemeente maakt participatie een vast onderdeel van het politieke en bestuurlijke besluitvormingstraject.

3. De gemeente gaat zeer terughoudend om met de mogelijkheid participatie te beperken vanwege het algemeen belang. Kiest de gemeente er toch voor burgerparticipatie te beperken dan moet ze deze keuze motiveren.

4. De gemeente bepaalt, voordat het participatietraject van start gaat, welke rol de burger krijgt:

- meebeslissen;
- coproduceren;
- adviseren;
- raadplegen;
- informeren.

5. De gemeente zorgt voor een zorgvuldig vormgegeven participatieproces.

Dit betekent dat de gemeente expliciet maakt:

- welk onderwerp ter discussie staat;
- wie ze bij de beleids-/besluitvorming betreft, dus wie de belanghebbenden zijn;
- op welke wijze ze het participatieproces inricht, zo mogelijk in overleg met de belanghebbenden;
- op welke wijze ze de burger het best kan bereiken, bijvoorbeeld per brief, via de media of huisbezoek. Voor welke wijze ze kiest is mede afhankelijk van de rol die de burger heeft gekregen in het participatieproces.

Constructieve houding

6. De gemeente is oprecht geïnteresseerd in hetgeen burgers naar voren brengen en laat dat merken in woord en daad. Van burgers mag een constructieve bijdrage worden verwacht.

7. De gemeente weegt de inbreng van burgers mee in de uiteindelijke beslissing en maakt dat zichtbaar.

8. De gemeente levert extra inspanning om álle belanghebbenden actief te betrekken, dus ook degenen die zich niet meteen in eerste instantie zelf aanmelden.

Informatieverstrekking

9. De gemeente informeert de burger tijdig en volledig over het onderwerp van participatie, hun rol en de manier waarop het participatieproces vorm krijgt.

10. De gemeente informeert burgers gedurende het participatietraject regelmatig over wat er gebeurt met hun inbreng. De inbreng van burgers wordt schriftelijk vastgelegd. De gemeente informeert burgers ook over lang stilliggen, uitstel of wijziging van voornemens of plannen van de gemeente. De gemeente motiveert haar besluit waarbij ze aandacht besteedt aan de door burgers naar voren gebrachte (tegen)argumenten.