TwynstraGudde

Communicatie is het sleutelwoord

Een boekje met verhalen voor de hele gemeentelijke organisatie

Introductie

De gemeenten Hillegom, Lisse en Teylingen hebben besloten om onderzoek te doen naar het contact tussen inwoners en de gemeente. De gemeenten hebben ervoor gekozen om geen vragenlijst uit te zetten om een rapportcijfer op te halen, maar juist om inwoners verhalen te laten vertellen. Verhalen over hoe zij het contact hebben ervaren.

Inwoners konden zich aanmelden voor het onderzoek via het burgerpanel en via sociale media. 75 inwoners hebben zich aangemeld voor het onderzoek. Uit deze 75 inwoners is een selectie gemaakt voor 21 gesprekken, verdeeld over de gemeenten en over de onderwerpen van het contact.

De gesprekken zijn op locatie gevoerd of via de telefoon. Van de gesprekken zijn verslagen gemaakt, die na het gesprek gedeeld zijn met de betrokken inwoner. De inwoner had zo de mogelijkheid om aanvullende toelichting te geven.

De rode draden en anekdotes uit dit onderzoek kunnen voor iedere ambtenaar leerzaam zijn.

Leeswijzer

De onderzoekers hebben rode draden geanalyseerd uit de gesprekken. De rode draden zijn opgenomen en ingedeeld in vier onderwerpen. Deze onderwerpen vormen de hoofdstukken dit onderzoek:

1. *Contact leggen*
2. *Reacties krijgen*
3. *Participeren*
4. *Ambtenarij*

In het laatste hoofdstuk zijn de overkoepelende beelden opgenomen.

De rode draden zijn verrijkt met anekdotes en quotes uit de interviews. De anekdotes zijn bedoeld om een beeld te schetsen van de manier waarop inwoners het contact met de gemeente ervaren. Inwoners hebben verhalen gedeeld die zich recent alsook jaren geleden hebben afgespeeld.

1. Contact leggen

1.1. Standaard zaken gaan goed

Tijdens de interviews ontstaat het beeld dat routinezaken zoals trouwen of een paspoort aanvragen prima gaan. Ook simpele Fixi-meldingen gaan regelmatig goed, al hebben inwoners hier en daar nog schoonheidsopmerkingen.

Paspoort aanvragen
Een inwoner deelt dat zijn vrouw haar paspoort moest verlengen. Via de website kon ze een afspraak maken; dat was allemaal goed te vinden. De inwoner is op leeftijd, maar doordat hij vaker vergaderingen bekijkt van de raad, kan hij goed met de website omgaan. De afspraak was snel gemaakt. **Hij is tevreden over hoe het proces is verlopen. Alles ging goed op tijd, net als bij het afhalen van het paspoort. Er was even een knelpuntje, omdat de foto te oud was. Er kon echter snel een nieuwe afspraak worden gemaakt. Daar is hij blij om.**
De inwoner geeft aan dat het voor hem en zijn vrouw goed mogelijk was om op de website de afspraak te maken. Hij maakt zich echter wel zorgen over andere inwoners op leeftijd die dit minder goed kunnen. Zij zijn aangewezen op de bibliotheek of mantelzorgers om zulke afspraken te maken.

Vergunningsaanvraag
Een inwoner die graag informatie wil ontvangen over een vergunningaanvraag is ook positief. Via MijnOverheid kreeg hij een melding dat er een vergunning voor woningbouw was afgegeven in zijn buurt. Het plan betekende dat er een aantal parkeerplaatsen in zijn buurt – waar het nu al druk is met parkeren – zou verdwijnen. Via het platform van MijnOverheid kan je informatie opvragen over een plan bij de gemeente. Omdat de inwoner zich zorgen maakt over het verdwijnen van parkeerplaatsen, vraagt hij de informatie op. Dat gaat allemaal voorspoedig. **"De info werd snel en netjes aangeleverd."**

Leerlingenvervoer
Een inwoner heeft een kind dat gebruikmaakt van leerlingenvervoer, dat wordt aangeboden door de gemeente. Nu haar kind naar de middelbare school gaat, moet er een andere school gezocht worden. Niet elke school is echter geschikt voor haar kind. Daarom belt ze met de gemeente: kan er voor een nieuwe school ook leerlingenvervoer worden geregeld? Dat contact ging goed: ze werd snel doorverbonden met de verantwoordelijke ambtenaar. **"Het was makkelijk om ze te bellen en contact op te nemen. Die ervaring was helemaal goed."**

Trouwen
Een man uit Lisse gaat twee weken na het interview trouwen. Hij vertelt hoe hij en zijn vrouw zich gingen aanmelden op de website. Dat moest via een Word-document dat er "best knullig uitzag, niet goed uitgelijnd en zo." Maar dat was verder niet zo spannend. Wat wél spannend was, was dat je eerst alle informatie moest aanleveren, voordat je een datum kon kiezen. "Bij andere gemeenten kun je eerst zien of de datum die je wil beschikbaar is, zodat je daarna alle spullen bij elkaar kan gaan zoeken. Hier is dat dus andersom. Dat is onhandig." Daarna was er een afspraak bij de gemeente om alle documenten in te leveren. Dat was een prettig gesprek in een goede sfeer. **"Wat ik prettig vond was dat ze ons heel rustig even meenam in het trouwen en wat daarbij komt kijken. Ze feliciteerde ons met ons ondertrouw. Ik wist toen nog niet eens dat we vanaf dat moment in ondertrouw waren, dus dat was wel leuk."**

1.2. Het labyrint van de organisatie

Bellen met het klantcontactcentrum gaat goed; de medewerkers staan inwoners vriendelijk te woord. Ze kunnen alleen zo weinig. De juiste persoon te pakken krijgen blijkt niet makkelijk of efficiënt. Meerdere inwoners geven aan een organogram – hoe is de gemeente eigenlijk georganiseerd? – te missen.

Tussenpersonen
Een inwoner vertelt dat hij een aantal jaar geleden is verhuisd naar een nieuwbouw appartementencomplex. Een prachtig complex. Enige minpuntje: voor het complex is alles betegeld. Hij vindt dat jammer; dat kan toch veel groener? Hij neemt daarom contact op met de gemeente om de betegeling weg te halen, en een mooi plantsoen te realiseren. Dat gaat in eerste instantie goed: "[Ik nam contact op] via de mail. Initieel ging dat wel makkelijk, omdat de buurtcoördinator vrij snel werd toegewezen." **Dan dient echter de complexiteit van de organisatie zich aan: de buurtcoördinator heeft een coördinerende rol, maar geen inhoudelijke betrokkenheid bij het initiatief.** Toch had de coördinator wel de wens om alles via haar te laten verlopen. Maar dat is voor een inwoner – die een inhoudelijk gesprek wil voeren – niet handig. Alles moest via een tussenpersoon verlopen. Ook voor de coördinator was dat niet handig: "Voor beide partijen was het [...] belastend."

Niemand die je verder kan helpen
We spreken met een inwoner die graag zijn buurt wil vergroenen. Hij heeft het idee om op een paar parkeerplaatsen in zijn buurt de betontegels te vervangen door grastegels. Hij brengt het initiatief in, en in eerste instantie gaat alles goed. Beide partijen zijn enthousiast. Toch loopt het initiatief vast. Er is geen wegbeheerder die akkoord kan geven op het initiatief. Het blijft stil. Dat is lastig te begrijpen. Hoe kan het nu dat niemand anders akkoord kan geven, behalve de wegbeheerder? "**Ik snap de uitdaging, maar je kan je er niet achter verschuilen. Dan ga je het maar anders organiseren."** Zelfs wanneer de wethouder zelf aangeeft dat er antwoord moet komen op zijn initiatief, blijft het stil.

Eigen telefoonlijst
We spreken met een gepensioneerde man die in zijn werkende leven meerdere (bouw)projecten heeft ontwikkeld. Hij is privé betrokken bij een langjarige ontwikkeling. In die jaren heeft hij met een aantal mensen van de gemeente veelvuldig contact. Het beleid is echter dat er geen telefoonnummers worden verstrekt; alles gaat via het centrale punt. Hij moet elke keer het Klant Contact Centrum bellen met de vraag of hij doorverbonden kan worden. Op zijn vraag krijgt hij altijd de wedervraag of hij uit kan leggen waar het over gaat. **"Het is vervelend om steeds aan een telefooncentrale 140252 te moeten vertellen waarom je een bepaalde ambtenaar met wie je veelvuldig contact hebt, wilt spreken. Enorm gemis is de betrokkenheid bij een zo'n belangrijk project."** Daarom heeft hij intussen zelf een telefoonlijst gemaakt waarop hij nummers verzamelt.

2. Reacties krijgen

2.1. Als je maar lang genoeg stil bent ...

Er is weinig dat mensen in het contact meer frustreert dan gewoon helemaal niets meer horen of helemaal géén reactie krijgen.

Geen bereik over bereikbaarheid
Een inwoner merkt dat het OV in zijn buurt niet goed bereikbaar is. De dichtstbijzijnde halte is bijna 20 minuten lopen. “Met het lekkere weer is dat een leuke wandeling, maar niet als je haast hebt of als het weer minder is. De wat oudere mensen hebben dan een flinke wandeling voor de boeg.” Hij bedenkt daarom een alternatief, waarbij twee bushaltes worden verplaatst. Dat plan dient hij in bij de gemeente. Er komt daarop twee jaar lang geen reactie, ook geen afwijzing. **“Ze hoeven er niet meteen in te springen, maar je kan op z’n minst zeggen ”we hebben het in beheer” of ”we gaan er niets mee doen””.** Twee jaar later werkt de gemeente aan een mobiliteitsplan. De inwoner wordt dan uitgenodigd op het gemeentehuis om te komen praten over zijn plan. Ook uit dit gesprek komt geen terugkoppeling van de wijze waarop de gemeente met zijn input denkt om te gaan. “Ik zou het wel fijn vinden om iets terug te horen. Ik doe dit omdat ik weet dat er een bepaalde behoefte is, en ik praat niet alleen voor mezelf. Ik doe het ook voor de wijk.”

Vier keer scheepsrecht?
Een inwoner met vragen over een vergunningaanvraag waarbij parkeerplaatsen verdwijnen krijgt in eerste instantie snel informatie over de vergunningaanvraag. Als hij naar aanleiding van die informatie meer vragen heeft, blijft het echter stil. Tot drie keer toe blijft een reactie op vragen uit. Dan besluit hij om nogmaals te vragen om informatie én om aan te geven dat er – bij het uitblijven van een reactie – een formele klacht wordt ingediend. En voilà: de informatie komt snel beschikbaar. **“Ik begrijp het grotere goed, maar je verwacht dat je reactie krijgt als je vraagt hoe het zit. De burger wordt nu niet meegenomen in het geheel. Uiteindelijk denk ik ook ”je moet ook wel door”. Ik wil ook niet als één persoon de procedure tegenhouden. Maar ik wil wel graag antwoord. Ik wil niet moeten dreigen met escaleren [naar een formele klacht].”** De stilte is voor hem lastig te begrijpen. “Het is helderder als je een reactie krijgt van ”we zoeken het uit en komen er binnen twee weken op terug”. Dan weet je waar je aan toe bent.”

Genegeerd
De inwoner met het idee voor grastegels op parkeerplaatsen krijgt geen reactie op zijn plannen; geen afwijzing en geen toezegging. “Ik heb geen antwoord gekregen in de zin van ”we gaan het niet doen” of ”we willen wel maar kunnen niet.” Welke reactie het ook is, maakt hem niet veel uit. Als er maar een reactie komt. **“Vertel het gewoon als het niet kan. Negeer me in ieder geval niet. Dat is het ergste wat je kan doen.”** Via zijn netwerk spreekt hij een wethouder aan, die toezegt om zijn plan door te zetten naar de portefeuillehouder. De portefeuillehouder neemt vervolgens contact op met de initiatiefnemer en meldt hem dat er ‘op korte termijn’ een antwoord op zijn plan komt. Echter, het blijft opnieuw stil. Zelfs na een reminder aan de wethouder is er nog steeds geen antwoord. Dit zorgt voor frustratie. “Het is toch raar dat je zo met de burgers omgaat, en dan je afvragen waar de kloof vandaan komt. Het is gestoord.” De inwoner besluit dan ook om tegen de wethouder een formele klacht in te dienen. Een stap die niet nodig geweest zou moeten zijn. “Al hoef ik geen hoorzitting, maar ik wil gehoord worden.”

Het gebouwtje dat maar niet aangepakt wordt

We spreken een man op leeftijd die inmiddels 25 jaar in Warmond woont. Zijn verhaal gaat over een recreatiegebouwtje in het gebied De Strengen. De Strengen is een natuurgebied aan de overkant van ‘t Joppe (ten opzichte van het centrum van Warmond). In dat gebied staat een recreatiegebouwtje, ooit bedoeld voor mensen die moesten plassen. Maar de man die we spreken vertelt ons dat het gebouwtje zolang hij er woont al ellende is: de deuren zijn op slot, het is niet in gebruik en intussen zijn de deuren helemaal vernield. “Ik heb vaak gevraagd aan de gemeente of ze daar iets aan kunnen doen, maar dat doen ze niet.” Hij is begonnen met vragen aan ambtenaren die ook wel eens in het gebied komen. Die konden niets doen.

Zes jaar geleden werd er een plan voor de gehele Kagerzoom gemaakt (waar De Strengen ook onder valt). “Er werd een extern bureau ingehuurd dat het hele project zou uitvoeren. Maar dat gebouwtje – wat wel in het plan stond om weg te halen – is nooit weggehaald. Toen ben ik eigenlijk pas echt veel contact op gaan nemen. Via de gemeentesecretaris kreeg ik contact met een ambtenaar. Die gaf aan dat het niet veilig was om het gebouwtje te slopen omdat er een stroomkabel lag. Dat moest eerst opgelost worden. Na een tijdje is dat met die kabel opgelost, maar het gebouwtje is niet afgebroken.”

Wat hem het meest frustreert is dat er geen communicatie is. **“Ik hoorde letterlijk niets: het gevoel wat het bij mij oplevert is dat de strategie is; stil houden.** Ik ben er meer van dat er gezegd wordt: “dit is belangrijk maar hier doen we nu niets mee.” Dat is dan duidelijk en dan kan je je erbij neerleggen of als je het er dan niet mee eens bent eventueel weer vervolgstappen nemen.”

2.2. Vul zelf maar in

De gemeente kan niet alles, en dat maakt dat het gegeven antwoord niet altijd het antwoord is dat mensen het liefst zouden horen. Dat neemt niet weg dat bijna iedereen aangeeft dat ze liever helder of duidelijk horen dat iets wel of niet kan, maar óók dat ze graag meegenomen worden in de overweging waarom iets wel of niet kan. Daar hoort bij dat de uitleg ‘zo is het beleid’, voor iemand die binnen een ambtelijke organisatie werkt misschien een heldere uitleg is - voor de meeste mensen is dat niet zo.

De gezonde boom die toch omgezaagd werd
In de wijk van iemand die we spraken stonden twee oude grote bomen. In een van die bomen hingen dikke, dode takken. De takken hadden al drie jaar geen bladeren meer en de basten vielen eraf. Omdat degene die we spreken zich zorgen maakte over de veiligheid, maakte hij een Fixi-melding. Hij krijgt een standaardantwoord: “Het beleid is dat er elk jaar gecontroleerd wordt.” Inmiddels weet hij dat meer buren een melding gemaakt hebben van de dode takken. Uiteindelijk krijgt iedereen het verrassende antwoord: **”De bomen zijn gezond, we doen er niets mee'.” “Maar een paar maanden later ben ik thuis aan het werk en hoor ik opeens een kettingzaag; de hele boom wordt omgezaagd!”** En wat blijkt, later die dag wordt ook de tweede boom omgezaagd. “Terwijl maar één boom dode takken had én nadat er gezegd werd dat ze gezond zouden zijn ... En het duurde ook nog eens drie jaar voordat er een boom voor terugkwam, en dat was er maar één in plaats van twee.”

Alles past
De inwoner met vragen over het verdwijnen van parkeerplaatsen vraagt zich af hoe dat plan past in de omgeving. Er is in de buurt al veel parkeerdruk, en nu verdwijnen er ook nog eens parkeerplaatsen. Is daar wel goed over nagedacht? Een goed antwoord komt daar lange tijd niet op. Uiteindelijk – na het dreigen met een formele klachtenprocedure – krijgt hij antwoord. De reactie is dat de procedure is gevolgd en dat het plan past in het beleid. Meer informatie krijgt hij niet. **Dat alles in het plan paste, dat geloofde hij wel, maar hij moest wel zelf nazoeken wat de procedure en het beleid precies zijn. Die context gaf de gemeente niet zelf.**

Zorgen delen
Een inwoner maakt zich zorgen over het verhuurderschap door de woningbouwvereniging. Ze ervaart dat de woningbouw niet eerlijk zaken doet en dat huurders worden benadeeld. Ze besluit dit aan te kaarten bij de gemeente; dat voelt als een goede partij. “Het lokale niveau beviel me wel. Want lokaal kan je verbeteringen of veranderingen maken.“ Via de mail neemt ze contact op met de gemeente. Ze krijgt – na even wachten – een reactie. **Kort en krachtig deelt de gemeente haar mee dat haar melding geen prioriteit heeft. Zonder uitleg te geven waarom en zonder haar een richting te geven voor een oplossing waar ze verder mee kon.** Wrang voor haar, want “als je

eenmaal naar de gemeente stapt, dan heb je wel écht een probleem. [Lees: dat doe je niet zomaar.]" Het probleem speelt ook breder. "Ik kom niet alleen voor mezelf op, maar ook voor inwoners die dat niet zelf zouden doen." De situatie brengt haar aan het twijfelen: kun je nog wel bouwen op de gemeente? Ze vraagt zich af of het nog meespeelt dat de gemeente in een ander project samenwerkt met de woningbouw: zou de gemeente daardoor andere belangen voorrang geven in deze zaak? "Ze komen nu minder betrouwbaar over."

Ja zeggen, nee doen
Een inwoner denkt graag met de gemeente mee over de energietransitie. Hij heeft veel kennis opgedaan op dit gebied, en brengt die graag in. Hij doet de gemeente daarom suggesties. De gemeente reageert hierop in de trant van **'hier moeten we inderdaad iets mee.'** Hij merkt echter dat daar niets van terechtkomt. In principe vindt hij dat prima, als ze maar aangeven waaróm.

2.3. Verder dan je neus lang is

Er zijn veel mensen die graag iets goeds doen voor hun omgeving, of graag meedenken over hun omgeving. Het wordt gewaardeerd als de gemeente meedenkt Maar het wordt als frustrerend ervaren als de gemeente helemaal níet meedenkt.

Een meedenkende ambtenaar is veel waard
Een inwoner wil graag dat haar dochter met leerlingenvervoer naar de middelbare school kan in Gouda, ruim 50 kilometer verderop. Het beleid zegt echter dat er eerst moet worden gekeken naar een school in de buurt. Als de ouders toch voor een school verderop kiezen, dan moet hun dochter maar met het openbaar vervoer naar school. Haar moeder maakt zich hier zorgen over; eigenlijk kan hun dochter niet zelfstandig met het openbaar vervoer. Dit vertelt ze aan de gemeente. **De betrokken medewerker gaat voor haar aan de slag en denkt mee om te kijken hoe er tóch wat geregeld kan worden.** Dat lukt ook: er vindt een medische keuring plaats om te bepalen of er toch leerlingenvervoer mogelijk is. Dat is – naar het gevoel van de inwoner – wel iets waar de ambtenaar zélf achteraan moet om te regelen.

De oplossing past niet bij het probleem
Een inwoner van een ouderencomplex merkt dat de openbare parkeerplaats voor het complex vaak helemaal vol staat. Hij moet zijn auto vaak verderop parkeren, soms zelfs een paar straten. Nu wonen in het complex ook ouderen die minder goed ter been zijn. Voor hen is het vervelend als ze ver moeten lopen omdat de parkeerplaatsen bezet zijn. Samen met de bewonersvereniging wil hij graag dat de doorstroming op de parkeerplaats verbetert. Hij stelt daarom aan de gemeente voor dat er een blauwe zone wordt ingesteld. Dit verzoek wordt afgewezen. **De gemeente geeft aan dat mindervalide inwoners "maar een invalidenparkeerplaats moeten aanvragen." Dit lost het probleem van doorstroming niet op**. Hij mist het meedenken van de gemeente. Het kan zijn dat een blauwe zone niet kan, maar wat kan er dan wél? Nu blijft het probleem van doorstroming bestaan. "In dit geval dacht ik dat ik in de kou werd gezet."

Niet meedenken over groen
We spreken een man die zes jaar geleden naar Voorhout verhuisd is. Een paar jaar geleden hadden hij en zijn vrouw de kans om de groenstrook naast hun huis te kopen. Ze vonden het duur en omdat ze ook nog hun eigen huis moesten verbouwen, besloten ze de strook op dat moment niet te kopen. Een tijdje geleden – de verbouwing was klaar – hadden ze wel interesse om de groenstrook te kopen. Ze vulden een aanvraagformulier in via de website van de gemeente. Per mail kwam het antwoord: ze konden de groenstrook niet overkopen want de gemeente moest over een x-percentage groen beschikken en er zou een beschermde kikker zitten. Daarmee was de kous af. Omdat de bosjes in de groenstrook nogal flinke stekels hebben waar vuil in blijft hangen en die nogal eens door je slipper steken en krassen in je auto maken, onderhoudt hij samen met zijn buurman de groenstrook. Een jaar later probeert hij het nog

eens. Hij vult het aanvraagformulier in en dit keer luidt het antwoord: "Zoals we u vorig jaar al mededeelden, kunnen we dat niet verkopen."
Hij noemt twee specifieke momenten waarop dit nog frustrerender werd. Een paar maanden na de tweede afwijzing leest hij in een krantje dat een man de slootkant had gesnoeid zodat zijn zoontje kon vissen. "Dat kon dus wel, maar ons verzoek niet. Terwijl dat ook groen is."
Het tweede moment was in coronatijd. Vanuit de gemeente kwam de vraag: "Hoe kunnen wij kosten drukken?" "Wij hadden gezegd: verkoop nutteloze groenstroken. Dat hadden meerdere anderen ook gezegd. Maar daar is nooit reactie op gekomen."
Wat hieraan het meest frustrerend is: "Het antwoord is nee, jammer voor je, en er wordt geen moeite gedaan om even iets verder te denken. .... Begrijp me niet verkeerd, ik ben blij met al het groen in de wijk dus ik had er ook iets groens neergezet. Maar doordat ze meteen 'nee' zeggen en niet even meedenken, maakt dat we ook niets voor elkaar kunnen betekenen**. En misschien had het alsnog niet gekund maar een 'nee' op het einde is anders dan bij voorbaat al een nee."**

3. Participeren

3.1. Oh ja, inwoners moeten we ook meenemen

In veel van de gesprekken gaat het over participatieprocessen. Het beeld dat in deze gesprekken ontstaat, is dat inwoners gevoelsmatig eigenlijk altijd te laat betrokken worden: pas als de plannen al klaar zijn. Inwoners doen graag mee aan participatietrajecten zodat ze kunnen mee denken over hun buurt en hun gemeente. Dat moet echter wel op tijd gebeuren. Inwoners merken nu dat participatie soms pas laat op gang komt.

En hoe zit het dan met het trapveldje?
Een man van middelbare leeftijd woont naast de basisschool waar hij zelf ook nog op heeft gezeten. Het gebouw is aan vervanging toe. Daar is eigenlijk iedereen het over eens. Tijdens de inwonersavond worden de plannen voor de nieuwe school toegelicht maar de meeste omwonenden hebben vooral interesse in wat er met het trapveldje náást de school gaat gebeuren. Gaat daar ook gebouwd worden? Komen daar woningen? "Elke keer als we iets over het trapveld vroegen, draaide de gemeente om de brij heen. Hoe meer ze gaan draaien, hoe minder je het vertrouwt." Wat de plannen zijn met het trapveldje, wordt niet duidelijk die avond. En na deze inwonersavond horen ze een jaar niets. **"Dat zorgde al helemaal voor wantrouwen. Ik ging elke keer via zo'n overheidswebsite in de gaten houden of er vergunningen werden afgegeven."**
Uiteindelijk was er afgelopen maart weer een inwonersbijeenkomst. Dit keer hadden ze het trapveldje wel meegenomen. In die zin heeft de gemeente wel geluisterd. Andere dingen die beloofd waren – zoals dat het autoluw zou worden – zijn niet echt handig aangepakt. De man geeft aan dat hij niet weet wanneer ze weer iets horen, maar hij vermoedt dat, wanneer het nu weer heel lang stil blijft, mensen wel onrustig worden.
Op de vraag wat er beter had gekund, is deze omwonende heel duidelijk. "Ze hadden veel eerder in het project moeten zeggen "we willen de school gaan verbouwen, wat is daarbij voor jullie als omwonenden belangrijk?" En dan een avond met "dit hebben we opgehaald en zo gaan we ermee om." Dat je kan zien hoe ze daar ons in meenemen. Nu denk je: ik geef het aan, maar ze doen er toch niets mee. Als je dan wel gehoord wordt, dan zie je dat op een gegeven moment niet meer. De gemeente gooit zo een beetje eigen glazen in."

Vechten om mee te praten
We spreken een vrouw die in Lisse woont. In de straat waar ze woont, lag een braakliggend terrein. Toen ze overwogen het huis te kopen, vertelde iemand van de gemeente dat er patiowoningen op dat braakliggende terrein zouden

komen. Ook een van de buren kreeg te horen dat er patiowoningen zouden komen. De vrouw woonde nog geen maand in haar nieuwe huis toen bekend werd dat er een hoog Knarrenhof zou komen – zelfstandige seniorenwoningen rondom een hofje. Dat moesten ze wel via via horen. Waarom die mensen uitgenodigd waren en zij niet, dat weet ze niet. Toen ze eenmaal aanwezig mochten zijn, leverde dat weinig op. Ze mochten eigenlijk niets inbrengen, en de dingen díe ze inbrachten, daar werd niets mee gedaan. Ze zegt daar zelf over: **"Er wordt gesproken over participatie maar die is er niet. Ze laten daarin heel veel steken vallen: mensen zijn niet betrokken aan het begin, moeten er zelf van horen, en als je dan aansluit, is er geen ruimte om iets te vinden want er wordt alleen maar gezonden en met wat jullie zeggen wordt er niets gedaan."** Ze hebben uiteindelijk de initiatiefnemers van het Knarrenhof bij henzelf uitgenodigd. En ondanks het feit dat dat een prettig gesprek was, is daar ook niets uitgekomen.
Er valt haar nog iets op. Na bijeenkomsten is het soms heel lang stil, en alle stukken die van belang zijn worden voor een kerst- of zomervakantie gepresenteerd. "Ik snap dat als je aan het werk bent, dat je dan naar de vakantie toewerkt, dat doe ik zelf ook. Maar in zo'n lastig proces komt het niet goed over."
Er zijn op dit moment meerdere bezwaren ingediend, en dat is jammer. "Het zure vind ik dan dat bij de verkiezingen elke partij participatie hoog in het vaandel heeft. Maar dit is geen participatie. De plannen werden ons door de strot geduwd en daar mochten wij niets van vinden." ... "Wat ons wel bediend had was een open en eerlijk gesprek. Dit is het plan, hoe zouden jullie dat vinden, en hoe kunnen we dat beter inrichten? Maar het heeft niet zoveel zin om te overleggen als de plannen er al zijn. Er was een mogelijkheid geweest om er samen uit te komen."

3.2. Participatie: hier graag.

Participatie is vaak een traject dat de gemeente opzet. Rondom een beleidsplan of een groot project. Soms komt het initiatief ook vanuit de burger. En dat gaat lastig. Omgaan met input die niet uitgevraagd is, lijkt lastig. Hier de processen op aanpassen – het adaptieve vermogen van de gemeente – gaat niet soepel.

Burgerinitiatieven, hoe moet je dat nu faciliteren?
De inwoner die we spraken met het idee voor een plantsoen voor zijn appartementencomplex, merkte dat zo'n initiatief lastig was voor de gemeente om op te pakken. De ambtelijke samenwerking tussen Lisse, Hillegom en Teylingen was toen net gestart. Hij merkte dat de ambtelijke organisatie nog niet goed op elkaar was ingespeeld. "De ambtenaar [die het voor hen zou oppakken] kon de weg niet vinden in het apparaat." Waar de politiek heel enthousiast was over het faciliteren van burgerinitiatieven, merkte hij dat de organisatie dat lastig vond: **"Je zag verschil tussen het politieke stuk – de wethouders die alles toejuichten – en het ambtelijk apparaat dat geen idee had. (...) Moraal is: politiek wil wel, maar het ambtelijk apparaat is daar niet echt op voorbereid of bereid om mee te werken. (...) Ik ervoer het bijna als tegenwerkend. Als in 'we zijn er niet op ingericht."** Dit zorgde voor – onnodige – vertraging in het realiseren van het initiatief.

Mag ik meedenken vanuit de kennis die ik heb?
Een inwoner met veel kennis over de energietransitie wil de gemeente graag helpen en zijn kennis delen. Toch merkt hij dat ambtenaren het lastig vinden om gebruik te maken van zijn kennis; er is veel verloop en weinig écht inhoudelijke kennis in zijn beleving. "Ik heb regelmatig contact gehad met de energieregisseur, maar hij gaf aan "er zijn zoveel mensen die mee willen denken"... Hij kan dus niet schiften in wat hij nodig heeft." De inwoner merkte dat de gemeente weinig met hem wilde delen. Hij was onder andere energiecoach. Hij hield bij met wie ze spraken, wanneer en wat deze mensen vervolgens echt aanpasten aan hun woning. De gemeente had weinig interesse in die data. Er kwam ook geen sturing, over het aantal mensen dat ze met energiecoaches wilden bereiken bijvoorbeeld. Het meenemen van burgers die graag betrokken willen zijn – ook in een wat formelere rol – blijkt lastig. Ambtenaren stemmen niet consequent met hem af over wat er gebeurt in de energietransitie. **"Toen ben ik naar de wethouder gegaan met "jullie informeren en organiseren niet." Zij zagen dat probleem niet. Maar als je zo met ons aan de**

slag wilt, dan moet je er gebruik van maken en het laten passen in het geheel." Doordat hij niet wordt meegenomen, voelt hij zich niet serieus genomen.

Mogen we een zelf betaalde pilot doen alsjeblieft?
Een andere inwoner wil ook graag meedenken over de energietransitie. In dit geval gaat het over het aanleggen van laadpalen in de buurt. "In het beleid staat namelijk dat er 200 meter vanaf een huis een laadpaal moet staan. Bij ons in het centrum staat er een aan de ene kant van het centrum en een aan de andere kant van het centrum." De man heeft contact opgenomen en aangegeven dat hij graag in gesprek wilde komen met iemand van de gemeente die op dit dossier aan het werk is. De wijk wil namelijk een pilot doen, waarbij ze bereid zijn om alles zelf te betalen. Het enige antwoord dat hij krijgt is dat er gezegd wordt dat er nu niets mee gebeurt, dat er een afwijzend antwoord of helemaal geen antwoord komt. **"Het idee dat je als maatschappij iets samen wil doen met de gemeente, en dat de gemeente daar ook maar enigszins voor openstaat, dat gevoel krijg ik helemaal niet."**

3.3. De spelregels bepalen we na de start

Als inwoners kunnen meedenken, merken ze dat de kaders pas achteraf worden bepaald. Eerst kunnen inwoners al kun ideeën kwijt, maar pas daarna blijkt dat deze ideeën niet kunnen of dat hier geen financiële ruimte voor is.

We spreken een man die na een lange staat van dienst net gestopt is met werken. Hij was in relatief korte tijd twee keer een bijeenkomst aanwezig waar allerlei ideeën door omwonenden bedacht mochten worden. De eerste keer was bij de participatie van de Herenweg. Er werden tientallen ideeën tijdens de participatiebijeenkomsten geopperd. Daarna was er een wisseling van wethouders en één bijeenkomst later noemde de nieuwe wethouder dat al die ideeën € 5 miljoen zouden kosten en dat dit nooit zou kunnen." Toen zeiden inwoners wel: "Had dit eerder gezegd!"
Iets dergelijks gebeurde bij de centrumvisie van Warmond. "Ook toen werd er gevraagd om allemaal ideeën te opperen en één bijeenkomst later horen we dat er maar 3 ton beschikbaar is. Dan kunnen al die ideeën helemaal niet gerealiseerd worden." **"Maar als dat is hoe het zal gaan, dan gaan inwoners zich afvragen "waarom hebben we dit gedaan?" Dan voel je als gemeente niet goed aan wat je oproept als je het op deze manier doet."**
Overigens wordt de participatie over de Herenweg zowel in dit gesprek als in twee andere gesprekken genoemd als voorbeeld van dat er over het algemeen best veel goed is gegaan. "In het geval van de Herenweg daar kan ik positief over zijn, dat is in goed overleg met inwoners gegaan ... Het hangt er misschien ook vanaf wie er met het project bezig is vanuit de gemeente?"

3.4. Geen terugkoppeling ...

In meerdere gesprekken schetsen inwoners dat ze betrokken waren bij een avond, meegedaan hebben met een enquête, zich aangemeld hebben voor een klankbord of een panel, maar daarna niets meer hoorden. Terwijl het voor inwoners fijn en belangrijk is als ze een terugkoppeling krijgen over hun participatie: "Dit gaan we ermee doen." Of: "Het traject gaat nog even duren want ..." Dit blijft helaas regelmatig uit.

De klankbordgroep die niet van start ging
Iets meer dan een jaar geleden werd bekend dat er opknap- en herinrichtingsplannen voor de wijk gepland worden waar de man die we spreken woont. Omdat hij zelf jaren actief is geweest in de lokale politiek, besluit hij naar een van de inwonersavonden te gaan. Na die avond was er nog een avond en het viel op dat er weinig gedaan was met de input van de eerste avond. Toen hij daar een vraag over stelde, werd aangegeven dat hij misschien wel in de klankbordgroep van het project kon. Dat leek hem leuk, maar hij heeft er daarna nooit meer iets van gehoord.

Toen hij eind vorig jaar informeerde naar hoe het stond met de klankbordgroep, kreeg hij te horen dat er begin dit jaar een nieuw plan zou komen. Maar een week voorafgaand aan ons interview was er een commissievergadering met een raadsvoorstel en daarin stond: "het participatietraject [met betrekking tot de herinrichtingsplannen van deze wijk] is afgesloten." **"Dan staat er dat er iets met burgerparticipatie is gedaan, maar dat klopt gewoon niet. Er wordt niets met onze input gedaan, dan laat ik weten dat ik nog interesse heb, en hoor je niets meer."** ... "Maar als ik dit als raadslid zou lezen, zou ik denken dat het participatieproces goed doorlopen is. Als dat op deze manier in een raadsstuk staat, dan ben je de politiek en de inwoners in de maling aan het nemen. De politiek weet niet wat er aan informatie gestuurd is. Dus áls er straks nog een klankbordgroep komt, dan is het geluid straks: "De raad heeft hiermee ingestemd, dus dit is wat er moet gebeuren."

Waarom duurt het zo lang?
Een inwoner neemt deel aan de participatie rondom het bepalen van een locatie voor het opvangen van statushouders. Er is een klankbordgroep die 2 à 3 keer bijeenkomt. Dat is nu een half jaar geleden en hij heeft niet het gevoel dat men iets is opgeschoten. **"Ik weet niet of dat met name komt door bewust kleineergedrag – in de hoop dat de Spreidingswet wordt ingetrokken – of dat men daadwerkelijk wettelijk geen mogelijkheden ziet om [aan de Spreidingswet] te voldoen. Het hele traject duurt heel erg lang."** Er wordt nu wel een plek aangewezen, maar waarom het zo lang duurt, begrijpt hij niet. "Ze communiceren wel, maar er komt veel vaagtaal bij kijken. Om de paar jaar heb je verkiezingen en inwerking, maar dat komt langdurige projecten niet ten goede." Na een paar bijeenkomsten was de participatie rondom de opvanglocaties klaar. Er is wel teruggekoppeld over de gekozen locatie, maar is er nou echt geparticipeerd? Niet alleen rondom de opvanglocatie voor statushouders merkt hij dat het lang duurt, maar ook in het centrum van Sassenheim. "Daar moeten woningen worden gesloopt. Dat is voor een deel gebeurd, maar een deel is nog dichtgetimmerd. Dat is geen aanzicht. Dat duurt maar voort. De gemeente heeft een rol, net als de woningbouw, maar het resultaat is dat het centrum nu al geruime tijd een onooglijk aanzicht biedt. Dan vraag je je af waarom niet alles wordt gesloopt." De communicatie hierover, vindt hij matig.

Met de auto
We spreken een vrouw die sinds haar tweede in Voorhout woont, dat is inmiddels meer dan 70 jaar. Ze voelt zich thuis in Voorhout, niet in Teylingen. Ze mist al langer een vooruitziende blik om het dorpsgebeuren te bewaken. Vorig jaar kwam daar een nieuwe frustratie bij, toen ze hoorde dat het centrum van Voorhout moet worden afgesloten voor auto's. Op de inwonersavond hoort ze dat het afsluiten van de straat 'milieubewust' heet. "Maar als ik helemaal om moet rijden via de snelweg om in het centrum te komen dan is dat ook niet milieubewust." **Met de auto naar het centrum kunnen is voor haar belangrijk omdat ze daar haar boodschappen doet én omdat ze een netwerkje van 80- en 90-plussers heeft die ze regelmatig ophaalt om gezelschap te houden. Fietsen is dan geen optie.** Het is niet dat ze alles met de auto wil doen. "Ik woon heel centraal, ik ben heel lang met de trein naar mijn werk gegaan. Het was 5 minuten lopen, dan de trein en dan weer lopen. Dus ik doe niet alles met de auto maar ik wil wel de mogelijkheid behouden. ... Ik zeg wel eens grappend: "En als je een begrafenis hebt; wat moet je dan? Dus als alles afgesloten wordt, dan ben ik tegen. Het moet wel leefbaar zijn en blijven en geen reservaat."
Ze gaat regelmatig naar inwonersavonden, zowel avonden georganiseerd door de gemeente als avonden georganiseerd door ongeruste inwoners. Over de centrumplannen van Voorhout en de inrichting van het stationsgebied bijvoorbeeld. De terugkoppeling daarna vindt ze matig. Het verbaast haar vooral dat er zo weinig praktisch gedaan wordt. "Voor de centrumplannen wordt zoveel onderzoek gedaan, er was nu dus weer € 190.000 gereserveerd voor onderzoek, maar doe nou eens iets praktisch."

Niet serieus genomen
Een vrouw die het belangrijk vindt om actief mee te doen, reageert op elke enquête en vraag vanuit de gemeente. Ze werkt zelf ook als ambtenaar en weet hoe waardevol die informatie is. Ze mist daarna wel vaak de terugkoppeling.

Zo speelt op dit moment in haar buurt de opvang van vluchtelingen. “Eigenlijk zouden alleen de direct omwonenden van de twee percelen die onderzocht werden geïnformeerd worden. Dat escaleerde in de aanpalende wijken; een inwoner die wel een uitnodiging had gekregen, heeft deze gekopieerd en bij heel veel mensen verspreid. Toen is de gemeente Teylingen ingesprongen en heeft iedereen uitgenodigd. Er zijn toen meerdere avonden georganiseerd.” Na enig twijfelen of ze naar de inwonersavond moest gaan – een politieke partij had opgeroepen tot demonstratie, en daar had ze zich niet prettig bij gevoeld – heeft ze zich aangemeld.
De avond zelf was goed georganiseerd. “Binnen waren allemaal punten waar je verschillende vragen kon stellen: het COA, ambtenaren en wethouders. Je kon overal vragen stellen. Het was heel druk, dat is op zich goed maar daardoor kom je ook niet lekker aan bod. ... Voor wat ik kon vragen, werd ik goed te woord gestaan. Zowel door het COA en de wethouder werd ik serieus genomen, dat was fijn.” Omdat ze zelf jonge kinderen heeft en omdat het een belangrijk onderwerp vindt om echt goed te regelen, meldt ze zich aan voor een inwonerspanel. Daarna hoort ze niets meer. **“Ik weet hoe druk ze het hebben en dat het niet bewust gaat, maar het is een heel gevoelig onderwerp voor direct omwonenden en juist daarom moet er extra aandacht aan besteed worden. Dat maakt het extra jammer als je daarna niets meer hoort.”**
Sinds de inwonersavond in november zijn er twee nieuwsbrieven verstuurd, in december 2024 en in maart 2025. “In die nieuwsbrief staan terugblikken en vervolgstappen, ze proberen je wel stapsgewijs mee te nemen. Maar dat is iets anders dan je aanmelden voor een panel.” Na haar aanmelding volgt er niets. Ook geen bericht dat het later start bijvoorbeeld. **“Deze manier is alleen passief informeren in plaats van in gesprek blijven. Dit wekt de indruk: ‘kijk wat wij gedaan hebben’ en niet: ‘dit is wat wij gedaan hebben en wat vinden jullie daarvan?’ Bij zo’n spannend thema moet je zorgen dat je inwoners betrokken houdt, want we zien wel dat er allemaal vergunningen verleend worden dus er gebeurt van alles op de achtergrond.”**
“Je zal als ambtelijk orgaan weerstand krijgen als je mensen actief opzoekt, maar je hebt er uiteindelijk meer aan als je in gesprek blijft. Hoe meer je passief de buurt betrekt, hoe meer problemen je krijgt als het er straks staat. Het gaat er ook om dat je actief met mensen in die buurt meedenkt. Het belangrijkste voor inwoners is dat ze zich gehoord voelen, en dat voelen mensen zich nu niet. Ik denk dat de meeste mensen het idee hebben dat ze hun mening gegeven hebben en dat de politiek daar vervolgens niet naar luistert.”
Ze geeft nog een voorbeeld waarbij de terugkoppeling uitbleef. Laatst was er een enquête over het stationsplein. “Ze hadden 3 of 4 ontwerpen voor het stationsplein gemaakt en toen kreeg je de vraag: “wat vind jij het beste bij het dorp passen?” Dat was een hele leuke enquête, het zag er goed uit en er was goed over nagedacht. Maar ook daarna hoor je niets meer. Dus het gaat echt over die informatie daarna. Ik verwacht dat, als je via het ene kanaal aanmeldt, dat je je via hetzelfde kanaal informatie terugkrijgt. Dus niet als je je via de nieuwsbrief aanmeldt, dat je het resultaat dan in de krant terug moet lezen. **Ik vind het dus goed dat de gemeente dit doet, om in een gesprek te vragen wat beter kan, maar dan moet ook hier wél gevolg aan gegeven worden”.**
Uiteindelijk maakt het dat, als er geen terugkoppeling komt, je je niet serieus genomen voelt. “Je wekt een bepaald verwachtingspatroon, dat je mee mag denken. En dan gebeurt dat niet. Dat is teleurstellend. Voor mezelf weet ik hoe belangrijk het is dat mensen mee blijven doen, dus ik zal me opnieuw aanmelden. Maar dat is wel omdat ik ook voor een gemeente werk.”

4. Ambtenarij

4.1. Op papier klopt het wel

Ambtenaren – anders dan raadsleden en collegeleden – komen vaak niet uit de buurt. Inwoners merken dit in hun interactie met de gemeente. Zij krijgen het gevoel dat ambtenaren soms vooral vanuit het papier leven. Terwijl de praktijk

soms anders uitpakt. De wens is daarbij dat ambtenaren eens de fiets zouden pakken, en gewoon even komen kijken hoe het zit.

Verstoppertje spelen met de regels
Een inwoner die we spreken, kreeg een elektrische auto. Met alleen een fietspad voor de deur, heeft hij geen plek voor een laadpaal aan huis. Elke dag moet hij dus op zoek naar een laadpaal in de buurt. Dat levert stress op, want in de buurt zijn de laadpalen vaak bezet. Hij vraagt daarom op de website een laadpaal aan. **Als reactie op zijn aanvraag hoort hij dat er – volgens het beleid – al voldoende laadpalen in de buurt zijn. "Dat klopt, maar die waren constant bezet."** Even later komt er een onderzoek naar de bezettingsgraad voor laadpalen in de buurt. Op basis van dat onderzoek zijn er meer palen geplaatst, maar niet dichterbij voor deze inwoner. Het bezettingsgraadonderzoek kijkt namelijk naar de bezetting over de gehele dag en die is niet te hoog. Maar de inwoner ervaart juist een piek in de avond, als mensen thuiskomen van hun werk; dan is alles bezet. "Er is ook nul handhaving op. Zeker in het weekend staat er een auto het hele weekend. De palen staan naast de supermarkt, en daar is het heel druk, dus er staat soms een benzineauto."
Hij krijgt een onbevredigend gevoel doordat de gemeente weinig beeld heeft van de realiteit: "Het is verstoppen achter regels. De gemeente heeft later nog [informatie] toegestuurd over de extra palen en het onderzoek, dus ze proberen het wel te beargumenteren [waarom er geen extra laadpaal bij hem in de buurt komt]. Maar het probleem is niet opgelost. Met het aantal laadpalen kom je gewoon niet uit."

Neem even de moeite …
Een man die we spreken is 6 jaar geleden in de omgeving komen wonen. Hij komt van origine niet uit de omgeving. "De politiek is best betrokken, maar het ambtelijke apparaat dat staat echt op afstand". Het valt hem op dat de meeste mensen die werken voor de gemeente, niet in de regio wonen. Dat ze niet per se binding hebben of soms ook heel praktisch zicht hebben op een bepaalde locatie. **"Dan denk ik, neem even de moeite om naar buiten te komen en een fiets van een collega te lenen en naar een plek toe te fietsen."**

Geen clue waar ze ja tegen gezegd hebben
Een man die zelf in de bouw werkt, en dus heel goed snapt dat bouwverkeer impact heeft op de omgeving, krijgt in november een brief dat de ring met sociale huurwoningen in de buurt van hun woning verduurzaamd gaan worden. "We werden gewaarschuwd voor overlast van busjes. Wij dachten prima, dat hoort bij een bouwproject." En daardoor vergaten ze de brief. Maar in februari stonden er opeens borden dat ze tot augustus op 50 parkeerplekken niet mochten parkeren. "Dat is wel iets meer dan overlast door busjes." De man belt daarom het algemene nummer, waar hij overigens altijd prima doorverbonden wordt. Hij krijgt iemand aan de telefoon die op zich heel welwillend naar hem luistert. **"De gemeente gaf aan dat de vergunningaanvrager de plicht had om de buurt in te lichten. Maar ze nemen op dit moment 50 parkeerplekken in voor een half jaar, terwijl er al parkeerproblematiek is. En als klap op de vuurpijl creëert de gemeente op hetzelfde moment twee parkeerplekken voor elektrische voertuigen, waar je niet meer mag staan."**
Zijn frustratie zit hem vooral in het feit dat de gemeente toestaat dat er vijftig plekken in één keer gebruikt mogen worden. "Dat had ook anders gekund. Ze hadden het ook in fases kunnen doen bijvoorbeeld. Ze hebben geen clue gehad waar ze ja op hebben gezegd."

4.2. Wat hadden we ook alweer bedacht?

In een gemeente worden veel plannen gemaakt. Voor sommige buurten gaan de plannen jaren of zelfs decennia terug. Inwoners kennen die plannen vaak nog. Maar op het gemeentehuis vaak niet meer. Wat was er ook alweer met de buurt

afgesproken? Wat was jaren terug ons beleid hiervoor? Voor inwoners is het frustrerend als de plannen steeds weer wijzigen doordat het collectieve geheugen op het gemeentehuis ontbreekt.

Geen collectief geheugen

We spreken inwoner van Warmond die aan verschillende participatietrajecten meedeed. Het valt hem op dat er veel kennis uit de ambtelijke organisatie is verdwenen. Eerst door de fusie tot Teylingen. Met de ambtelijke fusie tot HLTsamen, is er weer een nieuw ambtenarenbestand gekomen. Dat ziet hij bijvoorbeeld bij de participatie rondom het centrumplan Warmond. De centrumplannen zijn een uitwerking per kern van de eerder vastgestelde centrumvisie. Ook daar deed hij mee in het participatieproces. Tijdens het vaststellen van die centrumvisie was er even sprake van het idee om aanlegplaatsen voor boten te maken; Daarop ontstond veel weerstand en toen is besloten dit niet te doen. Dit gebeurde ongeveer vijf jaar geleden. Dat er geen aanlegplaatsen in het centrum kwamen is niet letterlijk in het uiteindelijke stuk opgenomen en de destijds betrokken ambtenaren, zitten er niet meer. “Nu, 5 jaar later, heb ik alle bijeenkomsten voor het centrumplan bijgewoond behalve één bijeenkomst. En in die bijeenkomst werd besproken dat er wél aanlegplaatsen zouden komen. Dat heb ik de vergadering daarna meteen laten weten, mensen uit de kopgroep die niet in de wijk wonen, vonden dat niet zo’n probleem. Gelukkig heeft een ambtenaar aan de bel getrokken dat ze niet het ene jaar kunnen afspreken om iets niet te doen en een paar jaar later dat alsnog te doen.”
De ontwikkeling van het centrumplan wordt uitgevoerd door een extern bureau. “Ik merk dat zij best enthousiast zijn, en ook ideeën naar voren brengen, waarvan sommige best goede. Maar, er is totaal geen rekening gehouden met de situatie zoals die nu is. In de visie wordt gesproken over de Dorpsstraat. In die Dorpsstraat zijn behoorlijk wat ontwikkelingen geweest. Daar kijkt dat bureau helemaal niet naar.” ... **“En dat heb ik al vaker meegemaakt. Kennis over hoe indertijd besluiten genomen zijn, die is weg. [Die heb ik vaak wel] Maar omdat die kennis in de organisatie er niet is, ontstaan er vaak confrontaties met inwoners omdat zij voor hun gevoel duidelijke afspraken hadden met de gemeente waar nu zonder communicatie vanaf gestapt wordt.”**
Als laatste voorbeeld noemt de man de brug in Warmond. Dat was een vaste brug. Toen deze vervangen moest worden, werden er allemaal ideeën voor spannende bruggen geopperd, waaronder een ophaalbrug. Alleen: de oude brug was niet voor niets een vaste brug. Toen die geplaatst werd, was het al duidelijk dat het te duur was om een ophaalbrug te bedienen. Dit keer kwam er wel een ophaalbrug; die was een half miljoen duurder maar er is nog steeds niemand om de brug te bedienen. “Dat is zonde. Als je in het archief van de gemeente had gekeken, had je de bezwaren van toen letterlijk mee kunnen nemen in de brug van nu.” Gedurende het gesprek keert dit thema steeds terug. Er is geen collectief geheugen in het ambtenarenbestand en de inhuur van externe partijen vergroot dit probleem alleen maar.

Doelstellingen vergeten

We spreken nog een andere inwoner uit Warmond. Ook hij herkent dat er weinig doorlopende kennis in de organisatie aanwezig is. In zijn geval ging het over ambities met betrekking tot het afvalbeleid. Hij heeft zich een paar jaar geleden namelijk veel beziggehouden met zwerfafval. In die tijd dat hij daar actief mee was, zijn er doelstellingen geformuleerd voor wat de gemeente wil behalen. Toevallig had hij op dezelfde ochtend dat wij hem spraken voor het interview, een gesprek met mensen van de gemeente. Hij had gevraagd hoe ze ervoor stonden; of ze de ambitie en doelstellingen aan het behalen waren. Maar eigenlijk wist niemand aan tafel wat die ambitie was en al helemaal niet of ze die nu behaald hebben of niet. Als antwoord kreeg hij: “Maar we zijn met nieuwe plannen bezig.” Maar dát vroeg hij niet; hij vroeg hoe het stond met het behalen van de doelstellingen. Daar wist niemand het antwoord op. **“Als inwoner onthoud je dat wel. En dan is het lastig dat de organisatie daar niets van weet. Er wordt continu het wiel opnieuw uitgevonden.”**
Naast deze casus over afval, vertelt hij dat hij ook bij een groep zat die zich bezighield met zonnepanelen. Dat ging wel goed, maar de rol van de gemeente was daarin erg dun. Er werd een extern bureau ingehuurd om dat te begeleiden.

Maar dat is niet duurzaam. “Wij waren er dan actief mee bezig met raadsleden en inwoners; die blíjven. Een extern bureau gaat weer.”

5. Opsommend

Uit de gesprekken ontstaat het beeld dat standaardzaken – taken die de gemeente elke dag uitvoert – best goed gaan. Zodra er echter een nieuwe vraag komt – iets nieuws – dan heeft de gemeente moeite om hier goed op te reageren. Op een manier waarop inwoners zich serieus genomen voelen.[1] Dat betekent dat er nog zaken verbeterd kunnen worden. De negatieve ervaringen van inwoners zorgen er nu voor dat inwoners zich niet serieus genomen voelen over de vragen en zorgen die zij hebben. De gemeente komt hierdoor meer op afstand te staan van de inwoner. Een aantal inwoners noemt dat zij een volgende keer niet meer mee willen denken, willen participeren of aan de bel zullen trekken. Dit terwijl hun zorgen en vragen niet minder belangrijk worden.

Van de inwoners met wie gesproken is, hebben de meesten de ervaring dat de organisatie niet meedenkt. Sommige inwoners ervaren dat rondom vragen die vooral voor henzelf belangrijk zijn. Anderen ervaren dat rondom vraagstukken die iets goeds voor de hele gemeenschap betekenen. Niet meedenken wordt - in de gesprekken die wij voerden - al snel een ‘nee’ en daarmee (ervaren als) tegenwerking. Zeker als die ‘nee’ meteen komt, zonder ruimte om samen met de gemeente over het probleem na te denken. Veel mensen geven aan: “Het gesprek dat ik nu met jullie als onderzoekers voer, zou ik graag eens voeren met iemand van de gemeente."

Wat wij als onderzoekers tot slot nog mee willen geven, is dat het heel belangrijk is om nooit te vergeten dat het voor inwoners niet per se logisch of bekend is hoe overheden in elkaar zitten. Het is bijvoorbeeld niet voor iedereen duidelijk dat er verschil zit tussen de politiek en de ambtelijke organisatie. Dus hoewel dit onderzoek over de ambtelijke organisatie van Hillegom, Lisse en Teylingen ging, zijn in dit boekje soms ook (zonder verwijzing naar een specifieke persoon) stukken tekst over wethouders en raadsleden opgenomen. Dat is voor veel inwoners namelijk niet los te zien.
Ook zien we dat antwoorden die vanuit de gemeente als duidelijk ervaren worden (”Dit is het beleid, we hebben de procedures gevolgd.”), voor inwoners geheel nietszeggend kunnen zijn. Zeker als dat antwoord niet het antwoord is waar de inwoner op hoopte. Soms is extra uitleg over de achterliggende waarde en redenen van beleid of een besluit gewenst, omdat die pas een ‘waarom’ bevat waar overheid en inwoner elkaar op kunnen verstaan.

[1] Daarbij moet opgemerkt worden dat er een niet uit te sluiten risico bestaat dat met name personen met een negatieve ervaring zich hebben aangemeld. Dit kan de rode draden mede hebben gekleurd.