

Studenten als brug tussen overheid en burger

Na het verdiepingscollege van Lianne de Blok over het terugwinnen van politiek vertrouwen, vertrokken we naar Huis van de Buurt Het Gebouw in Leiden-Noord. De vraag die hier centraal stond was hoe de overheid het vertrouwen van burgers kan terugwinnen.

Jeroen Kries

Tijdens het college van universitair docent Lianne de Blok van de Universiteit Utrecht in de Stadsgehoorzaal kwamen interessante vragen naar voren. Hoe kan de decentrale overheid responsiever, effectiever en slagvaardiger gemaakt worden? Hoe moeten bestuurders het algemeen belang dat de overheid nastreeft samenbrengen met de deelbelangen van inwoners? En hoe kan de polarisatie in de samenleving tegengegaan worden? In de zaal was voelbaar dat deze vragen daadwerkelijk leven onder zowel bestuurders als ambtenaren.

In het verdiepingscollege benadrukte De Blok dat de Toeslagenaffaire en de schadeafhandeling in Groningen het vertrouwen van burgers in de overheid hebben beschadigd. Er is een vertrouwenscrisis. Zijn er kansen voor herstel van het beschadigde vertrouwen? Het antwoord van De Blok luidde ja. Essentieel is wel dat de overheid zijn zichtbaarheid moet verbeteren. Dat kan op twee manieren: enerzijds door zijn slagkracht te vergroten, anderzijds door de betrokkenheid met burgers versterken door te investeren in de kwaliteit van direct contact met hen. Met deze hoopvolle boodschap in het achterhoofd fietste mijn groep richting de locatie van ons werkbezoek.

Leren met de Stad

Nadat we de regen hadden getrotseerd kwamen we aan bij Het Gebouw. Bij binnenkomst was het opvallend hoe het daar bruiste. Overal renden spelende kinderen rond, die een nieuwsgierige blik wierpen op ons als 'werkbezoekers'.

Gespreksleider Nouchka Winkoop van het ministerie van BZK introduceerde de panelleden. Naast universitair docent Lianne de Blok waren dat Thera Olthof, Djulianti van de Ven, Jessica van Santen en vier HBO-studenten Sociaal Juridische Dienstverlening. Thera Olthof is Directeur Publiekszaken, Handhaving en Veiligheid bij de gemeente Leiden, Djulianti van de Ven beleidsadviseur Leiden Kennisstad en Jessica van Santen coördinator bij Leren met de Stad. Het project Leren met de Stad kreeg een nadere toelichting omdat dat de reden voor de locatiekeuze was. Vanuit de City Deal Kennis Maken van Agenda Stad heeft de gemeente Leiden dit project ontwikkeld. Gebaseerd op vergelijkbare initiatieven in Groningen (WIJS) en Amsterdam (Buurtcampus), werkt de gemeente in Leren met de Stad samen met het MBO Rijnland, de Hogeschool Leiden en de Universiteit Leiden. Het project 'Een Goede Buur' is onderdeel van Leren met de Stad, waarin Leidse studenten inloopsprekuren van welzijnsorganisatie Inluzio in Het Gebouw ondersteunen.



Het Gebouw van Inluzio

Laagdrempelig en bereikbaar

Na deze introductie vertelden de vier HBO-studenten over hun werkzaamheden en ervaringen. De studenten legden uit dat tweedejaars studenten het hele studiejaar meedraaien met 'Een Goede Buur'. Als derdejaars lopen ze tien maanden stage en begeleiden ze de tweedejaars. Vierdejaars studenten doen afstudeeronderzoek op basis van hun ervaringen in het tweede en derde jaar. Daarnaast helpen de studenten burgers met de overheidscommunicatie waar ze mee te maken krijgen. Zo assisteren ze bij het aanvragen van een DigiD of toeslagen van de Belastingdienst.

Schrijvende voorbeelden van hulpvragen passeerden de revue. Een mevrouw had een brief van de Belastingdienst gekregen, waarin stond dat ze nog belasting moest betalen voor de afgelopen zeven jaar. De student die hulp bood nam telefonisch contact op met de Belastingdienst. Het bleek te gaan om een vergissing, waarbij dezelfde brief ten onrechte naar honderden burgers was verstuurd. Pas na drie weken intensief bel- en mailcontact volgde een rectificatiebrief.

Vanuit de groep kwam de vraag met welke hulpvragen zij te maken kregen. De studenten lichtten toe dat er soms sprake is van een taalbarrière, maar dat het veel vaker gaat om een gebrek aan vertrouwen in de overheid, waarbij burgers de angst voelen om fouten te maken. Enkele aanwezigen wezen er vervolgens op dat dat wantrouwen wederzijds is. In de ruimte was een duidelijk gevoel van ongemak, onmacht en verontwaardiging ontstaan. Een veelgehoord woord was "complexiteit". Overheidsbeleid en -communicatie zijn systematisch onnodig ingewikkeld gemaakt en er is een gebrek aan eigenaarschap; burgers lijken continu van het kastje naar de muur te worden gestuurd.

Een andere vraag ging over de rol van de studenten als intermediair tussen overheid en burger. Werden zij niet gebruikt als plaatsvervanger van of zelfs als schild voor de gemeente? Zou er niet een gemeenteloket met een ambtenaar in elke wijk moeten komen? De sprekers benadrukten dat de studenten gezien moeten worden als een neutrale partij; de gemeente is en blijft eindverantwoordelijk. De studenten proberen in samenspraak met burgers hulpvragen op te lossen en vervullen een dubbele rol doordat zij met hun kennis en opgedane praktijkervaring zowel het onderwijs versterken als in staat zijn om de gewone man en vrouw te bereiken. Hun unieke positie tussen overheid en burger in maakt dat de studenten problemen zichtbaar kunnen maken en dat zij oplossingen vanuit de praktijk kunnen aandragen.

Lessen voor de toekomst

Wie moet wie tegemoet komen? De consensus in de ruimte was dat de menselijke maat terug moet keren in zowel wet- en regelgeving als in overheidsrespondentie. De overheid dient de burger het voordeel van de twijfel te geven en een handreiking te doen. Op deze manier voelt de burger zich weer gezien en gehoord. Duidelijk werd ook dat er veel goede wil bestaat onder bestuurders en ambtenaren. Daarnaast is Leren met de Stad momenteel bezig met het opzetten van een database, zodat de uitkomsten van de gesprekken en onderzoeken gedeeld kunnen worden. De kloof tussen overheid en burger kan misschien dan toch, stapje voor stapje, gedicht worden.



Sfeerimpressie van het werkbezoek