

Geachte voorzitter, geachte commissieleden,

Mijn naam is Ellen Steijvers. Ik werk als adviseur en onderzoeker op het gebied van governance, cultuur en gedrag en ik kijk op persoonlijke titel mee in het contact tussen mensen aan de onderkant van de samenleving en gemeentes en instanties. Ik wil het vandaag niet hebben over een individuele casus. Ik wil met u kijken naar een vraag die daarboven ligt:

Wat gebeurt er als iedereen zijn eigen verantwoordelijkheid neemt, maar het probleem van een inwoner toch niet wordt opgelost?

En daarvoor heb ik iets meegenomen. (Narrenmuts kort laten zien en neerleggen). De nar had vroeger een bijzondere positie. Hij stond dicht bij de macht en mocht soms die ene vraag stellen die binnen het systeem zelf niet vanzelf werd gesteld. Niet om iemand belachelijk te maken, maar om het bestuur een spiegel voor te houden.



Mijn eerste vraag is daarom:

Wie pakt het geheel vast?

Onze overheid is georganiseerd in domeinen, organisaties, regels en bevoegdheden, maar inwoners leven niet in een organogram. Een mens is niet op maandag een woonvraagstuk, op dinsdag een zorgvraagstuk en op woensdag een inkomensvraagstuk. Een mens leeft in één werkelijkheid. En daar ontstaat een bestuurlijke paradox.

Iedereen kan zijn eigen werk goed doen. Een procedure kan correct zijn gevolgd. Een doorverwijzing kan formeel kloppen. En toch kan de uitkomst niet goed zijn.

Dus is de vraag:

Kan iedereen het goed hebben gedaan en het tóch niet goed zijn gegaan?

Als het antwoord ja is, moeten we verder kijken dan individuele verantwoordelijkheden.

Van wie is dan het geheel?

Ligt die verantwoordelijkheid ergens?

Is zij gezamenlijk?

En als zij gezamenlijk is: hoe hebben we dat dan georganiseerd?

Want integraal werken betekent niet dat er veel professionals betrokken zijn. Het betekent dat iemand naar de optelsom kijkt.

Dat iemand kan zeggen:

“Mijn stukje klopt misschien, maar de uitkomst klopt niet.”

En dat zo'n constatering vervolgens ergens betekenis krijgt.

En juist daar begint voor mij een tweede governancevraag
De afgelopen periode heb ik ook zelf geprobeerd mijn weg te vinden in gemeentelijke processen.
Ik ben onderzoeker, hoogopgeleid, ken bestuurlijke organisaties en ben gewend om informatie te zoeken, door te vragen en formele stukken te lezen. En zelfs dan ervaar ik hoe ingewikkeld het kan zijn om een breder signaal op de juiste plek te krijgen.
De weg naar deze inspraak vroeg bijvoorbeeld meerdere e-mails voordat duidelijk werd dat wij over het bredere bestuurlijke vraagstuk konden spreken.
Telefonisch de juiste persoon bereiken blijkt niet altijd eenvoudig. Rechtstreekse contactgegevens zijn niet altijd beschikbaar. Schriftelijke routes kennen procedures en termijnen.

Ik benoem dat niet als klacht.

Ik vind het als onderzoeker interessant.

Want als ik moeite heb om het systeem van buiten naar binnen te doorgronden, zegt dat mogelijk iets over de toegankelijkheid die we hebben georganiseerd.

En dan moeten we systemisch durven kijken. Een gemeente kan bijvoorbeeld registreren hoeveel formele klachten zijn ingediend. Maar wat vertelt dat getal eigenlijk?

Als een klacht niet-ontvankelijk wordt verklaard, verdwijnt daarmee niet automatisch het signaal dat iemand probeerde af te geven.

En een jaarverslag met aantallen klachten vertelt niet vanzelf hoeveel mensen eerder in het proces zijn afgehaakt, zijn doorverwezen, geen passende ingang vonden of met een signaal kwamen dat niet binnen de definitie van een klacht paste.

Wat we meten, bepaalt mede wat we als bestuur kunnen zien.

En daar ligt volgens mij een wezenlijke rol voor u als raad.
Niet om meer individuele dossiers naar u toe te trekken.
Maar om andere vragen te stellen aan het college.

Niet alleen:

Hoeveel klachten waren er?

Maar tegelijkertijd:

Welke signalen bereiken onze formele processen níét?

Niet alleen:

Hebben we onze procedures gevolgd?

Maar tegelijkertijd:

Wat leveren die procedures voor inwoners uiteindelijk op?

Niet alleen:

Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Maar tegelijkertijd:

Wat gebeurt er wanneer een probleem precies tussen die
verantwoordelijkheden valt?

En niet alleen:

Hebben we een loket, klachtenprocedure of mogelijkheid tot
inspraak?

Maar tegelijkertijd:

Wat leren we van mensen die ondanks al die ingangen geen
oplossing weten te bereiken?

Dat gesprek gaat niet over één ambtenaar, één wethouder of één
klacht. Het gaat over de vraag of we bereid zijn ook het systeem en
de processen zelf onderwerp van onderzoek te maken.

Welke informatie bereikt de raad?

Welke informatie verdwijnt onderweg?

**Welke patronen zien we pas wanneer we verschillende
signalen naast elkaar leggen?**

En waar organiseren we daadwerkelijk tegenspraak? Niet pas
nadat iets is geëscaleerd, maar juist wanneer iemand vroegtijdig
zegt: hier klopt de optelsom niet.

Dat is voor mij de verbinding tussen inwoner, ambtelijke organisatie, college en raad. Niet méér procedures. Ik herhaal niet meer procedures. Een gemeente die niet alleen besluiten neemt en verantwoording aflegt, maar ook kijkt naar het systeem:

Wat vertelt de uitkomst ons over de manier waarop wij het zelf hebben georganiseerd?

Misschien is dat waar deze nar voor staat namelijk om af en toe ruimte te maken voor een moeilijker vraag:

Durven we ook het systeem zélf ter discussie te stellen wanneer alle onderdelen afzonderlijk lijken te kloppen?

Volgens mij begint daar het goede gesprek.

Dank u wel.

Dr. Ellen Steijvers

Tel 06/49362125

