

'Ik ben ook burgemeester van de heethoofden en kwaadwilligen; daar heb ik mee te dealen'

Jacques Niederer, burgemeester van Roosendaal



Boze burgers die verhaal willen halen bij de gemeente Roosendaal, worden geregeld uitgenodigd bij de burgemeester zelf. Maar hoewel Jacques Niederer zeker durft toe te geven dat de communicatie vanuit de gemeente niet altijd goed is, heeft hij ook een duidelijke boodschap voor heethoofden. 'Voor frustraties alle begrip, maar intimidatie en agressie tolereren we niet.'

'Als burgemeester ben ik soms een lokale ombudsman, een conflictbestrijder. Wanneer het contact met burgers dreigt te escaleren, komen die burgers bij mij op gesprek. Dan maak ik ze allereerst duidelijk dat wij, ondanks alle begrip voor oploeiende emoties, geen intimidatie en agressie accepteren. Daarin ben ik compromisloos. Frustraties over het proces zelf kan ik best begrijpen. Wij als overheid zijn niet altijd in staat om de regels duidelijk uit te leggen. Als burgers iets wordt geweigerd met een formele brief waar

'Als burgemeester ben ik soms een lokale ombudsman, een conflictbestrijder'

ze weinig van snappen, raken ze geïrriteerd. Als ze vervolgens gaan bellen en ook nog een ambtenaar treffen die zegt: "Ik heb u toch een brief gestuurd waar alles in staat?"; dan kan de irritatie omslaan in agressie en geweld. Wij moeten ons ervan vergewissen

dat de burger ons begrijpt. Door het beter uit te leggen, kweek je begrip. Als ze snappen waarom iets niet kan, zeggen de meeste burgers: "Jammer, maar ik kan ermee leven."

'Als burgers niets snappen van onze brieven, overleg ik even met de betreffende ambtenaar om te kijken hoe we de communicatie kunnen verbeteren. We moeten namelijk wel verder met die burger. De gemeente heeft wat dat betreft een monopoliepositie. De boze burger kan niet naar de concurrent die misschien vriendelijker is. Dat geldt ook andersom. Ik ben ook burgemeester van de heethoofden en kwaadwilligen. Daar heb ik mee te dealen.'

Calculerende burgers

'Een andere groep die zich agressief kan gedragen zijn de zogenaamde calculerende burgers. Dit zijn mensen die zich überhaupt niet kunnen vinden in regels. Denk aan het niet betalen bij een parkeerautomat, huurachterstanden of jongelui die overlast veroorzaken op straat. Deze groep weet dat wat ze doet eigenlijk niet mag, maar acht de kans om betrapt te worden verwaarloosbaar. Worden ze toch betrapt, dan worden ze boos of zelfs agressief. Deze groep is lastig aan te pakken. Het vraagt om consequente handhaving en een krachtige overheid. We moeten duidelijk maken, dat we allemaal onderdeel zijn van onze rechtsstaat. Om de samenleving ordentelijk te houden, zijn er regels waaraan iedereen zich dient te houden. Natuurlijk is er soms een legitieme reden om bijvoorbeeld fout te parkeren. Gelukkig

hebben we ambtenaren met een hoofd en een hart, die in uitzonderlijke gevallen overtredingen door de vingers kunnen zien.'

'Samen met openbaarvervoerbedrijven, de politie en scholen hebben we een agressieprotocol ingevoerd. Dit hebben we met alle ambtenaren gedeeld. Daarbij hebben we de oproep gedaan om alle incidenten te melden. Bij een strafbaar feit doen we aangifte. Daar zijn we heel strikt in. Volgens mij wordt die helderheid door burgers veel meer gewaardeerd dan een wiebelende overheid die inconsequent is. Je moet duidelijk zijn over de normen en regels.'

Lerende organisatie

'Wij zijn een lerende organisatie. Net als in veel andere gemeenten volgen we veel schrijfcurcussussen, waarbij we leren om teksten anders op te schrijven. Dat hoeft geen jip-en-jannekeverhaaltje te zijn, maar we kunnen wel duidelijker zijn over het waarom van een beslissing. En dan het liefst zonder vakjargon. Op het stadhuis zitten we in een gejuridiseerde werkelijkheid. Die moet aansluiten op de werkelijke werkelijkheid van onze burgers. Wat daarbij het beste werkt, is even langsgaan bij de burger in kwestie en het gesprek aangaan. Met 80.000 inwoners kunnen we natuurlijk niet bij iedereen langsgaan, maar bij gevoelige dossiers wel. Dan gaat het om maatwerk. Een stukje investering in onze burgers. Het kost wat meer tijd, maar voorkomen is altijd beter dan genezen.'

'Naast schrijfcursussen volgen ambtenaren ook awarenesscursussen op het gebied van ondermijnende criminaliteit. Ze leren daarbij positief kritisch te kijken naar bepaalde aanvragen of verzoeken, bijvoorbeeld voor vergunningen of ontheffingen. Dan kan er sprake zijn van dubieuze vastgoedhandel of het witwassen van geld. Door de juiste vragen te stellen, kunnen ze daar achter komen. Zo'n cursus is onderdeel van onze ambtelijke weerbaarheid. Ook daarvoor geldt dat we duidelijk moeten zijn in het naleven van onze normen en regels. Een zwalkende overheid geeft criminelen een kans. Een zelfverzekerde en duidelijke overheid niet.'

Vervelende boodschappen

'Ook burgemeesters moeten er staan wanneer er vervelende boodschappen te melden zijn. Denk aan de komst van een asielzoekerscentrum. De burgemeester moet dan duidelijk zijn en vertellen dat het asielzoekerscentrum er gaat komen. Niet vragen aan de bewoners of ze het goed vinden, maar wel goed uitleggen waarom het er komt. En daarna in gesprek gaan met omwonenden om het zo goed mogelijk samen te regelen. Het is mij te gemakkelijk om zo'n keuze als eerste voor te leggen aan bewoners van de stad. Dan kun je de

gemeenteraad wel afschaffen. Juist als het moeilijk wordt moet je je vasthouden aan de democratische principes. Anders krijgt de hardst roepende altijd gelijk.'

'Dat is natuurlijk makkelijker gezegd dan gedaan. Als burgemeester ben je de ideale kop van Jut. Ook al ga je er helemaal niet over. Boze burgers maakt het niet uit of een beslissing eigenlijk bij een ander overheids-

'Een zwalkende overheid geeft criminelen een kans. Een zelfverzekerde en duidelijke overheid niet'

orgaan ligt. Ze houden de burgemeester verantwoordelijk. De ene burgemeester kan daar beter tegen dan de andere. Dat hangt een beetje van ieders levenservaring af en of hij of zij eerder met agressie te maken heeft gehad. Er is geen opleiding voor het burgemeesterschap. Je wordt het pas als je het bent. Gelukkig zijn er veel workshops, trainingen en intervisiebijeenkomsten, vooral via het Genootschap van Burgemeesters.'

Continu aandacht voor agressie

'Wat mij betreft blijft er continu aandacht voor agressie op het werk. Dat gaat momenteel heel goed. De campagne 'Wees duidelijk over agressie' vind ik prima. Wij zeggen ook: overheid mag dat van mij blijven benadrukken. Binnen onze gemeente verhalen we bij fysiek geweld altijd de schade. Al is het maar een kapotte vaas of een scheur in een overhemd: de rekening komt altijd na. Dat de incassokosten hoger zijn dan het schadebedrag maakt mij niet uit. Het gaat in dat geval niet om de euro's, maar om het stellen van de norm. Wij maken van dit soort zaken altijd melding in de media. Daarmee laten we zien hoe wij optreden tegen gevallen van intimidatie en geweld.'

'Ik vind dat het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties met het programma Veilige Publieke Taak echt zijn nek uitsteekt. Het ondersteunt lokale en regionale overheden en helpt

wanneer er een incident te betreuren is. Dat is een goede zaak, want we vormen allemaal die ene overheid die verantwoordelijk is voor de rechtsstaat waarin we leven. Het probleem van burgemeesters is dus ook het probleem van de minister, en andersom. Als het gaat om agressie moeten we zij aan zij blijven staan. Dat geldt ook voor bedreigingen via social media. Daar mag wat mij betreft de komende jaren meer de focus op liggen. Agressie op social media lijkt steeds anoniemer en ruwer te worden. De overheid zal zich daar nog meer tegen moeten wapenen.'