



ombudsman
rotterdam
rijnmond

INFORMATIE INFORMATIE
INFORMATIE INFORMATIE



RELEVANTE INFORMATIE

Voor jullie

ZIMMEN



www.orr.nl



Ombuds Brief

Als onafhankelijke en onpartijdige toezichthouder kijken wij door de ombudsbril. Deze is gebaseerd op de behoorlijkheidsnormen, de internationale en Europese mensen- en kinderrechtenverdragen, de Venice Principles en het handvest overheid-burger. ORR nodigt u van harte uit om deze ombudsbril op te zetten.

Deze bril biedt u houvast en ruimte om uw aanpak, besluiten en beleid niet alleen te baseren op rechtmatigheid (wettig), maar ook op 'prettigheid'. Dat zit hem in het proces, de omgang/het gedrag én het resultaat.

Proces

De overheid:

- is voortvarend/op tijd;
- is transparant
- geeft juiste, goed te begrijpen, informatie
- praat niet óver maar mét
- geeft duidelijkheid over wat zinnen oplevert
- werkt met één duidelijke eigenaar en werkt samen met andere overheden en publieke partijen (samenaarschap)
- werkt volgens de (g)één-loketgedachte

Omgang/gedrag

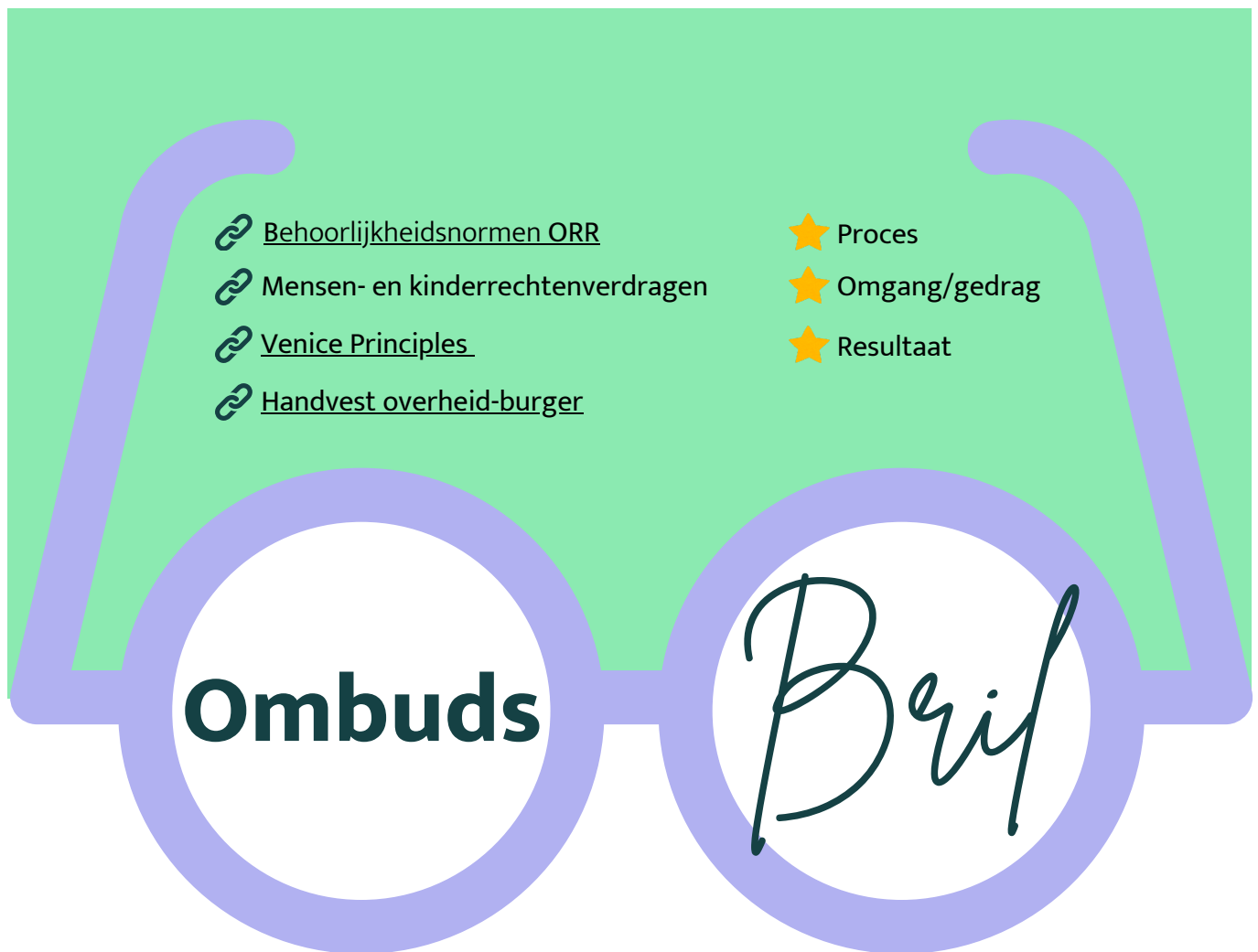
De overheid:

- respecteert elkaar en de inwoners, behandelt hen fatsoenlijk en is hulpvaardig
- luistert goed en laat merken dat ze goed geluisterd heeft;
- stelt zich professioneel op, is onbevooroordeeld en onpartijdig

Resultaat

De overheid:

- hanteert begrijpelijke taal voor de inwoner
- geeft duidelijkheid en laat blijken dat er goed naar de individuele aanvraag is gekeken (waar nodig maatwerk /menselijke maat)
- de-escaleert waar mogelijk (juridische procedures zoveel mogelijk voorkomen)
- komt afspraken na (betrouwbaar)
- zet geen zwaardere middelen in dan nodig (evenredig)



Verder maken wij als ORR gebruik van ons 'Ombudswoordenboek' om op een beeldende en inspirerende manier ons toetsingskader te ondersteunen.

Daarnaast leven we in een tijd waarin de samenleving verlangt naar de menselijke maat. Echter, de menselijke maat is niet eenduidig te definiëren en lijkt een hol begrip te worden. In de discussie over de definitie willen wij niet verzanden, aangezien de begrippen 'de menselijke maat' en 'maatwerk' vaak met elkaar verward worden en door elkaar lopen.

Vanuit onze ombudsbril gezien, kunt u zichzelf als iemand van de overheid de volgende vragen stellen om te beoordelen of u de menselijke maat heeft toegepast. Voor inwoners en ondernemers geldt dat alle volgende vragen met 'ja' moeten worden beantwoord:

- Is er sprake van een integrale holistische benadering?
- Is er rekening gehouden met de historie (eerdere contacten, besluiten, ervaringen met de gemeente/overheid)?
- Is/wordt het Holy Ground-principe toegepast?
- Gedraagt de overheid zich als één overheid?
- Is het publieke eigenaarschap helder en duidelijk belegd?
- Is er rekening gehouden met wat in redelijkheid verwacht mag worden van een burger/ondernemer/kind/instantie? Bijvoorbeeld: doe-vermogen, zelfredzaamheid, digitale vaardigheid, leesvaardigheid, financiële vaardigheid, enzovoort.
- Is rechtmatigheid voldoende afgewogen en afgezet tegen de omstandigheden en het (persoonlijke) verhaal?
- Is het maximale gedaan binnen de ruimte die wetten, regels en protocollen bieden?
- Is er een positief mensbeeld is gehanteerd?

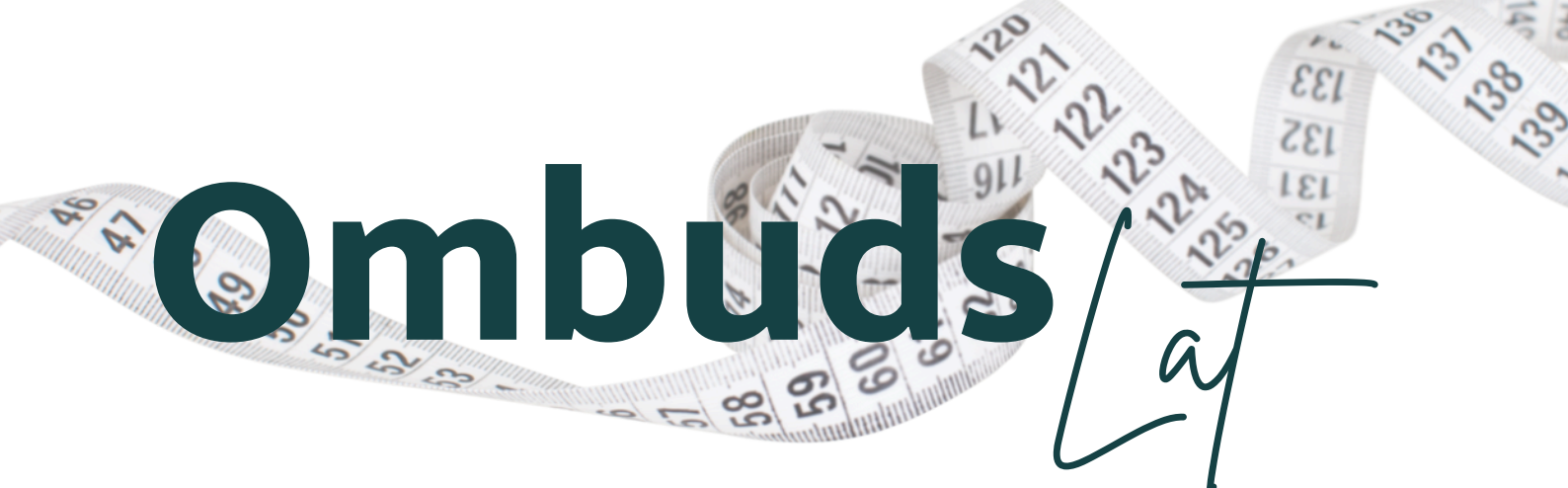
Inwoners, ondernemers én jongeren hebben het gevoel niet serieus genomen te worden. Dat moet veranderen!

Als ORR vinden wij participatie een verwarrend woord, vandaar dat wij het hebben over 'zimmen'.



ZIMMEN

- Nieuw werkwoord dat ontstaan is uit de samenvoeging van de woorden **Z**eggenschap, **I**nspraak, **M**eepraten en **M**eebeslissen.



Ombuds

Lat

Naast wat er in wetten, regels en beleidsstukken staat over zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen, hanteren wij altijd onze ombudsbril (behoorlijkheidsvereisten) en nemen we de kinder- en mensenrechtenverdragen als vertrekpunt.

Elementen voor de Ombudslat: vanuit kinderen en jongeren

De basis voor het recht van kinderen om mee te kunnen praten en meebeslissen ligt vast in het Kinderrechtenverdrag en is uitgewerkt in een Algemene Aanbeveling van het VN Kinderrechtencomité. Ieder kind heeft het recht om mee te praten en mee te beslissen over belangrijke zaken in zijn of haar leven.

Ook vanuit het VN Verdrag Handicap rust er op gemeenten de plicht om kinderen (en volwassenen) met een beperking via hun representatieve organisaties te betrekken bij beleid en andere besluitvorming die over hen gaan. Met passende ondersteuning van de gemeenten als dat nodig is. En gemeenten zijn verplicht om juridische regels en procedures op te stellen over participatie. Dat alles vertaalt zich in de treffende slogan: **Nothing about us, without us!**

Volgens het VN Verdrag Handicap zijn gemeenten ook verplicht om in een plan concreet aan te geven hoe ze inclusief en toegankelijk zullen zijn, bijvoorbeeld door het opstellen van een Lokale Inclusie Agenda. Niet alle gemeenten hebben zo'n agenda. Diegene die er wel een hebben, betrekken vaak inwoners bij het opstellen ervan. Maar nog niet alle gemeenten betrekken kinderen hierbij.

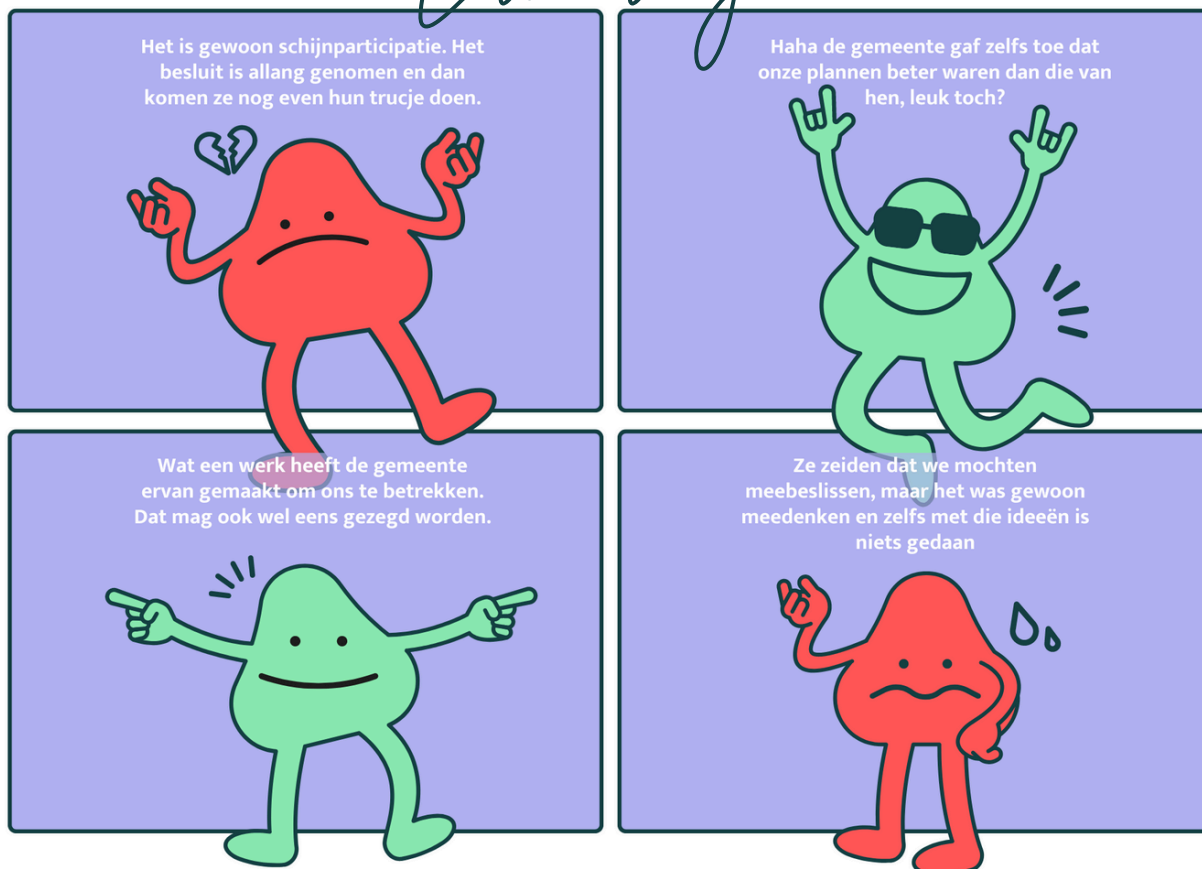
Naar aanleiding van ons onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking uit 2022, kregen deze kinderen in Rotterdam de kans om voor het eerst mee te praten over de update van de Lokale Agenda Toegankelijkheid. Ook in Nissewaard zullen kinderen met een beperking worden betrokken bij het inclusiebeleid. Krimpen aan den IJssel bereidt zich voor om deze groep te betrekken bij het vormgeven van inclusiebeleid. Wij denken hier graag in mee. Is er sprake van een integrale holistische benadering?

Elementen voor de Ombudslat: vanuit case studies, klachten en signalen

In 2023 is ORR wat dieper in een aantal klachten gedoken. We hebben geconstateerd dat het zimmeren op verschillende vlakken verbeterd kan worden. Het is jammer als betrokken bewoners en ondernemers, die graag een bijdrage willen leveren aan hun stad, gefrustreerd afhaken omdat ze het gevoel hebben dat hun inbreng niet serieus wordt genomen. Dit is ook teleurstellend voor de gemeenten die juist hun best doen om mensen invloed te geven. Hieronder onze belangrijkste constatering:

1. Aan de voorkant is het niet duidelijk welke invloed mensen hebben: gaat het om meedenken, geïnformeerd worden, meepraten, ongevraagd advies geven, meebeslissen of co-creatie?
2. Informatie-ongelijkheid: de gemeente beschikt over meer informatie dan de deelnemers aan inspraak-, zeggenschaps- of participatietrajecten, wat resulteert in een oneerlijk speelveld. En de beschikbare informatie is niet altijd gemakkelijk te begrijpen voor inwoners vanwege het gebruik van ambtelijke taal.
3. Naarmate het onderwerp complexer wordt, verliezen zowel de gemeente als de inwoners soms het overzicht. Dan wordt er in losse stukjes, compartimentjes en brokjes geparticipeerd en verdwijnt het maatschappelijke doel uit zicht.
4. Het kost bewoners en ondernemers (vrije) tijd, terwijl er (duur) betaalde bureaus en ambtenaren worden ingezet voor het vormgeven en uitvoeren van participatie. Deze bewoners horen soms dat ze niet representatief zijn. Een alternatief is omgekeerde participatie: de deelnemers geven mede vorm aan wat zij vinden en willen en hoe hun belangen kunnen worden behartigd. Vervolgens wordt deze uitkomst voorgelegd aan de buurt/wijk/stad met de vraag: bent u het hiermee eens? Kunt u zich hierin vinden? Op deze manier kan de cirkel rond worden gemaakt. Maar omgekeerde participatie is ORR nog niet tegengekomen in de praktijk.

Ervaringen



5. Afvinkparticipatie en schijnparticipatie: de stap van 'participatie' wordt doorlopen, maar de deelnemers hebben toch niet het gevoel dat ze gehoord en serieus genomen worden.
6. We zien dat er koudwatervrees heerst bij ambtenaren om met kinderen in gesprek te gaan. Ze zijn bang dat ze onbedoeld verwachtingen wekken, niet weten hoe het moet, of niet weten hoe ze met kinderen in contact moeten komen. Dit staat het doen in de weg. Dit is een onderwerp waarover het gesprek moet worden aangegaan.
7. Ambtenaren en het systeem vinden participatie soms tijdrovend en remmend werken (in de doorlooptijd). Het organiseren van zeggenschap en inspraak wordt dan als te veel gedoe ervaren. Daarnaast is het ook onzeker: "We weten niet wat er uitkomt" (geen grip).

De Ombudslat (in wording): Not about us, without us

ORR gaat de komende periode verder met 'stad en straat' in gesprek om de Ombudslat meer onder de aandacht te brengen en betekenis te geven. Ook zal er een verfijning plaatsvinden. De Omgevingswet is nieuw. De Spreidingswet is nieuw. En er zijn grote maatschappelijke opgaven waarbij de samenleving nog niet veel ervaring

heeft opgedaan met zinnen. Het is van cruciaal belang, maar tegelijkertijd ook uitdagend, om zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen effectief vorm te geven, zowel voor belanghebbenden als voor gemeenten. In veel gemeenten komt het denken op gang om mensen meer invloed te geven. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het ontstaan van burgerberaden en het besluit in Rotterdam tot een klimaatberaad.

Als ORR sluiten wij onze ogen niet voor situaties waarbij de overheid naast de verantwoordelijkheid voor goede participatie óók het algemeen belang moet dienen.

Gemeenten kunnen terughoudend zijn om te veel invloed te geven en volledige transparantie te bieden. Het vinden van een goede balans tussen het dienen van het algemeen belang en het recht doen aan zinnen, is volgens ons de juiste weg. Dit zal met vallen en opstaan gepaard gaan. Het is belangrijk om te doen, te experimenteren en te leren van goede voorbeelden.

Als de overheid duidelijk kan uitleggen wat, waarom en hoe zij handelt, kan dit begrip, draagvlak, acceptatie of steun creëren. Evenzo kan de gemeente veel baat hebben bij de kennis, betrokkenheid en kracht van de samenleving, ongeacht leeftijd.

Inwoners, ondernemers én jongeren hebben het gevoel niet serieus genomen te worden. Dat moet veranderen!

Als ORR vinden wij participatie een verwarrend woord, daarom spreken wij over 'zimmen'.

Dit nieuwe werkwoord is ontstaan uit de samenvoeging van de woorden zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen.

De OmbudsLat is een meetinstrument van ORR, gezien vanuit het perspectief van de samenleving, dat aangeeft aan welke criteria het proces van goed zimmen moet voldoen.

 0800-0802 (gratis)

 orr.nl

 @orr_geeftgehoor

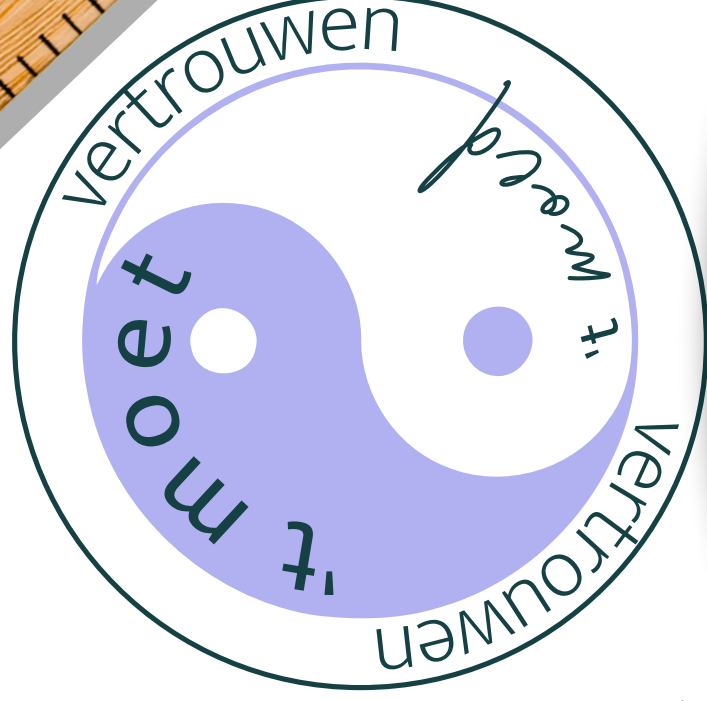
 ORR_geeftgehoor

 Ombudsman Rotterdam-Rijnmond

 info@orr.nl

Zimmen is vanuit de overheid vaak een verplichting, dus 't moet.

Daarnaast heeft zimmen ook een morele kant. Het helpt bij het herstellen van wederzijds vertrouwen; 't moed.



scan mij!



OmbudsLat
voor goed zimmen

Vorbereiding



Je hoort aan de start om welke soort en hoeveel zinnen het gaat.

Je doet zo vroeg mogelijk in het proces mee.

Je krijgt alle informatie die nodig is om jouw inbreng te kunnen geven.

Je weet welke belangen meespelen.

De informatie die je krijgt is in begrijpelijke taal.

Proces



Jouw wensen en zorgen worden gehoord en serieus genomen.

Zinnen vindt plaats zonder (voor)oordelen en in een veilige en prettige omgeving.

Meedoen mag, maar is niet verplicht.

Zinnen moet voor iedereen toegankelijk zijn.

Zinnen



Jouw inbreng is bekend bij degene die het zinnen organiseert.

Je wordt gedurende het hele proces op de hoogte gehouden van alle (volgende) stappen en keuzes.

Je krijgt te horen wat de uiteindelijke (gezamenlijke) uitkomst is.

Uitkomst



Je krijgt op tijd te horen hoe jouw inbreng is meegewogen.

Je hoort wat je kunt doen als je het er niet mee eens bent, maar ook welke rol je kunt vervullen om de uitkomst verder te helpen.



't MOED

Zimmen is een zeer belangrijk onderwerp. Het raakt het hart van onze democratie. In de eerste plaats omdat zimmen niet iets vrolijks voor erbij is, maar omdat t' **MOET**. Hiervoor zijn verschillende wetten, regels en verdragen. Maar zelfs als die er niet zijn, moet het een ingebakken reflex zijn van de overheid om te zimmen. Er is soms **MOED** voor nodig en het is moedig om het zo vaak én zo goed mogelijk te (gaan) doen. Alles met als doel: herstellen van vertrouwen in de overheid.

Vanuit onze ombudsbril

Behoorlijkheidsvereiste: bevorderen van actieve deelname van inwoners. De overheid spant zich in om de burger actief te betrekken bij haar handelen en bij de totstandkoming van beleid. Als in het besluitvormingsproces de burger een rol heeft, geeft de overheid dit tijdig aan en laat weten welke rol de burger kan vervullen en hoe de participatie is vormgegeven. Ook geeft zij na afloop aan wat er gedaan is met de inbreng van de burger. Het uitgangspunt van ORR, gebaseerd op de behoorlijkheidsvereiste, is dat burgers de gewenste einduitkomst van zimmen voor hun (deel)groep niet 'bestellen', maar dat een bestuursorgaan wel aan zimmen moet doen en dat op een goede manier. Dat betekent dat er een zimproces moet worden ingericht, zelfs als dat niet is voorzien, zoals in de Spreidingswet, en zelfs als er sprake is van gevoelens als "NOT in my backyard".

Aan dat proces stellen wij als ORR een aantal eisen. En dat aan de (eind)uitkomst van de participatie eisen gesteld kunnen en moeten worden: wat doet de overheid met de inbreng, opbrengst en uitkomst van zeggenschap, inspraak, meepraten en meebeslissen van alle betrokkenen? En doet de overheid dat conform de behoorlijkheidsvereisten goed genoeg?

't MOED: vertrouwen herstellen en verbeteren

Zimmen heeft een morele kant. Het is een morele plicht en in dit tijdsgewricht verstandig om te doen. Het vraagt ook **MOED** om het te doen, zoweiderschap als morele moed.

De samenleving is non-stop in beweging. En idealiter, naar onze mening, maken we de samenleving samen en worden de stemmen en geluiden goed gehoord, zowel bij beleidsvorming als bij besluitvorming, als tijdens de uitvoering van besluiten en beleid.

Dat Zimmen **MOED**, heeft vooral te maken met het feit dat het (gebrek aan) zimmen wordt gekoppeld aan verminderd vertrouwen en afnemend vertrouwen. Niet voor niets staat er in het landelijke coalitieakkoord (pagina 5): "Wij willen het vertrouwen tussen burgers en overheid herstellen. Dat zal alleen gaan als de overheid betrouwbaar is, vertrouwen heeft in burgers en oog heeft voor de menselijke maat."

In het manifest 'Over informatie gesproken' wordt daarom ook veel aandacht besteed aan het tijdig betrekken van maatschappelijke organisaties en belanghebbenden bij het maken van beleid. In dit manifest wordt ook aandacht besteed aan het belang van de kwaliteit van de informatie, wat direct samenvalt met de behoorlijkheidsvereisten.

Transparant

De overheid handelt open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet. Transparantie vereist van de overheid een open houding. De overheid zorgt ervoor dat burgers inzicht kunnen hebben in de procedures die tot beslissingen leiden en het hoe en waarom ervan. Daarnaast zorgt de overheid ervoor dat haar handelingen getoetst kunnen worden.



't MOED

En een goede informatieverstrekking

De overheid zorgt ervoor dat de burger de juiste informatie krijgt, die zowel klopt als volledig en duidelijk is. Ze verstrekt niet alleen informatie wanneer de burger erom vraagt, maar ook proactief. De overheid is verplicht de burger zowel gevraagd als ongevraagd alle informatie te geven over handelingen en besluiten die de belangen van de burger kunnen raken. Ze is daarbij servicegericht en neemt een actieve houding aan door belangrijke informatie tijdig op eigen initiatief te verstrekken.

Er is veel onderzoek gedaan door tal van toonaangevende instituten, ook naar aanleiding van het (lage) opkomstpercentage bij verkiezingen, waarbij een correlatie wordt gelegd tussen 'luisteren naar' en 'serieus genomen worden'.

In dat verband is ook het rapport 'Koester de democratie!' van de commissie Versterking Weerbaarheid Democratische Rechtsorde van 2 november 2023 (waar pmbudsvrouw Marianne van den Anker deel van uitmaakte) relevant. Daarin wordt een helder verband gelegd tussen de collectieve prestaties van de overheid, waaronder of mensen het gevoel

hebben dat de overheid naar hen luistert, hen serieus neemt en betreft bij algemene besluiten en individuele besluiten, en het vertrouwen in de politiek en overheid.

t MOED: dejuridiseren: bezwaarschriften en rechtszaken (zien te) voorkomen

Een laatste punt waar wij als ORR op willen wijzen, is het voorkomen van allerlei bezwaarschriften, WOO-verzoeken en rechtszaken. ORR vermoedt (hypothese) dat veel rechtszaken voorkomen kunnen worden als gemeenten beter naar inwoners en belanghebbenden luisteren en met hen het goede gesprek aangaan, ook op het terrein van eerstelijnsklachtafhandeling.

Een analyse door gemeenten van het soort, de aard en het aantal rechtszaken door bewoners tegen de gemeente zou wel eens tot ontluisterende conclusies kunnen leiden dat veel van deze frustratie, het onbegrip en het tegenover elkaar komen te staan, voorkomen had kunnen worden.

Zimmen staat dus ook voor het willen verbeteren van de relatie met inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en belanghebbenden, waardoor men elkaar niet hoeft tegen te komen in de rechtszaal.



't MOET

Verdragen

In artikelen 12 en 3 en 6 van het Kinderrechtenverdrag en de Algemene Aanbevelingen 12 en 14 staan uitgangspunten over hoe de participatie en invloed van kinderen en jongeren vorm moeten krijgen. Elk kind heeft het recht om mee te praten en mee te beslissen over belangrijke zaken in zijn of haar leven.

In het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap staat dat de positie van mensen (volwassenen en kinderen) met een beperking verbeterd moet worden. In de Wet gelijke behandeling van mensen met een handicap of chronische ziekte is dit VN-verdrag uitgewerkt. Op basis van dit verdrag moeten gemeenten belangenorganisaties van kinderen en volwassenen met een beperking betrekken bij de ontwikkeling van beleid en andere besluiten die hen aangaan: "Not about us, without us!"

Daarnaast moeten gemeenten volgens dit verdrag een plan maken en concreet aangeven hoe inclusief en toegankelijk ze zullen zijn. Dat kan met een Lokale Inclusie Agenda. Niet alle gemeenten hebben zo'n agenda. Degenen die er wel een hebben, betrekken vaak inwoners bij het opstellen daarvan, maar nog niet alle gemeenten betrekken kinderen daarbij.

Naar aanleiding van ons onderzoek naar het dagelijks leven van kinderen met een beperking uit 2022 kregen deze kinderen in Rotterdam de kans om voor het eerst mee te praten over de update van de Lokale Agenda Toegankelijkheid. Ook in Nissewaard zullen kinderen met een beperking betrokken worden. Krimpen aan den IJssel maakt plannen om dat te doen.

Grondwet

Gemeenteraadsleden en wijkraadsleden zijn de vertegenwoordigers in onze representatieve democratie. Het is belangrijk dat gemeenteraadsleden en wijkraadsleden niet alleen voorafgaand aan de verkiezingen de straat op gaan om contact te maken met de samenleving, inwoners, organisaties en ondernemers, maar dat ook na de verkiezing doen: een participatieve democratie.

Gemeentewet

Artikel 150 Gemeentewet geeft de gemeenteraad de opdracht om een verordening vast te stellen waarin regels staan over de manier waarop de gemeente inwoners, organisaties en ondernemers betreft bij de voorbereiding van gemeentelijk beleid. Afdeling 3.4 Algemene wet bestuursrecht is daarbij van toepassing, tenzij in de verordening iets anders staat. Een voorbeeld is de Verordening inspraak van de gemeente Rotterdam.

Het wetsvoorstel "Wet versterking participatie op decentraal niveau" zorgt ervoor dat gemeenteraden en andere decentrale vertegenwoordigende organen bij verordening heldere kaders voor burgers en volksvertegenwoordigers moeten scheppen. In mei 2024 staat het op de agenda voor definitieve beraadslaging.

Hiermee kunnen volksvertegenwoordigers in een vroeg stadium besluiten welke ruimte inwoners, ondernemers en maatschappelijke partijen krijgen om te participeren. Zo kunnen zij in de verordening bijvoorbeeld vastleggen wanneer burgers wel en niet betrokken worden, welke vormen daarvoor geschikt zijn, of en zo ja, hoeveel budget er beschikbaar is voor maatschappelijke initiatieven en wat er wordt gedaan met adviezen van burgers. Ook voor burgers is het belangrijk om te weten binnen welke kaders zij participeren en welke ruimte het bestuur hen biedt voor invloed en eigen initiatieven.

In Artikel 170 Gemeentewet staat dat de burgemeester toeziet op de kwaliteit van de procedures op het gebied van burgerparticipatie.



't MOET

Wijkraden Rotterdam

Rotterdam heeft 39 wijkraden. In de Verordening op de Wijkraden 2022 staat opgenomen dat het de taak van de wijkraad is om het gesprek te faciliteren over alles wat er in de wijk speelt en standpunten te vertegenwoordigen richting het gemeentebestuur. De wijkraad geeft vorm aan het wijkakkoord met afspraken over de opgaven die spelen of landen in de wijk, de zeggenschap daarover, de bijdragen van de wijkpartners aan het realiseren van deze opgaven en hoe dat landt in de wijk.

Eind maart (2024) is hier op een wijkenconferentie over gesproken, en in de raadscommissie is de opbrengst van deze conferentie gebruikt voor het maken van nadere afspraken.

Inspraak en participatie in diverse wetten

Er zijn met de Omgevingswet (vanaf 1 januari 2024) geen nieuwe vormen gekomen. De bestaande vormen zijn wel uitgebreid:

- De kennisgeving: wie er worden betrokken, waarover en wanneer; wat de rol is van 'het bevoegd gezag' en de initiatiefnemer/aanvrager van de omgevingsvergunning en waar meer informatie beschikbaar komt.
- Motiveringsplicht: hoe zijn inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en bestuursorganen betrokken bij de voorbereiding van het besluit en wat heeft dat opgeleverd?
- Aanvraagvereiste: de aanvrager of initiatiefnemer moet aangeven of, en zo ja, hoe hij participatie heeft vormgegeven en wat hij met het resultaat heeft gedaan. Deze informatie wordt bij de integrale belangenafweging voor het besluit betrokken.

Voor de omgevingsvisie geldt een motiveringsplicht. Dat wil zeggen dat in het besluit moet staan hoe betrokkenen bij de voorbereiding van het besluit zijn

betrokken en wat het resultaat daarvan was. Voor bestemmingsplannen en milieueffectrapportages bepaalt de Omgevingswet ook hoe de inspraak voor betrokkenen is geregeld.

Inspraak en rechtsbescherming voor besluiten op grond van de Omgevingswet verlopen conform de procedures van de Algemene wet bestuursrecht.

Cliëntenraden en andere panels en formele inspraak, meedenk en meepraat 'organen'

De Nationale ombudsman voert in algemene zin een onderzoeksprogramma uit naar participatie en invloed. In dat kader heeft de Nationale ombudsman recent een rapport uitgebracht waarin zeggenschap en inspraak specifiek vanuit de WMO zijn onderzocht. Hierbij wordt vastgesteld dat er een gebrek is aan invloed voor burgers.

Cliëntenparticipatie bij re-integratie (Participatiewet): bij re-integratietrajecten voor mensen met een uitkering is het van belang dat cliënten worden betrokken bij de opzet en uitvoering van deze trajecten. Dit kan onder andere gebeuren via cliëntenparticipatie in de vorm van overleg en inspraak.

Het recht op inspraak en participatie van cliënten kan dus verschillen per specifiek domein van dienstverlening en is vastgelegd in verschillende wetten en regelgevingen die gericht zijn op het waarborgen van hun belangen.

Specifiek: Brede Raad en Burgerpanel-achtige formeel ingestelde clubs. In het zeggenschap- en inspraakverhaal hebben zij een formele rol: het geven van gevraagd en ongevraagd advies, waarbij het de dure (morele) plicht is om deze 'organisaties' serieus te nemen en duidelijk te maken wat er met hun inbreng is gedaan.



't MOET

Individuele situaties

Het punt "Not about us, without us" is ook geïndividualiseerd in wet- en regelgeving. Dat betekent dat er geen (gezins)plannen mogen worden gemaakt zonder dat mensen daar zelf ook bij worden betrokken en wat over te zeggen mogen hebben.

Op juridisch vlak wordt er ook steeds meer gestuurd naar cliëntenparticipatie in de zorg en in het strafrecht. Zo hebben de decentralisaties in 2015 nadruk gelegd op zelfredzaamheid en eigen regie van burgers binnen het sociaal domein. Hieronder een verkorte weergave van enkele juridische kaders die een rol spelen bij de (ontwikkeling) van werkwijzen en de juridische kaders waar veel partijen in de stad mee (moeten) werken of mee aan het werk zijn.

Binnen het sociaal domein

- Cliëntenparticipatie in de Wmo (art.2.1.1 lid 1): van gemeenten wordt verwacht dat zij dit onderzoek uitvoeren in goede samenspraak met de cliënten. Het doel is om samen met de betrokkenen te komen tot een zo goed mogelijk afgestemde dienstverlening, zodat de zelfredzaamheid van de cliënt kan worden vergroot.
- Cliëntenparticipatie in de Jeugdwet (art 2.1): het gemeentelijke beleid inzake preventie, jeugdhulp, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering en de uitvoering van jeugdhulp, kinderschermingsmaatregelen en jeugdreclassering is gericht op: d. het inschakelen, herstellen en versterken van de eigen mogelijkheden en het probleemoplossend vermogen van de jeugdige, zijn ouders en de personen die tot hun sociale omgeving behoren, waarbij voor zover mogelijk wordt uitgegaan van hun eigen inbreng.

Binnen het zorgdomein

- In de Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg staat uitgewerkt dat vrijwillige zorg met input van de cliënt in het plan eerst volledig moet worden uitgeput voordat de ggz verplicht wordt.
- De wet medezeggenschap collectieve zorginstellingen (wmcz) stelt dat cliënten recht hebben op inspraak in het beleid (art. 2.1). Medezeggenschap is volgens deze wet een recht van een cliënt dat bijdraagt aan het optimaliseren van de dienstverlening door deze af te stemmen op de behoeften.

Strafdomein

Binnen het strafdomein is straffen en beschermen/ duurzaam straffen wel opgenomen in de visie en het beleid van het vorige en huidige kabinet, maar dit domein kent geen wettelijke verplichting.

GEMEENTEN

hebben grote ambities

We zien dat alle ORR-gemeenten zich inzetten voor zimmeren. Gemeenteraden bespreken het, het komt terug in nieuwe beleidskaders en er worden bijvoorbeeld participatiecafés en omgevingswetmarathons georganiseerd.

Op diverse plekken en binnen verschillende thema's pakken allerlei partijen in de stad 'participatie' op. Cliëntenraden, winkeliersverenigingen, ondernemers, wijkbewoners en de gemeente geven er vorm aan. Soms in samenwerking met elkaar, soms tegenover elkaar.

De wijkraden in Rotterdam hebben een rol gekregen bij het bevorderen van de lokale democratie. Zij geven zo ook invulling aan zimmeren.

In het verleden heeft ORR verschillende aanbevelingen en aansporingen gedaan, met name in de rapporten van de kindombudsvrouw, om werk te maken van zeggenschap en inspraak. Daarin benadrukten we de cruciale rol van meepraten en meebeslissen. Het verheugt ORR dan ook dat het idee van zimmeren nu concreet vorm begint te krijgen voor kinderen en jongeren en dat het steeds meer verankerd wordt in beleid. Dat jeugdparticipatie een vanzelfsprekendheid is, komt steeds dichterbij.

De meerwaarde van zeggenschap en inspraak is groot

In de afgelopen jaren heeft ORR klachten en signalen ontvangen over hoe participatieprocessen zijn opgezet en wat de resultaten daarvan zijn. Het blijkt dat de verwachtingen van kinderen, jongeren, bewoners en ondernemers vaak niet overeenkomen met de manier waarop participatie is georganiseerd en wat daar uiteindelijk uit is gekomen. Deze teleurstelling is voor niemand gunstig. Participatie is cruciaal, en het goed inregelen ervan moet worden beschouwd als een viering van en voor de democratie. Dat inspireert tot meer.

ORR heeft ervoor gekozen om een OmbudsLat te gaan ontwikkelen. Niet alleen gebaseerd op negatieve ervaringen, maar juist ook geïnspireerd door goede voorbeelden. Positieve voorbeelden dienen namelijk als bron van inspiratie. Met alles wat er in onze regio op het programma staat, van de spreidingswet tot grote nieuwbouwprojecten, van funderingsproblemen tot energietransities, is dit het goede moment voor extra aandacht voor zimmeren. Voor kinderen heeft ORR al een eerste aanzet gegeven voor de meetlat in de vorm van een folder.





Zimmen

conferentie (mei 2024)

Op 28 mei 2024 vond er een regionale conferentie plaats rondom zimmen, voor bewoners, ondernemers, (wijk)raadsleden, wethouders, ambtenaren en beleidsmakers uit Rotterdam én de regio. Kortom, iedereen die zimmen een warm hart toedraagt. Dit deden we in samenwerking met de Gemeente Rotterdam.

Het zuur: confrontatie

ORR constateert dat zimmen in veel gevallen echt niet goed is gegaan. In de afgelopen jaren hebben we talloze klachten, verhalen en signalen ontvangen van mensen die ervaren dat gemeenten niet naar hen luisteren en hen niet serieus nemen. We zijn bekend met fenomenen als afvinkparticipatie, schijnparticipatie, nep participatie, broddel-participatie, en participatie voor de Bühne, waarbij besluiten al lang genomen zijn voordat er echt geluisterd wordt. Daarom hebben we een case-study uitgevoerd en hebben we de inzichten uit onze onderzoeken ('Hoor mij en zie mij!', 'Wees welkom', etc.) gebundeld.

Deze conferentie is een andere vorm dan klassieke klachtafhandeling.

Voor de casestudy hebben we veel mensen gesproken. We hopen dan ook dat de mensen die zich tot ORR hebben gewend zich door de conferentie 'gehoord voelen en weten dat hun stem gehoord wordt'.

Naast de casestudy met vier negatieve ervaringen en één positieve, hebben we als ORR nog meer signalen ontvangen en ook interventies gepleegd. Deze goede en negatieve voorbeelden hebben ons geleid tot een aantal bevindingen.

Wat gaat er mis en wat kan beter?

We hebben vastgesteld dat het zimmen op verschillende vlakken verbeterd kan worden. Het is jammer als betrokken bewoners en ondernemers, die graag een bijdrage willen leveren aan hun stad, gefrustreerd afhaken omdat ze het gevoel hebben dat hun inbreng niet serieus wordt genomen. Dit is ook teleurstellend voor de gemeenten die juist hun best doen om mensen invloed te geven. Hieronder volgen onze belangrijkste bevindingen:

- Aan de voorkant is het niet duidelijk welke invloed mensen hebben: gaat het om meedenken, geïnformeerd worden, meepraten, ongevraagd advies geven, meebeslissen of co-creatie?
- Informatie-ongelijkheid: de gemeente beschikt over meer informatie dan de deelnemers aan inspraak-, zeggenschaps- of participatietrajecten, wat resulteert in een oneerlijk speelveld. En de beschikbare informatie is niet altijd gemakkelijk te begrijpen voor inwoners vanwege het gebruik van ambtelijke taal.





Zimmer

conferentie (mei 2024)

- Naarmate het onderwerp complexer wordt, verliezen zowel de gemeente als de inwoners soms het overzicht. Dan wordt er in losse stukjes, compartimentjes en brokjes geparticipeerd en verdwijnt het maatschappelijke doel uit zicht.
- Het kost bewoners en ondernemers (vrije) tijd, terwijl er (duur) betaalde bureaus en ambtenaren worden ingezet voor het vormgeven en uitvoeren van participatie. Deze bewoners horen soms dat ze niet representatief zijn. Een alternatief is omgekeerde participatie: de deelnemers geven mede vorm aan wat zij vinden en willen en hoe hun belangen kunnen worden behartigd. Vervolgens wordt deze uitkomst voorgelegd aan de buurt/wijk/stad met de vraag: bent u het hiermee eens? Kunt u zich hierin vinden? Op deze manier kan de cirkel rond worden gemaakt. Maar omgekeerde participatie is ORR nog niet tegengekomen in de praktijk.
- Ambtenaren en het systeem vinden participatie soms tijdrovend en remmend werken (in de doorlooptijd). Het organiseren van zeggenschap en inspraak wordt dan als te veel gedoe ervaren. Daarnaast is het ook onzeker: 'We weten niet wat er uitkomt' (geen grip).
- Afvinkparticipatie en schijnparticipatie: de stap van 'participatie' wordt doorlopen, maar de deelnemers hebben toch niet het gevoel dat ze gehoord en serieus genomen worden.
- We zien dat er koudwatervrees heerst bij ambtenaren om met kinderen in gesprek te gaan. Ze zijn bang dat ze onbedoeld verwachtingen wekken, niet weten hoe het moet, of niet weten hoe ze met kinderen in contact moeten komen. Dit staat het doen in de weg. Dit is een onderwerp waarover het gesprek moet worden aangegaan.