

Gemeente: laat het niet escaleren!

Ebenezer Advies is soms rechtstreeks getuige van situaties waarin een gemeente het moeilijk vindt om een kritische inwoner op waarde te schatten. Juist zo'n inwoner kan, vanuit betrokkenheid en kennis van zaken, een waardevolle bijdrage leveren aan de kwaliteit van het gemeentelijk handelen. Toch komt het voor dat een conflict zo ver escaleert dat zelfs de burgemeester en de gemeentesecretaris menen een schriftelijke waarschuwing te moeten sturen. Daarmee wordt een volgende stap gezet in een conflict dat vaak voorkomen had kunnen worden.

De verkeerde afslag

Nog te vaak reageren gemeenten defensief op inwoners die kritisch zijn over hun handelen. Waar een inwoner wijst op verbeterpunten of zelfs bereid is mee te denken over oplossingen, wordt dat niet zelden ervaren als weerstand in plaats van betrokkenheid. De praktijk laat zien dat mooie ambities over participatie, samenwerking en een responsieve overheid niet altijd worden waargemaakt.

Klachten, bezwaren en verzoeken worden regelmatig ervaren als een belasting voor de organisatie, terwijl zij juist ook waardevolle signalen kunnen bevatten over waar processen of besluitvorming verbetering behoeven. Daarmee zijn zij niet alleen een juridisch instrument voor de inwoner, maar ook een kans voor de gemeente om te leren.

Wie moet zich gedragen?

Van inwoners mag uiteraard behoorlijk gedrag worden verwacht. Toch is de grens tussen kritisch, emotioneel en onacceptabel gedrag niet altijd eenvoudig te trekken. Daarover kunnen meningen verschillen.

Voor gemeenten ligt dat anders. Hun handelen wordt genormeerd door de algemene beginselen van behoorlijk bestuur en verder ingevuld door onder meer de Behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman. Van een bestuursorgaan mag daarom worden verwacht dat het zorgvuldig, transparant, eerlijk en respectvol handelt, juist wanneer een conflict dreigt te ontstaan.

Onbehoorlijk bestuur corrigeren

Dat gemeentelijk handelen aan normen is gebonden, betekent nog niet dat

onbehoorlijk gedrag eenvoudig kan worden gecorrigeerd. Binnen bezwaar- en beroepsprocedures staat vooral de rechtmatigheid van besluiten centraal. De wijze waarop een bestuursorgaan zich tijdens het proces opstelt, krijgt vaak minder aandacht, terwijl juist dat gedrag de relatie met de inwoner verder onder druk kan zetten.

Veel inwoners haken uiteindelijk af. Sommigen doen dat niet. Wanneer een inwoner vasthoudend blijft, bestaat het risico dat de aandacht verschuift van de inhoud van het geschil naar de persoon van de inwoner. Daarmee dreigt het oorspronkelijke probleem uit beeld te raken.

Een gemiste kans

Ebenezer Advies ziet het als een gemiste kans wanneer een gemeente een conflict laat escaleren. Kritische inwoners zijn lang niet altijd tegenstanders van de overheid. Vaak zijn het betrokken burgers die zich inzetten voor een betere overheid en bereid zijn daarin een constructieve rol te spelen.

Juist wanneer een gemeente bereid is over haar eigen schaduw heen te stappen, kan een vastgelopen verhouding alsnog omslaan in een vruchtbare samenwerking. Dat vraagt moed van beide kanten, maar levert uiteindelijk meer op dan een steeds verder oplopend conflict.

Helaas lijkt een echte doorbraak soms pas mogelijk wanneer de spanning haar hoogtepunt heeft bereikt. Juist daarom is het verstandig om eerder het gesprek aan te gaan, voordat de pijn een tien op een schaal van tien is geworden.
