

HOE DENKEN BURGERS OVER EEN 'OPEN OVERHEID'?

EXPLORATIE VAN BURGERBEELDEN

RAPPORTAGE COMMUNITY-ONDERZOEK

VOOR: MINISTERIE VAN BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKRELATIES



Rijksoverheid

01 - 12 - 2017

versie 02

BEHORENDE BIJ DE RAAMOVEREENKOMST INZAKE RESEARCH
COMMUNITIES (REFERENTIE: 3888085) TUSSEN HET MINISTERIE VAN
ALGEMENE ZAKEN, DIENST PUBLIEK EN COMMUNICATIE EN MWM2

The logo for MWM2, consisting of the letters 'MWM2' in a bold, white, sans-serif font, is enclosed within a white speech bubble shape, which is itself centered within a white circle.

ACHTERGRONDINFORMATIE

In het kader van het lidmaatschap van het Open Government Partnership stelt de Nederlandse overheid elke twee jaar een actieplan op om de openheid, openbaarheid en transparantie van het openbaar bestuur te bevorderen. Verschillende stakeholdersgroepen, waaronder burgers, worden betrokken bij de totstandkoming van het actieplan.

BZK wenst de burger-inzichten te krijgen vanuit de Nederland Denkt Mee-community.

ONDERZOEKSVRAGEN

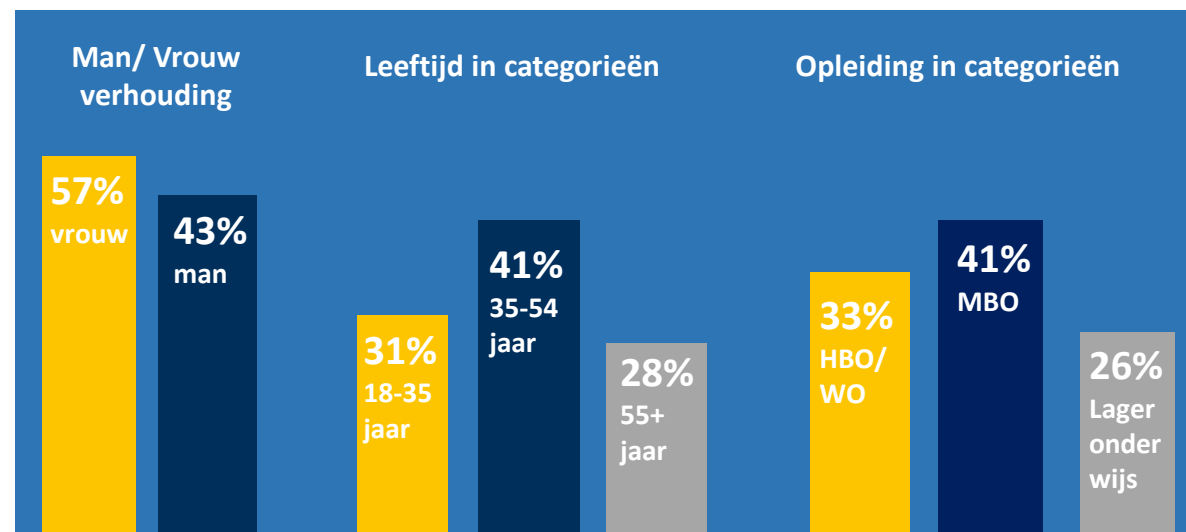
- Welk beeld hebben burgers bij een open overheid?
- Welke behoeften heeft de burger als het gaat om het geven van inbreng aan de overheid?
- Op welke wijze kan de overheid de burger betrekken bij het maken van beleid?
- Hoe open en transparant mag de overheid zijn in het verstrekken van informatie aan haar burgers?

ACHTERGROND

COMMUNITY-ONDERZOEK GESCHIKTE METHODE VOOR EXPLORATIEVE VRAAGSTUKKEN

De burgerinzichten over het thema open overheid zijn vergaard in de community 'Nederland denkt mee'.

- + Een community is een besloten online platform waarop mensen middels verschillende vragen en opdrachten hun mening geven over thema's en vraagstukken.
- + Een community is een kwalitatieve onderzoeksmethode. De resultaten zijn gebaseerd op een relatief kleine steekproef. Resultaten zijn daarom indicatief en niet te extrapoleren naar de gehele Nederlandse bevolking. Om te kunnen extrapoleren is aanvullend kwantitatief onderzoek onder een grotere steekproef noodzakelijk.
- + In deze community zitten 150 burgers die graag meedenken over maatschappelijke vraagstukken. Deze leden vormen een afspiegeling van het Nederlands Algemeen Publiek. Deze community leden worden regelmatig gevraagd hun mening te geven over verschillende maatschappelijke onderwerpen.
- + Hiernaast zijn de achtergrondkenmerken weergegeven van de community-leden die hebben meegedaan aan dit onderzoek.
- + Het onderzoek duurde 2 weken (30 oktober -13 november 2017) en bestond uit 4 opdrachten met variërende vraagtypen.



De communityleden zijn actief geweest tijdens het onderzoek:

- ✓ 75 leden hebben actief deelgenomen
- ✓ 41 leden hebben meer dan 4 reacties achtergelaten

MANAGEMENT SUMMARY

BURGERS BEHOEFTE AAN OPEN OVERHEID DIE INBRENG FACILITEERT EN INFORMATIE DEELT

Een open overheid is het ideaal, maar is (nog) niet de praktijk

- De definitie die burgers geven van een open overheid is: een overheid die luistert naar burgers, bereikbaar en persoonlijk is én op eenvoudige en laagdrempelige wijze informatie deelt. Dit type overheid neemt burgers serieus, een wenselijk uitgangspunt. Burgers geven aan meer begrip te hebben voor beleid wanneer zij hier meer van af weten en wanneer zij bij hebben kunnen dragen aan de totstandkoming van nieuw beleid.
- Burgers ervaren de overheid nu niet als open, maar als gesloten en ondoorzichtig. Burgers voelen zich vaak genegeerd. Sommigen zijn hierdoor sceptisch: kan en wil de overheid écht open zijn?

Burgers hebben (veel) behoefte aan een open overheid

- Er is (veel) animo om inbreng te geven, vooral over thema's die raken aan de persoonlijke leefomgeving en alledaagse zaken, zoals: (voedsel)veiligheid, onderhoud van openbare ruimtes, AOW-leeftijd, zorgpremies en hypotheekrenteaftrek. Burgers voelen zich het meest aangetrokken tot thema's op gemeentelijk of op Rijksniveau.
- Een minderheid van de burgers (in dit onderzoek) heeft minder behoefte aan een open overheid. Zij vinden dat ze te weinig kennis van zaken hebben om inbreng te geven of zien de verkiezingen als hét moment om hun mening te geven en zo invloed te hebben op beslis- en besluitvormingsprocessen.

Burgers geven pas inbreng als aan randvoorwaarden wordt voldaan

- Burgers leggen het initiatief voor inbreng geven bij de overheid. Deze moet voldoende mogelijkheden bieden om op een laagdrempelige manier mee te praten. Ook vinden zij het belangrijk dat verschillende groepen Nederlanders hun zegje kunnen doen.
- Om daadwerkelijk de stap te zetten en inbreng te geven, moet aan een aantal randvoorwaarden voldaan worden:
 - Het moet zinvol zijn: input moet gevraagd worden op het moment dat het ertoe doet en er moet geluisterd worden naar wat de burger zegt (*geen window dressing*).
 - Het moet laagdrempelig en gemakkelijk kunnen: burgers noemen verschillende vormen per overheidsniveau en digitale mogelijkheden om snel bij te kunnen dragen*.
 - Er moet een antwoord komen: wanneer burgers inbreng geven, willen zij weten wat de overheid hiermee heeft gedaan.

**Burgers in dit onderzoek staan open voor digitale vormen van inspraak. Het is mogelijk dat de burgers uit de onderzoeksgemeenschap meer digiminded zijn dan de gemiddelde Nederlander waardoor een vertekening qua voorkeuren kan optreden.*

Burgers willen een transparante overheid

- De overheid moet zo transparant mogelijk zijn door zo veel mogelijk informatie te delen, vooral op de punten die burgers echt raken. Tegelijkertijd vinden zij dat volledige transparantie niet wenselijk is (vanwege privacy en veiligheid), noch noodzakelijk (vanwege de kans op een *overload* aan informatie).

CREEËR INBRENGMOGELIJKHEDEN EN LAAT ZIEN DAT DE OVERHEID LUISTERT

Geef de burger vertrouwen dat naar hun inbreng geluisterd wordt

- Hoewel er (veel) behoefte is aan een open overheid, is het belangrijk om te realiseren dat er nog terughoudendheid is bij burgers. Om deze scepsis te overwinnen is het belangrijk om voldoende inspraakmogelijkheden en momenten te creëren. Men is dit ook gewend van het contact met andere, veelal commerciële, organisaties.
- Een andere manier om vertrouwen te winnen is door te vertellen over wat er is gedaan met de input van burgers. Ook wanneer dit betekent dat er uiteindelijk niets mee wordt gedaan (bijvoorbeeld omdat de omstandigheden zijn veranderd, het plan op de lange baan is geschoven, etc.) is het belangrijk om hier transparant over te zijn. Een open overheid luistert niet alleen, maar vertelt ook wat er met de input wordt gedaan.

Creëer inspraakmogelijkheden zodat verschillende groepen burgers hun bijdrage kunnen geven

- Kom tegemoet aan de wens van burgers om op een laagdrempelige, gemakkelijke manier inbreng te willen geven. Digitale methoden lenen zich hier bij uitstek voor (apps, websites, enquêtes). Op gemeentelijk niveau komen fysieke bijeenkomsten tegemoet aan de wensen van burgers, op Rijksniveau wil men graag via petitie, referenda en verkiezingen hun mening geven.
- Probeer diverse groepen mensen te betrekken, zodat niet alleen de *usual suspects* gehoord worden. Het krijgen van een representatief beeld moet volgens burgers het uitgangspunt zijn.

RESULTATEN

EEN OPEN OVERHEID LUISTERT NAAR BURGERS EN COMMUNICEERT EENVOUDIG

Voornaamste associaties met een open overheid: een toegankelijke overheid die luistert naar burgers en eenvoudig communiceert

- + Een open overheid is toegankelijk en luistert naar de mening van de burger. Zij vraagt burgers naar hun mening en neemt de mening van burgers serieus. Dit geeft burgers het gevoel dat zij gezien worden.
- + Een andere veelvoorkomende associatie van een open overheid is: een overheid die laagdrempelig en eenvoudig communiceert zodat het voor iedereen begrijpelijk is. Eenvoudige communicatie vergroot het draagvlak voor het handelen van de overheid.
- + Een open overheid heeft voor burgers een grote symbolische waarde. De uitnodiging om door de overheid betrokken te worden bij het maken van beleid is soms zelfs van grotere waarde dan het geven van daadwerkelijke input.

Burgers zijn kritisch over de huidige mate van openheid

- + Er is een grote behoefte aan een open overheid. Hierover zijn burgers positief.
- + Burgers zijn echter (erg) kritisch over de huidige mate van openheid bij de overheid. Ondoorzichtige processen rondom veranderingen in wet- en regelgeving en een gebrek aan goede communicatie hebben een averechts effect op de mate waarin de burger de overheid momenteel als open ervaart.

Bij open overheid denk ik niet aan de huidige situatie. Je hebt vaak geen idee wat er gebeurt, waarom sommige dingen zo lang duren en wat de procedures zijn. Als dat inzichtelijker wordt gemaakt kom je meer in de richting van een open, transparante overheid.

EEN IDEALE OPEN OVERHEID VOLDOET AAN DE KERNWAARDEN: RESPECT, BEREIKBAAR EN PERSOONLIJK

Hiernaast zijn de meest opvallende beelden die community leden associëren met een ideale open overheid weergegeven.

De beelden zijn door de community leden geüpload naar aanleiding van de vraag: 'Welk beeld heb jij bij een 'open overheid?'.



RESPECT

Met elkaar praten, ongeacht geslacht, afkomst, leeftijd, is erg belangrijk, ook al ben je het niet met elkaar eens. Een open overheid moet daar ook voor staan.



BEREIKBAAR

Een open overheid is een overheid die transparant is naar zijn burgers, meedenkt, geen 9 tot 5 mentaliteit en waar zaken ook op lager niveau buiten bepaalde tijden te regelen is.



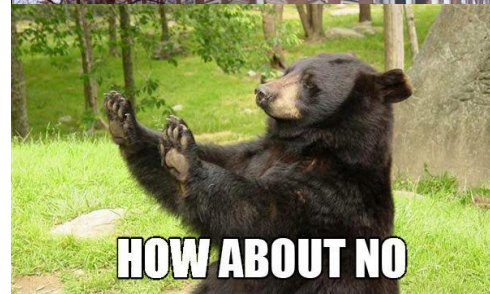
PERSOONLIJK

Een makkelijk toegankelijke overheid, waar geen drempels zijn en waar je je oprecht welkom voelt en geen nummer bent.

HUIDIG BEELD VAN DE OVERHEID: GESLOTEN EN ONDOORZICHTIG

Hiernaast zijn de meest opvallende beelden gegeven die leden associëren met de huidige mate van openheid die zij ervaren bij de overheid.

De beelden zijn door de community leden geüpload naar aanleiding van de vraag: 'Welk beeld heb jij bij een 'open overheid?'.



**BEPERKT
OPEN**

Je kan aardig dichtbij de beer komen, maar kom je te dichtbij dan zegt hij nee. En de beer ziet er leuk uit, knuffelbeer, maar je moet geen ruzie met hem krijgen, dan trek je meestal aan het kortste eind..



GESLOTEN

Je hebt vaak geen idee wat er gebeurt, waarom sommige dingen zo lang duren en wat de procedures zijn. Als ik weet wat er gebeurt (proces helder) heb ik ook vaak meer begrip.



ONEERLIJK

Vanuit de overheid is er nu teveel het "sorry we kunnen het toch niet doen zoals we graag hadden gewild" beeld.

EEN OPEN OVERHEID IS, WAAR MOGELIJK, TRANSPARANT

Het overgrote deel van de community leden geeft aan dat een overheid zo transparant mogelijk moet zijn en daarmee zo veel mogelijk informatie met haar burgers moet delen. Burgers geven echter wel aan dat er beperkingen zijn aan de mate van transparantie.

- + Meer inzicht is gewenst in (potentiële) veranderingen in wet- en regelgeving die betrekking hebben op de burger.
- + De overheid mag informatie verstrekken als dit voordelen kan opleveren voor zowel bedrijven als de burger. Men geeft aan dat dit vooral nuttig is als het om neutrale gegevens gaat, zoals bijvoorbeeld meteorologische gegevens, waar iedereen baat bij heeft.
- + Een aantal community leden benadrukt het belang van beperkingen aan transparantie. Niet alle informatie kan gedeeld worden vanwege gevolgen voor privacy of door mogelijk verkeerd gebruik. Daarnaast is niet alle informatie relevant voor de burger en zou totale openheid vanuit de overheid tot een overdaad aan informatie leiden.

Dit vind ik een moeilijke vraag. In principe zou de overheid alle informatie moeten delen en zo transparant mogelijk moeten zijn. Er zijn echter zaken die beter geheim kunnen blijven omdat kwaadwillende daar hun voordeel mee kunnen doen.

Het verstrekken van neutrale data moet kunnen maar mogelijk ook verdergaande data die ervoor kunnen zorgen dat op het gebied van gezondheid, veiligheid en leven voordelen worden behaald. Dat komt dan uiteindelijk de hele maatschappij ten goede.

Je hoort regelmatig dat bepaalde zaken al jaren bekend zijn bij ministeries maar dat deze zaken zijn blijven liggen, al dan niet bewust. Dit roept veel weerstand op, ook bij mij. Maar verder vind ik dat de overheid het goed doet qua openbaarheid van zaken.

RANDVOORWAARDEN VOOR INBRENG GEVEN: ZINVOL, LAAGDREMPELIG, MÉT EEN TERUGKOPPELING

Het merendeel van de leden heeft behoefte aan het geven van inbreng. Een open overheid waarbij inbreng geven mogelijk is, is volgens hen wenselijk en zelfs noodzakelijk.

- + Een kleiner aantal leden heeft hierover een ander standpunt. Zij zijn van mening dat burgers niet altijd genoeg kennis hebben om inbreng te kunnen geven. Ook vinden anderen dat zij al voldoende betrokken worden door middel van het stemrecht en dat het maken van beleid een taak van de overheid zelf is.

Burgers noemen een aantal randvoorwaarden voor het geven van inbreng:

- + **Zinvol:** het is cruciaal dat het geven van inbreng in de ogen van de burger zinvol is. Burgers hebben nu vaak het gevoel dat inbreng niet gelezen of behandeld wordt. De behoefte om inbreng te geven neemt af wanneer burgers te laat betrokken worden of wanneer er geen daadwerkelijke concrete actie volgt uit de inbreng die burgers geven. Hierbij wordt bijvoorbeeld verwezen naar de recentelijke uitspraken van Buma over de afhandeling van mogelijke referenda-uitkomsten.
- + **Gemak:** het is van belang dat het geven van inbreng gemakkelijk gedaan kan worden. Digitale methoden, zoals social media, email of een app, worden vaak door leden benoemd (meer over deze vormen is te lezen op pagina 15). De drempel om daadwerkelijk mee te denken met de overheid wordt sterk verlaagd als men dit eenvoudig, snel en digitaal kan doen.
- + **Terugkoppeling:** om inzicht te krijgen in de daadwerkelijke acties die voortkomen uit de betrokkenheid van de burger is het van belang dat de overheid terugkoppeling geeft. Inbreng geven wordt gezien als een vorm van tweerichtingsverkeer. Dit kan in de vorm van een onderzoeksrapport of een presentatie zodat duidelijk wordt hoe de input van de burger mee is genomen in besluit- en beleidsvormingsprocessen.

Ik ben lid geweest vele jaren van Buurt bestuurt Rotterdam daarin zaten politie-stadstoezicht en lagere overheden die problemen in de wijk bespraken en oplossingen zochten.

De behoefte om inbreng te geven heb ik wel, omdat veel beleid en beslissingen van overheidswege direct invloed hebben op mij en mijn leven.

Als ik actief betrokken zou willen zijn dan was ik wel lid van een politieke partij. Ik vind het best zoals het nu is, een partij maakt zijn programma bekend en afhankelijk daarvan ga ik stemmen.

De overheid kan kernproblematiek in thema's benoemen en de gelegenheid geven aan burgers om daar in een beperkte tijdspanne op te reageren naar een daartoe geopend emailadres. Daar zou dan ook een terugmelding van gegeven kunnen worden met de belangrijkste resultaten en wat met de follow up wordt gedaan.

BURGER GEEFT LIEFST INBRENG OVER PERSOONLIJKE LEEFOMGEVING EN ALLEDAAGSE ZAKEN

Burgers willen voornamelijk inbreng geven op thema's die raken aan hun persoonlijke leefomgeving of aan alledaagse zaken.

- + Thema's die genoemd worden spelen zich voornamelijk af op gemeentelijk en landelijk niveau, thema's op provinciaal niveau hebben voor de burgers een lagere persoonlijke relevantie en spelen nauwelijks.
- + Voorbeelden van thema's waar zij zich betrokken bij voelen, zijn: wet- en regelgeving die direct betrekking heeft op het leven van de burger, veiligheid in de wijk, veiligheid omtrent voedsel en onderhoud van de openbare ruimtes. Ook zaken als de AOW leeftijd, zorgpremies en de hypotheekrenteaftrek worden genoemd.

Over de veiligheid. Ik denk dat ik daar behoefte aan zou hebben. En dan denk ik niet zozeer aan veiligheid en terrorisme, maar veiligheid op straat en meer inzage in wat er om ons heen gebeurt waar wij meer openheid over zouden moeten krijgen. Ik woon dichtbij de plek waar onlangs Anne Faber is omgekomen en mijn kinderen fietsen dagelijks dicht langs dit 'centrum'.

BURGERS WILLEN INBRENG GEVEN VIA VERSCHILLENDE KANALEN, GEMAK IS HIERBIJ CRUCIAAL

Burgers hebben per overheidsniveau verschillende voorkeuren betreffende de vorm van inbreng geven:

- + Voor gemeentelijke en provinciale zaken wil men graag direct inbreng geven door in contact te komen via bijeenkomsten of regionale kantoren. Op Rijksoverheidsniveau wil de burger haar inbreng liever geven via referenda of verkiezingen.
- + In de tabel staan de verschillende vormen van inbreng uitgesplitst naar overheidsniveau.

Als burger zou je idealiter alle kanalen die er bestaan moeten kunnen gebruiken om in contact te komen met een instantie (...) Deze kanalen kunnen zijn, een loket bij de betreffende instantie, twitter, WhatsApp, mail, webformulier, brief, telefoon, chat op de website.

Digitaal is het makkelijkst vind ik, op de site van de overheid kun je al reageren op een aantal plannen. Er zou ook een algemene knop kunnen komen waarmee je zelf een onderwerp kunt aankaarten.

Overheidsniveau	Vorm van inbreng
Gemeentelijk	<ul style="list-style-type: none">• Lokale bijeenkomsten over een thema of issue• Door middel van contact met gemeentelijke politici• Een regionaal kantoor waar burgers in gesprek kunnen gaan met een gemeenteambtenaar
Provinciaal	<ul style="list-style-type: none">• Provinciale verkiezingen• Brainstormbijeenkomsten
Rijksoverheid	<ul style="list-style-type: none">• Referenda over zowel parlementaire zaken als burgerinitiatieven• Landelijke verkiezingen• Petities
Algemeen	<p>Het merendeel van de community leden geeft aan graag digitaal inbreng te willen geven ongeacht het overheidsniveau. Dit vergroot het gemak en vereist de minste inspanning.</p> <ul style="list-style-type: none">• Via social media kanalen• Een chatfunctie• Een app om onderwerpen te plaatsen en met elkaar en de overheid in gesprek kunnen gaan• Website met de mogelijkheid om inbreng te geven via een contactformulier• Email• Telefonisch contact

BURGER LEGT VERANTWOORDELIJKHEID BIJ OVERHEID OM INSPRAAKMOGELIJKHEDEN TE CREËREN EN INFORMATIE TE DELEN

Het merendeel van de community leden geeft aan graag betrokken te worden bij het maken van beleid op het moment dat er daadwerkelijk wat gedaan kan worden met de inbreng die men geeft. Burgers benadrukken dat deze inbreng serieus moet worden genomen door de overheid. Als inbreng genegeerd wordt of het beleid al gevormd is voordat er met de burger gesproken wordt, heeft het betrekken van de burger een averechts effect.

Burgers leggen het initiatief bij de overheid. Burgers zien de verantwoordelijkheid van de overheid op 2 niveaus; de overheid moet mogelijkheden creëren zodat burgers hun bijdrage kunnen geven en de overheid moet burgers juist informeren zodat zij op de hoogte zijn.

- + Burgers vragen de overheid om eenvoudige mogelijkheden te creëren om verschillende groepen burgers te betrekken. Zij noemen de volgende voorbeelden:
 - + Enquêtes en polls onder representatieve groepen, een manier om eenvoudig digitaal je mening te geven.
 - + Door daadwerkelijk het gesprek aan te gaan, bijvoorbeeld in de vorm van werkgroepen, inspraaksessies, congressen en denktanks.
 - + Door digitale platformen aan te bieden, zoals de 'Nederland denkt mee-community' en interactieve websites. Op deze platformen kunnen burgers eenvoudig hun mening geven.
- + Communityleden geven aan niet altijd voldoende inzicht te hebben in de beleidsplannen van de overheid. Door de burger tijdig te informeren zou hij zich al meer betrokken kunnen voelen. Dit kan bijvoorbeeld via MijnOverheid.

De overheid zou meer bijeenkomsten kunnen organiseren waarbij burgers kunnen meepraten over beleid voordat de plannen al definitief zijn. Verder lijkt het me erg lastig omdat je als burger maar beperkt kennis hebt van veel onderwerpen.

Maak werkgroepen waarin burgers mee kunnen denken met daarin beleidsmedewerkers vanuit de gemeente. Zie Buurt bestuurt Rotterdam.

Deze community is een manier om mij te betrekken bij het maken van beleid. Het gaat volgens mij vooral om de uitnodiging. Ik wil aangesproken worden, weten waar ik kan reageren en gerespecteerd worden in mijn reacties.

Via MijnOverheid de benodigde info verstrekken. Persoonlijk info met de gevolgen van ouder worden in het bijzonder over de zorg en zorgkosten.