

Adviesbrief ‘Goed burgerschap’

Over hoe de gemeente Rotterdam goed burgerschap kan beïnvloeden.

Juli 2018

Aanleiding

Alle Rotterdammers hebben weleens te maken met vormen van ‘slecht burgerschap’ welke ergernissen veroorzaken. Onbegrip en respectloos gedrag zijn daarin belangrijke aspecten. Het Burgerpanel vraagt zich af wat het goede burgerschap kan bevorderen en in hoeverre de gemeente daarin een rol kan spelen.

Waar hebben we het over?

Citaat: “Burgerschap is de manier waarop mensen deelnemen aan de maatschappij. In Nederland is dat met respect voor elkaar, voor de democratie en de rechtstaat en voor de vrijheden die iedereen heeft. Die gemeenschappelijke waarden zijn van belang om met allerlei verschillende mensen vreedzaam samen te leven.” (bron: brief OCW i.v.m. Nieuwe wet als kompas voor burgerschapsonderwijs 5-6-2018)

In dit advies evalueren we wat Rotterdammers zoal onder burgerschap verstaan en formuleren we een advies over de mogelijkheden van de gemeente in deze.

Wat de Rotterdammers ons vertelden

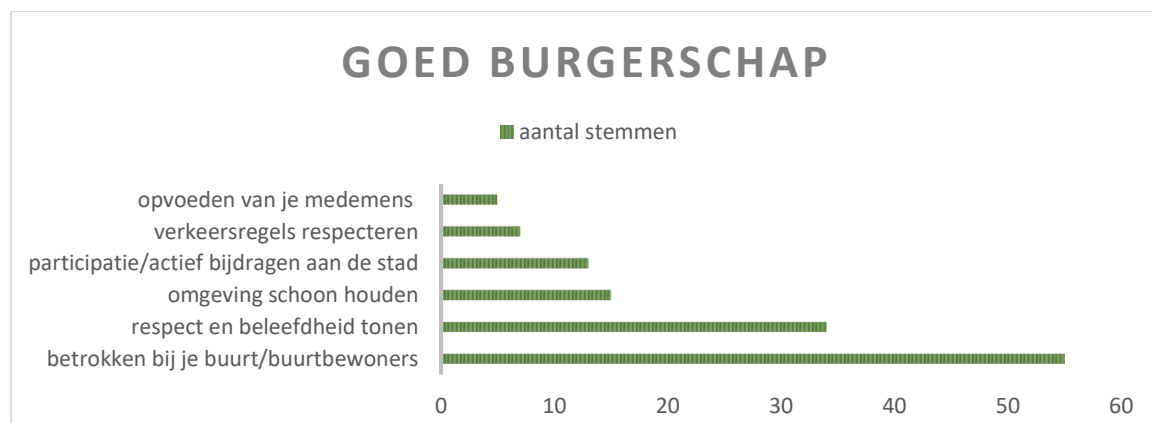
Uit onze enquête onder onze ‘Vrienden van het Burgerpanel’ hebben we een beeld gekregen wat zij onder goed burgerschap verstaan. Er wordt in hun antwoorden onderscheid gemaakt tussen gedrag en houding.

Gedrag

Bij ‘Gedrag’ worden vooral voorbeelden gegeven van ‘geen goed burgerschap’ - ook wel genoemd ‘asociaal gedrag’ - in levendige bewoordingen genoemd: ‘dumpen, vuil, rotzooi, laten slingeren, troep, hondenuitwerpselen’. Anderzijds worden in het cluster voorbeelden van ‘dagelijkse omgang’ zowel goed als slecht burgerschap genoemd. Goed burgerschap in dat opzicht is ‘zorg, groeten, helpen’. Ook hier is de omschrijving van de ‘slechte’ voorbeelden bloemrijker: ‘schelden, spugen, uit verveling misdaden uitvoeren, huftergedrag’.

Houding

Bij ‘Houding’ worden als voorbeelden bij ‘goed burgerschap’ genoemd zaken als: ‘betrokkenheid, respect, verdraagzaamheid, gemeenschapszin, actief meedenken voor Rotterdam’. Voorbeelden van slecht burgerschap qua houding zijn ‘discriminatie, onverschilligheid, niet inburgeren, polarisatie, desinteresse in de stad waar je woont’. Zowel kwantitatief als kwalitatief – diversiteit van antwoorden – lijkt het cluster ‘gedrag’ meer op de voorgrond te treden dan ‘houding’ als je Rotterdammers naar burgerschap vraagt.

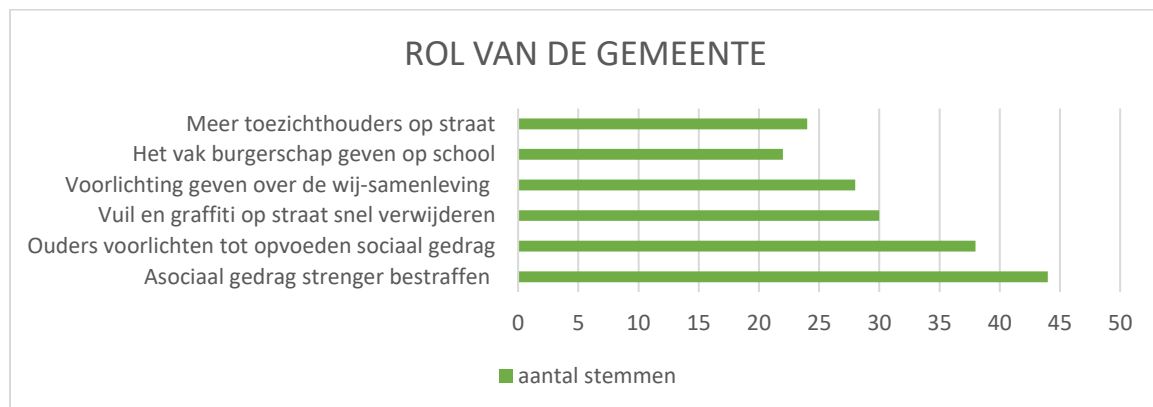


Rol van de gemeente

We vroegen onze vrienden welke rol zij zien weggelegd voor de gemeente om goed burgerschap te bevorderen. Een aantal zaken die genoemd worden en waar de gemeente invloed op heeft, zijn:

- wijkgerichte activiteiten en de bejegening door autoriteit en politie
- goed voorbeeld geven: ambtenaren leggen een eed af waarmee je dienstbaarheid aan de samenleving belooft
- voorlichting over en handhaving van de regels
- wijkpolitie
- 'Huizen van de Wijk'

Veel Rotterdammers noemen ook factoren waar de gemeentelijke overheid direct of indirect invloed op kan uitoefenen, zoals de opvoeding door ouders, of de stimulerende werking van scholen en sport(verenigingen). Het stimuleren, faciliteren en uitdragen van het concept 'burgerschap' kan en moet op veel manieren en dat zou de individuele Rotterdammer aanwijsbaar steunen om het in zijn/haar dagelijkse gedrag toe te passen en vol te houden.



Het Burgerpanel concludeert:

De definitie 'Goed burgerschap' is niet eenduidig voor iedereen. Iedereen lijkt er een eigen invulling aan te geven. Het Burgerpanel gaat uit van de volgende omschrijving: Gedraag je zo dat de ander geen last van jouw gedrag ondervindt en beter nog, gedraag je zo dat je de ander op weg helpt met jouw gedrag. Een respectvolle betrokken houding, die vooral tot uiting komt in het nalaten van 'aantasting' van de openbare ruimte.

De tweede vraag die wij ons stelden, was: welke rol heeft de gemeente als het gaat om beïnvloeden van goed burgerschap?

In de beleidsvoornemens en voorlichtingscampagnes die zich – meestal zijdelings – op burgerschap richten, zou de gemeente duidelijker kunnen maken welke waarde, welke houding, welk gedrag daarbij precies centraal staat. Geef daarom een aantal goede voorbeelden van 'Goed burgerschap' op diverse terreinen zoals vuilafhandeling, belasting betalen, stemmen, verkeersgedrag etc. Het Burgerpanel kan gevraagd worden hier suggesties voor doen om deze te vertalen naar gemeentelijk beleid.

Wij adviseren de gemeente te werken met een themagerichte aanpak en daarmee aandacht te vragen door voorbeelden van goed burgerschap te geven aan de burger. Pas dit thema, bijvoorbeeld 'afval op straat' toe per wijk. Bekijk wat welke wijk nodig heeft op dit vlak. Ondersteun de wijken waarbij het thema slecht presteert met meer inzet en middelen dan bij de wijken waar dit thema al redelijk op orde is. De themagerichte aanpak zou een aantal weken intensief gelanceerd moeten worden voordat er tijd en ruimte is om een nieuw thema, bijvoorbeeld 'zorg voor je burens', te introduceren in de wijk.

Adviezen:

1. **Intensiveer de aanpak van asociaal gedrag op straat.** We denken niet zozeer aan meer en strengere straffen, maar wel aan een intensievere aanpak. Meer toezichhouders en meer ogen op straat; spreek burgers aan op niet toelaatbaar gedrag, niet 1 keer, maar als het moet 10 keer.
2. **Zorg voor een stads-brede voorlichtingscampagne per thema.** Opvoeden en de verantwoordelijkheid van het opvoeden staan hierin centraal. Maak daarbij ook gebruik van de scholen waar het vak Burgerschap een belangrijkere plaats in het curriculum gaat krijgen.
3. **Geef het goede voorbeeld.** Blijf als gemeente het goede voorbeeld geven. Dat doet de gemeente bijvoorbeeld al erg goed bij grote evenementen of incidenten. Vuil en rommel wordt direct opgeruimd. Maar blijf ook letten op gedrag en houding van de ambtenaren die in contact staan met de burger.
4. **Werk samen met scholen aan het vak burgerschap en/of de wij-samenleving.** Betrek scholen in de voorlichtingscampagne per thema, ontwikkel een lesmateriaal dat aansluit bij de thema's en verschillende doelgroepen. Zowel voor het primair onderwijs als het voortgezet onderwijs. Jong geleerd is oud gedaan.
5. **Ontwikkel verder op gedragsbeïnvloeding (nudging).** Vanuit de Roteb hebben wij begrepen dat zij werken aan beïnvloeding van gewenst gedrag, zonder mensen daarbij in hun vrijheden te beperken. Het doel is gedrag (licht) bij te sturen, waarbij het gaat om onderbewust gemaakte keuzes. Het Burgerpanel gelooft in nudging, maar het moet een toevoeging zijn op het totale plan goed burgerschap te beïnvloeden.

Stof tot nadenken...

Het kan politici en beleidsmakers opvallen dat Rotterdammers bij 'burgerschap' nauwelijks denken aan de meer abstracte noties die er ook mee verband houden, zoals belasting (moeten) betalen en naar de stembus (mogen) gaan. Dat dit voor burgers zelf niet op de voorgrond staat, niet gethematiseerd wordt, kan wijzen op een ervaren vanzelfsprekendheid. Voor de gemeentelijke overheid kan dat een kans zijn, namelijk om de impliciete gedeelde fundamentele waarden expliciet te maken bij de inzet van instrumenten om het gedrag en de houding van mensen richting 'goed burgerschap' te versterken.

Met andere woorden: kennelijk vinden Rotterdammers het vanzelfsprekend om (in de gegeven voorbeelden) belasting te betalen en stemrecht te hebben, dus in voorlichting of stimuleringsmaatregelen kan de gemeente daarop wijzen. Hetzelfde kan gelden voor actievere ingrepen die de gemeente kan plegen, bijvoorbeeld in het lesprogramma op scholen, subsidievoorwaarden, inzet van handhavers.



Gemeente Rotterdam
College van Burgemeester en Wethouders

drs. B. Wijbenga-van Nieuwenhuizen
*Wethouder Handhaving, Buitenruimte, Integratie
en Samenleven*

Bezoekadres: Stadhuis Coolingsingel 40
3011 AD Rotterdam
Postadres: Postbus 70012
3000 KP Rotterdam

Website: www.rotterdam.nl
E-mail: bbo@rotterdam.nl
Inlichtingen: M.O.M. Louis
Telefoon: 010 – 2670463

Burgerpanel Rotterdam
T.a.v. de heer Groeneveld
Postbus 3226
3003 AE Rotterdam

Cluster: Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling
Ons kenmerk: 19MO01879
Uw kenmerk: 55841

Datum: 17 april 2019

Betreft: Reactie op uw advies: "Goed burgerschap".

Geachte heer Groeneveld,

In de eerste plaats mijn welgemeende excuus dat de afhandeling van dit advies zo lang op zich heeft laten wachten. Ik heb met veel interesse uw adviesbrief "Goed burgerschap" gelezen; waarvoor dank aan u en de overige burgerpanelleden voor de inzet en betrokkenheid bij deze veelomvattende en complexe thematiek.

Het advies bevat veel herkenbare elementen. Ik ben het met u eens dat de definitie van goed burgerschap inderdaad niet eenduidig is voor iedereen. In het recent vastgestelde actieprogramma 'Relax. Dit is Rotterdam.', geef ik als portefeuillehouder Integratie & Samenleven aan hoe we in Rotterdam in mijn visie tot een ontspannen manier van samenleven kunnen komen.

De kernbegrippen in dit actieprogramma zijn gelijkwaardigheid, verbinding en handhaving. Rotterdam is een stad die niemand uitsluit. De wetten zijn er om alle Rotterdammers te beschermen en tegelijk verplichten ze diezelfde Rotterdammers om zich eraan te houden. Binnen de grenzen van de rechtsstaat mag iedereen zichzelf zijn en dit uitdragen. We spreken elkaar aan op gedrag, niet op overtuigingen en opvattingen. Rotterdammers bouwen aan een ontspannen stad, waarin mensen met verschillende achtergronden op een respectvolle en fatsoenlijke manier met elkaar samenleven. Ik ben van mening dat deze waarden substantieel (kunnen) bijdragen aan goed burgerschap. Of het zich nu afspeelt in het publieke domein, buiten op straat waar 'asociaal' gedrag wordt vertoond, of op scholen.

Uit de enquête die u heeft uitgezet onder de Vrienden van Rotterdam, met de vraag wat onder goed burgerschap wordt verstaan, worden onder meer de zorg voor elkaar, betrokkenheid, respect, gemeenschapszin en verdraagzaamheid genoemd. Aspecten die ook terugkomen in het actieprogramma 'Relax. Dit is Rotterdam.' Hierin zijn maatregelen en acties benoemd om te komen tot een ontspannen samenleven.



Op uw onderstaande adviezen geef ik de volgende reactie.

1. Intensiveer de aanpak van asociaal gedrag op straat.
2. Zorg voor een stads-brede voorlichtingscampagne per thema.
3. Geef het goede voorbeeld.
4. Werk samen met scholen aan het vak burgerschap en/of de wij-samenleving.
5. Ontwikkel verder op gedragsbeïnvloeding (nudging).

Ad 1.

We denken niet zozeer aan meer en strengere straffen, maar wel aan een intensievere aanpak. Meer toezichthouders en meer ogen op straat; spreek burgers aan op ontoelaatbaar gedrag.

Stadsbeheer ziet handhaving als het laatste deel van een aanpak waarin we eerst mensen proberen te verleiden tot het gewenste gedrag, alvorens de mensen aan te spreken en in het uiterste geval te verbaliseren. Stadsbeheer heeft dagelijks handhavers op straat die Rotterdammers gastvrij ontvangen en hen informeren over gewenst gedrag (zie tevens de verwijzing naar het programma Gastheerschap bij de reactie op punt 3). Als blijkt dat Rotterdammers hun gedrag niet veranderen, zal indien mogelijk worden overgegaan tot handhaving. Gelet op de bestaande handhavingscapaciteit betekent meer inzet op handhaving op asociaal gedrag automatisch minder handhaving op ander ongewenst gedrag. Voor veel overtredingen geldt overigens wel dat die op heterdaad moeten worden geconstateerd. Daardoor is de kans op handhaving op overtredingen relatief klein. Inzet op gedragsbeïnvloeding is om deze redenen minstens zo belangrijk. Daar wordt hard aan gewerkt.

Ad 2.

Opvoeden en de verantwoordelijkheid van het opvoeden staan hierin centraal. Maak daarbij ook gebruik van de scholen waar het vak Burgerschap een belangrijkere plaats in het curriculum gaat krijgen.

Ik heb onlangs met collega-wethouder Kasmi van Onderwijs gesproken met enkele schoolbestuurders, onder meer over het vak Burgerschap en hoe we dit vooral samen kunnen vormgeven met de scholen. Dit in relatie tot de koppeling met de relevante thema's in de samenleving, zoals discriminatiebestrijding en (LHBTI+) emancipatie. Op een aantal scholen wordt het vak Burgerschap prominent gegeven. Vanuit het samenlevingsbeleid worden diverse acties en maatregelen genomen. Bijvoorbeeld het stimuleren van voorlichtingsactiviteiten en dialogen over burgerschap en inclusiviteit, gericht op scholieren van alle leeftijden en niveaus. In de lijn met het advies, willen we de komende jaren in ieder geval ook samen met jongeren en leerlingen het gesprek aan over uiteenlopende, soms lastige burgerschapsthema's die leven in Rotterdam.

Ad 3.

Blijf als gemeente het goede voorbeeld geven. Dat doet de gemeente al goed bij grote evenementen of incidenten. Vuil en rommel wordt direct opgeruimd. Maar blijf ook letten op gedrag en houding van de ambtenaren die in contact staan met de burger.

De afgelopen jaren is door de gemeente veel ervaring opgedaan als het gaat om dienstverlening en klantcontact. Het ervaren klantcontact bepaalt voor een hoge mate de tevredenheid van de klant over de gemeente. Het centraal stellen van de klant tijdens klantcontact én bij het inrichten van onze processen mag dan ook een nog prominentere rol krijgen in ons denken en handelen. Daarbij gaat het de gemeente niet alleen om houding en gedrag van ambtenaren die in contact staan met de burger zoals het Burgerpanel aangeeft. Het vraagt ook om een organisatiecultuur waarin het 'klantdenken' een vanzelfsprekendheid is. Dus de gemeente onderschrijft dat gedrag en houding van ambtenaren belangrijk is en zal de komende vier jaar stevig inzetten op het "DNA dienstverlening" van de organisatie. In mei 2019 zal de gemeenteraad het nieuwe



beleidskader voor de gemeentelijke dienstverlening aan bewoners en ondernemers, waarin dit staat omschreven, vaststellen.

Ad 4.

Betrek scholen in de voorlichtingscampagne per thema, ontwikkel lesmateriaal dat aansluit bij de thema's en verschillende doelgroepen. Zowel voor het primair onderwijs als het voortgezet onderwijs. Jong geleerd is oud gedaan.

Zie tevens mijn reactie op advies 2. Wethouder Kasmi en ik zijn met u eens dat aandacht voor het vak burgerschap in het Rotterdamse onderwijs belangrijk is. Ik kan u melden dat wij ons inzetten voor onderwijs dat ook werkt aan de persoonlijke ontwikkeling en jongeren helpt om weerbare en democratische burgers te worden. Vanuit de afdeling Onderwijs wordt daarom samengewerkt met het scholenveld om de Rotterdamse werkwijze democratisch burgerschap in te vullen. In januari 2019 is het beleidskader "Gelijke kansen voor alle talenten" door de gemeenteraad vastgesteld. Ik kan u melden dat vanuit het beleidsveld onderwijs wordt ingezet op een werkwijze voor democratisch burgerschap met vier uitgangspunten:

1. Rotterdamse context.
2. Leefwereld Rotterdamse leerlingen: de werkwijze sluit aan bij de leefwereld van de leerlingen en jongeren.
3. Oefenplaats: de school is een plek waar leerlingen kunnen oefenen in burgerschapsvaardigheden als voorbereiding op de hedendaagse samenleving.
4. Maatwerk per school en sector: de werkwijze wordt door het gehele Rotterdamse scholenveld onderschreven en per onderwijssector op een voor de leerling passende manier uitgewerkt.

Ad 5.

Vanuit de Roteb hebben wij begrepen dat zij werken aan beïnvloeding van gewenst gedrag, zonder mensen daarbij in hun vrijheden te beperken. Het doel is gedrag (licht) bij te sturen, waarbij het gaat om onderbewust gemaakte keuzes. Het Burgerpanel gelooft in nudging, maar het moet een toevoeging zijn op het totale plan goed burgerschap te beïnvloeden.

Zwerfafval en afval naast de containers zijn het gevolg van gedrag. Vaak onbewust gedrag waar we niet over nadenken. Nudging (een duwtje geven in de goede richting) maar ook 'gamificatie' (het toevoegen van spelelementen) zijn manieren om mensen uit dat automatisme te krijgen. Stadsbeheer experimenteert met verschillende vormen om te kijken wat werkt en wat niet werkt. Een voorbeeld zijn de groene prullenbakken, waar meer afval in terecht komt dan in grijze, en de opgefleurde containers, waarmee het probleem van afval naast de containers op een positieve manier wordt aangepakt. Ik onderschrijf uw mening dat nudging een toevoeging moet zijn op andere maatregelen om goed burgerschap te beïnvloeden. Om die reden wordt ook ingezet op onder meer publieksvoorlichting en handhaving.

Ik vertrouw erop dat mijn reactie voor u inzichtelijk maakt welke relevante maatregelen al genomen zijn en waar we in de (nabije) toekomst naar streven.

Met vriendelijke groet,

Bert Wijbenga-Van Nieuwenhuizen
Wethouder Handhaving, Buitenruimte, Integratie en Samenleven