

**DECENTRALIZATION AND LOCAL GOVERNMENT STRENGTHENING
PROGRAM (DLGP)**

Ministerie van Regionale Ontwikkeling

Beleidsplan

Bevolkingsinformatie en Burgerparticipatie

- 1. TRANSFORMATIE BURGER INFORMATIE CENTRUM NAAR FRONT OFFICE
(van informatie unit naar dienstverlenende loketten)**
- 2. INSTITUTIONALISERING BURGERPARTICIPATIE VIA BESTUURSKANTOREN
EN BURGER PARTICIPATIE NETWERKEN**

**Juli 2010 – versie 2.0
Henrie Wesenhagen
Consultant Burgerparticipatie**

1.0 INLEIDING

Het Beleidsplan Bevolkingsinformatie en Burgerparticipatie is bedoeld om de discussie en besluitvorming over de nieuwe opzet van de Bevolkings Informatie Centrum (BIC's) en de institutionalisering van de burgerparticipatie in het lokaal bestuursapparaat te faciliteren.

Dit beleidsplan is geïnspireerd en gevoed door de recente gedachtenwisselingen naar aanleiding van het besluit om de Bevolkings Informatie Centrum te transformeren van een informatie unit naar dienstverlenende loketten.

Het huidige inzicht houdt in dat onder de algemene noemer van Bevolkingsparticipatie in het kader van het DLGP, (1) het verstrekken van informatie aan de burger gekoppeld aan het dichterbij de burger brengen van de dienstverlening vanuit de districtsoverheid en (2) het bevorderen en faciliteren van participatie van de burger in de besluitvorming op districtsniveau, aparte beleidsmatige aandacht en institutionele inkadering behoeft. Aan dit inzicht ligt ten grondslag het gegeven dat de transformatie van de BIC's naar dienstverlenende loketten een herpositionering van dit orgaan binnen het districtbestuur en herformulering van haar taken noodzakelijk maakt. De nadruk zal daarbij liggen op informatieverstrekking en dienstverlening aan de burger. De rol van de BIC's bij burgerparticipatie activiteiten in het district zal op basis van deze focus worden ingevuld. Daarnaast vindt herformulering en versterking plaats van de taken en verantwoordelijkheden van de organen binnen het districtbestuur die het best gepositioneerd zijn voor burgerparticipatie. Het gaat in deze om de bestuurskantoren op ressortniveau die traditioneel het eerste contact zijn tussen het bestuur en de burger.

2

In dit beleidsplan vindt nadere uitwerking plaats – op hoofdlijnen – van deze inzichten met betrekking tot bevolkingsinformatie/dienstverlening en burgerparticipatie en wordt, wederom in hoofdlijnen, het uit te voeren werkplan gepresenteerd voor de komende 3 jaar.

2.0 TRANSFORMATIE BURGER INFORMATIE CENTRUM NAAR FRONT OFFICE

Het begin

In 2003 is de PIU DLGP van start gegaan met het opzetten van Bevolkings Informatie Centraals (BIC's) met ondersteuning van internationale en local consultants.

Twee voorbeelden hebben model gestaan voor het BIC concept:

- Ventura California Citizen Information Center: een kleine unit waar de burger terecht kan voor alle mogelijke informatie betreffende de activiteiten van het bestuur, vacatures enz.
- Macedonia Citizen Information Center: eveneens een klein kantoor dat beschikt over een database met informatie over diensten en programma's van de centrale en lokale overheid alsook niet-gouvernementele organisaties (NGO's). Deze informatie is beschikbaar voor de burgers van het district. De database bevat tevens informatie over de districtsbegroting, gezondheids- en onderwijsdiensten, vergunningen en tarieven, openbare bijeenkomsten, informatie over de Districtsraads- en Ressortraadsleden.

Aan de hand van deze twee voorbeelden is gewerkt aan de implementatie van de eerste BIC's, waaronder het ontwikkelen van een BIC handboek en recrutering van BIC personeel.

Beleidsinterventie en keuze van model "Stadswinkel"

In DLGP II was het de bedoeling om in alle 10 districten en 62 ressorten BIC units op te zetten volgens het oorspronkelijk concept. Na evaluatie van de bestaande fysieke infrastructuur bleek dat de investeringen substantieel zouden zijn om de bestuurskantoren op ressort niveau om te bouwen tot volwaardige BIC faciliteiten. Dit gegeven is aanleiding geweest voor een herijking van het beleid ten aanzien van het versterken van de bestaande en het opzetten van nieuwe BIC's in DLGP II. De uitkomst daarvan is de beleidsbeslissing om vooralsnog de BIC diensten niet uit te breiden naar het ressort niveau en in plaats daarvan de beschikbare financiële middelen aan te wenden om op districtsniveau de BIC's te transformeren naar het model van de "Stadswinkel". Deze beleidsinstructie is verwoord in een document "Revised Policy on the creation of Citizen Information Centers (CIC's) in the districts; for a broad service delivery".

De Nederlandse deelgemeente Hoogvliet is gevraagd om technische assistentie te verlenen bij het uitwerken en implementeren van dit gewijzigd beleid. Van 5 t/m 16 mei 2010 is een delegatie van de Stadswinkel Hoogvliet in Suriname geweest met als resultaat een "Beleidsplan BIC".

In essentie kent het Stadswinkel model een inhoudelijke, een organisatie en een fysieke dimensie, ingebed in een dienstverleningsconcept dat breed gedragen wordt en herkenbaar is binnen de gemeentelijke organisatie met een eigen kantoorlokatie en aangepaste indeling van de ruimte. Dit dienstverleningsconcept wordt als referentiekader gebruikt bij de evaluatie van het BIC concept zoals dat in de afgelopen periode is gehanteerd alsook bij de projectie van de getransformeerde BIC's.

2.1 Oorspronkelijke opzet BIC

De centrale inhoud van de missie van het BIC is de overheid/het bestuur dichterbij de burger brengen. Voorzien in iedere informatiebehoefte van de bevolking, hulp, advies en leiding in het oplossen van problemen en het begrijpen en toegankelijk (transparant) maken van hun overheid. Het Bevolkings

Informatie Centrum is *het* instrument voor het bevorderen en ondersteunen van het partnerschap tussen overheid en burgers.

Vanuit deze missie zijn drie hoofddoelen voor het BIC geformuleerd:

- informatie verstrekken (“one-stop” window) en ontvangen (two-way communication)
- bemiddelen bij het bewerkstelligen van toegang van de burger tot overheidsdiensten/-functionarissen
- faciliteren van burgerparticipatie (activiteiten).

Reconstructie dienstverleningsconcept BIC?

Het dienstverleningsconcept dat ten grondslag ligt aan het BIC laat zich onderscheiden in de navolgende elementen (o.a. ontleend aan Handboek Implementatie BIC en taakomschrijving BIC Coördinatoren).

- Een database met gegevens, beschikbaar en toegankelijk voor de bevolking.
- Een one-stop locatie voor het ontvangen van klachten en verzoeken omtrent diensten en na onderzoek het resultaat communiceren naar de burger toe (follow up).
- Ontwikkelen en onderhouden van een netwerk, waarin o.a. ook NGO's.
- Ontwikkelen en onderhouden van relaties met de media, o.a. in verband met de promotie van districtsprogramma's, activiteiten en evenementen.
- Assistentie verlenen aan (groepen in) de gemeenschap bij het voorbereiden van bijeenkomsten.
- Assistentie verlenen aan de districtstaf bij het verstrekken van actuele informatie aan de bevolking.
- Liaison tussen de Burger Participatie Commissie (BPC) en districtsbestuur/-staf.
- Promotie van het BIC.
- Voorbereiden van rapporten ten behoeve van District Management en Districtsraad.

4

Bevolkingsparticipatie en BIC

- Stimuleren van bevolkingsparticipatie als onderdeel van haar dienstverleningstaak: goed geïnformeerde burgers zullen eerder deelnemen in besluitvormingsprocessen; informatie is voorwaarde voor participatie in besluitvorming. Informatie over openbare vergaderingen van de Districtsraad en openbare hoorzittingen.
- Contact met en ondersteuning van de Bevolkings Participatie Commissie: regelmatig informatie en advies uitwisselen over het verbeteren van de diensten aan de burgers en over zaken die de burgers bezig houden.
- Bevolkingsparticipatie wordt gekoppeld aan besluitvorming en deze behoort tot het domein van de Districtsraad.

Plaats van het BIC binnen de organisatiestructuur van de Districts-Commissariaten

In de huidige organisatiestructuur zijn de BIC's ondergebracht binnen de nieuwe afdeling Beheer Bestuursressorten op het Districts-Commissariaat. Deze afdeling staat onder leiding van de Districts-Secretaris Buitendienst die ook de ressortkantoren onder zich heeft.

De fysieke locatie en inrichting van het BIC

Het BIC is centraal gelegen in het district en gehuisvest in of nabij het gebouw van het Districts-Commissariaat. Er kunnen ook meerdere locaties verspreid over het district als onderdeel van het BIC worden opgezet, zoals de bestuurskantoren in de ressorten. Het BIC moet makkelijk bereikbaar zijn voor alle burgers, er mogen geen (fysieke) drempels zijn om het kantoor van het BIC te bereiken.

Het BIC is uitgerust met apparatuur waarmee informatie snel kan worden opgeslagen en teruggehaald. Het kantoor moet comfortabel en aantrekkelijk zijn en respect uitstralen.

Er moeten voldoende zitplaatsen beschikbaar zijn voor burgers die het BIC bezoeken en er moet rekening worden gehouden met het bieden van een minimale hoeveelheid privacy.

2.2 Evaluatieve notities met betrekking tot implementatie van de oorspronkelijke opzet BIC

- De BIC's zijn nog niet de one-stop lokatie waar het eerste contact tussen overheid en burger tot stand komt. Daarvoor is aan de ene kant het dienstverleningsconcept dat hieraan ten grondslag ligt nog geen gemeen goed binnen het bestuursapparaat; afdelingen en functionarissen zijn zich onvoldoende bewust van het nut van de BIC's in het contact met de burger. Aan de andere kant vragen burgers zich af waarom zij niet direct in contact zouden kunnen treden met betreffende afdelingen en functionarissen. Deels worden de BIC's gebruikt om voor de burger te bemiddelen om het contact te leggen en deels worden ze gezien als een plek waar ze hun beklag kunnen doen wanneer iets in het contact verkeerd is gegaan.
- Voornamelijk hebben de BIC's wel in ruime mate invulling gegeven aan hun informatie- en promotietaak, o.a. door het verstrekken van informatie uit hun database, het vervaardigen en verspreiden van flyers en deelname aan beurzen. Een enkele BIC kan vanwege de beschikking over eigen apparatuur en transport ook audio en video materiaal toevoegen aan hun informatieverstrekking.
- Op het gebied van burgerparticipatie zijn de BIC's ondersteunend en faciliterend geweest bij het organiseren van openbare bijeenkomsten en met name de hoorzittingen in verband met de opstelling van de ressort- en districtsplannen/ -begrotingen.
- De relatie tussen de BIC's en de BPC's heeft zich niet verder ontwikkeld omdat in de meeste gevallen de BPC's niet (meer) actief zijn.
- De ervaringen met de plaats van de BIC's binnen het Districts-Commissariaat zijn niet onverdeeld gunstig. Factoren die een rol spelen: 1) onvoldoende aansturing door de Districts-Secretaris; 2) ontbreken van standaardisering in werkwijze en activiteiten van de BIC's; 3) bemensing van de BIC's, zowel kwalitatief als kwantitatief; 4) faciliteiten van de BIC's: kantoorruimte en kantoorinrichting, apparatuur, financiering van de operationele kosten.
- De verplaatsing van het BIC van de afdeling Beheer Bestuursressorten naar de Districts-Commissaris is nog in discussie.
- Enkele van de BIC's beschikken niet over een fysieke lokatie die voldoet aan meer dan 50% van de criteria die eerder zijn genoemd en zijn niet zodanig gesitueerd binnen de infrastructuur van het Commissariaat om aan de one-stop functie invulling te geven.
- Vanwege de relatieve uitgestrektheid van de districten alsook de grote spreiding van de bevolking over het districtsoppervlak, gekoppeld aan de gebrekkige infrastructuur en het

ontoereikend aanbod van het openbaar vervoer, zijn de BIC's niet voor alle burgers bereikbaar. Herijking van de rol van de BIC's als eerste contact met de burgers is geboden, daarbij mede in beschouw nemend de rol en positie van de bestuurskantoren in de ressorten , vooralsnog de eerste plek waar de burger voor informatie of klachten terecht kan.

2.3 SWOT analyse van de BIC's op districtsniveau

In december 2009 is een SWOT analyse gemaakt door vertegenwoordigers van de BIC's van de 5 gecertificeerde districten en Paramaribo onder leiding van de PIU Task Manager Bevolkingsparticipatie met ondersteuning van de Consultant Bevolkingsparticipatie.

In onderstaande tabel zijn de uitkomsten van deze analyse samengevat.

Sterkten	Zwakten	Kansen	Bedreigingen
BIC's zitten in de unieke postie om diensten te verlenen aan de bevolking	Niet alle functionarissen zijn zich bewust van deze unieke positie en bereid om de BIC's te ondersteunen	Two-way communication met burgers is mogelijk	Afdelingen binnen het commissariaat werken niet mee, waardoor de BIC's niet succesvol zullen blijken te zijn
Geschoolde en gemotiveerde BIC medewerkers	-functies moeten beschreven en gewaardeerd worden (binnen FISO) - meer personeel is nodig, met name voor media producties	De Ministeries van RO en BiZa zijn bereid om hun medewerking te verlenen	Betere waardering en beloning blijft langer uit waardoor medewerkers overstappen naar de particuliere sector
De meeste BIC's zitten in een eigen gebouw	De bestaande kantoren zijn klein en er zijn geen uitbreidingsmogelijkheden	BIC's functioneren voor het moment naar tevredenheid	Uitbreiding van de ruimten en accommodatie blijft lang uit
Een goede relatie met de PIU en Ministerie RO	Er is geen on-the-job coaching van BIC personeel	Binnen DLGP II zijn consultants aangetrokken voor de verdere versterking van de BIC's	BIC's wensen onafhankelijk te blijven van de Informatie en Bevolkingsparticipatie Unit van Ministerie RO
BIC's beschikken over apparatuur en equipment	Additionele technische equipment en computer faciliteiten ontbreken	Er kan ruimte voor worden gemaakt op de Districtsbegroting	Districts Management Teams zijn zich niet bewust van de noodzaak om de BIC's te voorzien van voldoende middelen
Database is aanwezig (DLGP I)	Het software systeem functioneert nog niet goed	PIU DLGP II budget voorziet in MIS ter verbetering van de database	Informatie is niet compatible voor gebruik binnen het Wide Area Network
Capaciteit aanwezig vanwege trainingen binnen DLGP I	Districts-Secretaris Beheer Bestuurs-ressorten niet getraind op zelfde niveau als BIC personeel	Training is beschikbaar binnen DLGP II; needs assessment wordt gedaan door consultant	Alle actoren worden niet getraind waardoor BIC's niet adequaat zullen kunnen functioneren

2.4 Doel transformatie BIC's

Zoals uit het voorgaande blijkt, zijn in de oorspronkelijke opzet van de BIC's elementen van het Stadswinkel dienstverleningsconcept opgenomen, met name het kernelement van one-stop window die de burger toegang moet bieden tot het gehele districtsapparaat. In de implementatie is dat vooralsnog niet tot zijn recht gekomen, deels vanwege het niet geïntegreerd zijn geweest van dit dienstverleningsconcept in het totale bestuursconcept. De onvolkomenheden en obstakels die in de evaluatie zijn verwoord, konden daardoor ook niet worden voorkomen of weggenomen.

Bij de implementatie van het beleidsplan voor wat betreft de BIC's zal met al deze facetten terdege rekening moeten worden gehouden.

Het algemeen doel van de transformatie is om de BIC's (die reeds bestaan) om te vormen van informatie units naar dienstverlenende loketten. Deze transformatie moet resulteren in professionele eenheden, gericht op het bereiken van kwalitatieve resultaten als onderdeel van een districtsoverheid waarbinnen de BIC's breed gedragen en ondersteund worden.

2.5 Implementatie

Kernconcept BIC

De Bevolkings Informatie Centraals zullen in eerste instantie op districtsniveau worden opgezet: een zoveel mogelijk centraal gelegen kantoor waar de klant (individuele burger, bezoeker, ondernemer) terecht kan voor allerlei informatie en het betrekken van specifieke diensten vanwege de districtsoverheid, volgens het zogenoemde Frontoffice-Backoffice concept.

8

De ambitie daarbij is: elke vraag van de burger betreffende dienstverlening van de overheid wordt goed beantwoord. Overdracht geschiedt alleen warm.

Het BIC ontwikkelt zich als frontoffice voor alle overheidsdiensten; deze hoeven niet alle onderdeel van het BIC te zijn, maar kunnen in hetzelfde gebouw gehuisvest zijn, spreekuur houden, een contactpersoon leveren, etcetera. Hiermee wordt vermeden dat er een competentiestrijd ontstaat over wie waar over gaat.

In de blauwdruk voor de fysieke infrastructuur van het BIC zullen deze beide kernfuncties (informatiebalie en dienstverlening) worden verwerkt. (zie model plattegrond BIC van Bas Ahmadali)

Voor de verdere ontwikkeling zijn 2 strategieën noodzakelijk: 1) een bestuurlijke lijn gericht op bestuurlijke consensus over het dienstverleningsconcept dat aan het nieuwe BIC ten grondslag ligt en 2) een pragmatische lijn gericht op praktische uitwerking waar mogelijk. Bij voorkeur lopen deze parallel.

2.6 Werkplan implementatie BIC transformatie

Fasering

Fase 1: **Interne professionalisering**

Kern: doorontwikkelen uit eigen kracht, sterker en zichtbaarder worden

1. intern:

- registratie, ook wat (nog) niet beantwoord kan worden
- servicenormen vaststellen
- werkinhoud: kerntaken, waar zijn we voor, waar niet
- teamopbouw en kennisontwikkeling
- organisatie-ontwikkeling, posities, functies
- uitstraling naar buiten
- verdere afstemming met DC
- doorgaan met consensusontwikkeling bestuurlijk

2. samenwerking ministeries en andere partners verder uitbouwen (nog incidenteel, wat waar kan, doen en benutten)

- netwerk uitbouwen, als team benutten
- pilot met KKF
- participatievraag van ministeries benutten, indien aanwezig

3. Uitwerkingsplan fase 2 vaststellen

Fase 1 duurt minimaal een jaar en maximaal 2 jaar.

9

Fase 2: **Extern doorontwikkelen**

Als het BIC intern sterk staat kun je goede samenwerkingsafspraken met externe partners maken. In deze fase kunnen die geformaliseerd worden. Het BIC wordt steeds zichtbaarder – met name ook in de ressorten via de BO kantoren – en staat op de bestuurlijke agenda.

Aandachtsgebieden in deze fase:

- BIC's maken beleidsplan en jaarverslag. Jaarverslagen worden behandeld cq vastgesteld door DC (aandachtspunt), gebundeld en met oplegnotitie (bespreekpunten, knelpunten, resultaten) aangeboden aan de minister, hij kan besluiten wat er in de ministerraad ter besluitvorming wordt voorgelegd.
- Samenwerking ministeries en eventuele andere partners waar mogelijk formaliseren en mee door gaan. Bij ministeries goed aandacht voor front- en backoffice verhouding.
- Helpen versterken en moderniseren van bestuurskantoren in de ressorten.

Doorlooptijd van fase 2: 1 jaar.

Fase 3: **Front Office**

Het BIC functioneert als Front Office van de overheid. Alle 10 uiterlijk 2014.

- BIC Coördinatoren zijn belast met BIC kerntaken: informatiebalie en dienstverlening via front office, waarbij de diensthoofden van back office zijn betrokken en met wie de coördinatoren samenwerken.

- Vanwege het intensieve contact met de burger en de informatie die daarbij beschikbaar komt in de tweezijdige communicatie alsook in de structurele samenwerking met de BO kantoren, is het BIC goed geïntegreerd om het districtsbestuur te assisteren in beleidszaken met betrekking tot bevolkingsparticipatie.
- Ten aanzien van programma's en projecten mbt bevolkingsparticipatie: het beleid hiervoor wordt voorbereid door de BIC Coördinatoren. Na goedkeuring door het Districts Management Team geschiedt de uitvoering via de BO's, die het kantoor, de staf en het apparaat in de ressorten inzet.

Targets Fase 1

1. Alle BIC Coördinatoren kennen de kerntaken van het BIC.
2. De BIC's hebben dezelfde uitstraling, zowel qua houding als fysieke uitstraling.
3. Elke vraag van de burger wordt binnen vastgestelde tijdvakken beantwoord.
4. Er is een functionerend registratiesysteem, dat gebruikt wordt voor:
 - vastleggen wat je doet (verantwoording en legitimering) zowel naar de burger als naar politiek bestuur
 - programma voor doorontwikkeling van BIC (aan de hand van de vragen die (nog) niet beantwoord kunnen worden)
 - uitwerken van uniformering
5. Het BIC netwerk met sleutelpersonen (uit de samenleving, maatschappelijk middenveld en bedrijfsleven) is opgebouwd vanuit de ressorten via de BO's.
6. Er is in elk district een Burger Participatie Netwerk dat functioneert als klankbord voor doorontwikkeling van het BIC en burgerparticipatie vanuit de ressorten.
7. De verschillende talenten van de BIC coördinatoren worden benut.
8. De kansen per gebied zijn bekend en worden benut.
9. De DC's zijn enthousiast over het BIC en steunen verdere ontwikkeling actief.
10. Het BIC staat stevig op de politieke agenda.
11. Burgers komen met meer vragen en vaker bij het BIC (targets in cijfers na half jaar registratie).
12. Elke BIC coördinator heeft een samenwerkingsrelatie met tenminste 4 ministeries.

10

Uitwerkingsplan Fase 1

1. Intern

<p>Registratie registratieformulier bespreken met BIC coördinatoren invoeren half jaar oefenen</p> <ul style="list-style-type: none"> • bespreken op 2-maandelijksse bijeenkomsten • door ontwikkelen model op basis van ervaringen • oefenen met rapportages, toetsen bij BPN, DC, Minister • bespreken en oplossen niet beantwoorde vragen <p>definitief registratiemodel en -formulier BIC registratie programma internet Eerste proeve jaarverslag (pers, minister, etc.?)</p>	<p>Klaar 14 mei 15 mei</p> <p>inplannen Henrie/Iris</p> <p>november 2010, Iris 1 januari 2011, Iris 1 februari 2011 Coord.</p>
<p>Uitwerking Fase 1 per district Op maat maken van algemene plan per district op basis van de lokale situatie met tijdspad en resultaten Bespreekversie op eerstvolgende 2maandelijks overleg Vaststelling Toetsingsronde DCs Evaluatie en bijstelling (direct oefening jaarplan), BPN vooraf bij betrekken. Herhalen vaststelling, toetsing (draagvlak verbreden)</p>	<p>BICcoördinatoren eerste versie over 2 maanden (juli)</p> <p>september, Bas Iris + BIC Coördinator januari 2011</p>
<p>Servicenormen Inventarisatie met BIC coördinatoren Uitwerking en onderling akkoord Vaststellen en invoeren Oefenen en evalueren 3 maanden (BPN) en eventueel bijstellen Opnemen in jaarplan 2011</p>	<p>juli, Henrie september 1 oktober, Bas, DC's medio januari 2011 januari 2011</p>
<p>Visie, missie en kerntaken Uitwerking met BIC Coördinatoren vaststellen en naar bestuurlijk circuit opmerkingen verwerken Vertalen in houding en gedrag opningstijden handhaven, geen nee op vraag, uitdragen dienstverlenende houding, enzovoorts</p>	<p>Iris, Henrie, coördinatoren 14 mei, terug in juli Bas, DC's, Ministerie augustus-oktober juli, terug september Iris, Henrie, coördinatoren</p>
<p>Teamopbouw en kennisontwikkeling Planning 2-maandelijks bijeenkomsten (jaarplanning) Invulling programma juli: Registratie, uitwerking Fase 1 per district (benutten voor onderlinge uitwisseling), servicenormen, visie, missie en kerntaken september: Registratie, vaststelling servicenormen, uitwerking, visie vertaling in gedrag, november op deze manier verder in te vullen Aandacht voor teambuilding, samen zoeken naar oplossingen, uitwisseling Inplannen van onderdelen kennisoverdracht, zoals ministeries die aan de hele club voorlichting komen geven (tegelijk netwerkontwikkeling) Verschillende onderdelen consequent doorplannen, zoal jaarplan, jaarverslag</p>	<p>Iris</p>

<p>Organisatie ontwikkeling alle 10 coördinatoren aangesteld functiebeschrijving, rechtspositie en inschaling op orde BIC direct onder DC</p>	<p>Iris/Bas 1 januari 2011</p>
<p>Uitstraling naar buiten Visie wordt vertaald in houding en gedrag en geïmplementeerd Registratie ingevoerd, rapportages op orde Openingstijden en baliefunctie op orde Kantoren die openstaan voor publiek netjes en verzorgd Uniform logo en stijl, met individuele herkenbaarheid per district? Concreet met planning invullen van eventuele verbouwing, verplaatsing, nieuwbouw</p>	
<p>Verdere afstemming met DC Bestuurlijk Concreet pragmatisch Gebruik maken van ontwikkeld beleid en producten, zoals visie, jaarverslag, registratie. Momenten van afstemming en consensus</p>	<p>Iris, Bas, Minister coördinatoren</p>
<p>Consensusontwikkeling bestuurlijk voortzetten Benutten van ontwikkelde producten en beleid via de minister naar ministerraad. Momenten goed voor kiezen, bijvoorbeeld februari 2011 met eerste jaarplannen en jaarverslagen met daarin visie, registratie, resultaten, ontwikkeling en wat nodig is van andere ministeries voor verdere ontwikkeling.</p>	<p>Bas, Iris</p>
<p>Inventarisatieronde ministeries in de buurt inventarisatie burgercontacten andere ministeries vertalen naar consequenties voor positionering BIC en benutten van aanwezige kansen. Ervaring van het ene district gebruiken voor verdere ontwikkeling van de ander.</p>	<p>Coördinatoren juli</p>

2. Samenwerking

<p>Netwerk uitbouwen en als team benutten bestaand netwerk inventariseren en beoordelen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • positief, neutraal, negatief (smilies) • alleen waarde voor 1 district, meerwaarde voor meerdere cq alle <p>wat/wie missen we en hoe krijgen we die in ons netwerk omzetten in acties en wie dit gaat doen regelmatige terugkoppeling op teamdagen netwerk bijhouden</p>	<p>Iedereen, ook mensen van RO (juli-sept)</p> <p>idem afhankelijk van afspraken (sept-dec) continu</p>
<p>Pilot met KKF contact met KKF over pilot, voorwaarden, concept overeenkomst bespreken teamdag, wie komen in aanmerking, wie wil en wat moet er dan nog gebeuren. Planning voor maken, realiseren start Pilot Aanlooperperiode (1 maand, 3 maanden?), projectgroepje Iris, coordinator, KKF tussenevaluatie en rapportage intern (3 maanden) tussenevaluatie en rapportage ook extern, gebruiken als eerste beoordeling voor invoering in andere (alle?) districten indien mogelijk na 9 maanden eerste rapportage nut van pilot en wenselijkheid invoering in andere of alle districten (al of niet gefaseerd) en welke voorwaarden gerealiseerd moeten worden. Uitzetten in planning, bestuurlijk laten accorderen.</p>	<p>Iris september PIU + coordinatoren december 1 januari 2011 (1 district afhankelijk keuze, PIU, KKF coordinatoren, PIU, KKF DC, andere DCs, ministerie</p>
<p>Participatievraag ministeries benutten Koppelen met uitbouw netwerk ministeries, pro-actief op zoek naar mogelijkheden. Kan ontwikkeling van beleid betreffen waar participatie voor nodig is, maar kan ook gaan om gedragsverandering gekoppeld aan voorlichting, zoals milieu (vervuiling) en gezondheid. Planning parallel met netwerk uitbouwen, tot zich concrete mogelijkheden aandienen, dan omzetten in planning. Kan per district, maar een pilot in alle districten tegelijk is het overwogen waard.</p>	
<p>Informatiebijeenkomsten van ministeries voor alle BICcoördinatoren selectie van complexe zaken betreffende ministeries waar iedereen mee te maken heeft (percelen?) afspraken maken over voorlichting op teambijeenkomsten met betreffende ministeries Voorlichting benutten voor uitbreiding netwerk en concrete samenwerkingsafspraken Aandacht voor andere partners dan ministeries, in beeld brengen</p>	<p>Henrie, Iris, coördinatoren ministerie RO, Henrie, Iris coördinatoren</p>

Nog uit te werken verbouwingen en aanpassingen BIC's fysiek, plannen op maat per district, maar uitstekend onderwerp voor teambijeenkomsten niet alleen om elkaars kennis, ervaring en creativiteit te benutten, maar ook om uniformiteit in uitstraling tot stand te brengen.

3.0 INSTITUTIONALISERING BURGERPARTICIPATIE VIA BESTUURSKANTOREN EN BURGER PARTICIPATIE NETWERKEN

3.1 Context burgerparticipatie

Ter ondersteuning van de gedachtenvorming over burgerparticipatie in het kader van dit beleidsplan volgt hieronder een samenvatting van enkele relevante aspecten alvorens over te gaan tot de nadere uitwerking van dit onderdeel.

Bevolkingsparticipatie wordt beschouwd als één van de belangrijkste elementen van innovatie bij bestuurlijke hervorming als gevolg van decentralisatie. Zulks niet slechts in het bereiken van materiële voordelen, zoals betere infrastructuur. Bevolkingsparticipatie helpt op democratische wijze bouwen van de publieke ruimte op basis van een waardenstelsel dat omvat betrokkenheid (van de burgers), sociale gelijkheid, solidariteit, vertrouwen en tolerantie en respect voor diversiteit en ‘anders-zijn’. De participatorische benadering bij lokaal bestuur vereist nieuwe publieke ruimten, actoren, instituten en mechanismen die consensus kunnen genereren en groepsactie mogelijk maken binnen een democratische context.

In elke samenleving is het nodig dat de representatieve democratie gecompleteerd wordt door (burger) participatie mechanismen om degenen die gekozen zijn in staat te stellen beter in te schatten welke de noden en prioriteiten zijn van de burgers, alsook een gevoel van ‘ownership’ te creëren bij de burgers voor de diensten die door de overheid worden geboden. Participatie is verankerd in de Grondwet van de Republiek Suriname, zoals nader uitgewerkt in de artikelen 159 t/m 175.

14

Door middel van bevolkingsparticipatie wordt een breed proces van sociale mobilisatie ontketend waarin verschillende maatschappelijke krachten betrokken zijn, zoals burgerbewegingen, gemeenschapsorganisaties, NGO's, ondernemersorganisaties, welzijns- en liefdadigheidsgroepen. Hiermee worden nieuwe ruimten gecreëerd voor debat en onderlinge verbondenheid (“interconnection”) rondom sociaal beleid en programma's.

Verschiedende bevolkingsparticipatietechnieken staan ter beschikking om toegepast te worden voor het faciliteren van samenspraak tussen het lokaal bestuur en burgers teneinde de dienstverlening te verbeteren. De volgende BP-technieken zijn te onderscheiden en zijn in de afgelopen periode in praktijk gebracht:

1. De *Bevolkings Participatie Commissie* is een belangrijke manier voor het lokaal bestuur om burgers te betrekken in het bestuurlijk proces en door middel waarvan, tussen de verkiezingen in, de vinger aan de pols kan worden gehouden voor wat betreft de veranderende behoeften van de burgers.
2. Het bevorderen van *coalitievorming*, ook in de zin van platforms van burgerorganisaties (NGO's/Civil Society organisaties) waarmee de capaciteit van organisaties wordt opgebouwd om beleid succesvol te beïnvloeden (Platform Burger Participatie).
3. Het stimuleren van de *vorming van gemeenschapsorganisaties*. Burgers kunnen daarmee zaken in eigen hand nemen en veranderingen op lokaal niveau implementeren.

4. Door *Participatorisch(Actie)Onderzoek* wordt actieve participatie van alle stakeholders bereikt in het ontwikkelen van een efficiënte en praktische begroting en investeringsplan.
5. Door *Participatorische budgettering* kunnen burgers zelf zaken identificeren als de beste kenners van hun eigen situatie en degenen die ook het best hun eigen gewenste realiteit kunnen definiëren, hun eigen identiteit vorm geven en hun levensomstandigheden kunnen veranderen.
6. Door middel van *burgereducatie* (= burgerschapsvorming) worden burgers betrokken in het gemeenschapsleven en in het creëren van een participatiecultuur.
7. Door middel van *openbare hoorzittingen* wordt een forum gecreëerd waar individuele burgers, groepen en lokale bestuurders bij elkaar komen om informatie en meningen uit te wisselen over zaken die de burgers raken, alvorens acties te ondernemen.
8. *Sociale monitoring* biedt het publiek de mogelijkheid de implementatie van overheidsbesluiten en overheidsbeleid op lokaal niveau te volgen, hun efficiëntie te meten en feedback te geven.
9. Het *publieke debat* stimuleert een verantwoorde gedachten- en meningsvorming en geeft burgers de mogelijkheid om hun eigen ideeën, meningen en opinies te toetsen aan anderen en deze mogelijk bij te stellen.

Bestaand institutioneel kader ten behoeve van burgerparticipatie

De Afdeling Beheer Bestuursressorten (BBR) is één van de nieuwe entiteiten die is gecreëerd binnen de organisatiestructuur van de Districts-Commissariaten in het kader van de uitvoering van de Interimregeling Financiële Decentralisatie. Deze Afdeling staat onder leiding van een Districts-Secretaris Buitendienst. Traditioneel geeft deze functionaris leiding aan de bestuurskantoren in de ressorten die uitvoering geven aan de taken van het Districtsbestuur in deze ressorten.

De Afdeling BBR heeft als hoofdtaken meegekregen zich beleidsmatig en strategisch bezig te houden met:

- (1) het organiseren en faciliteren van de participatie van de bevolking van het district en
- (2) het monitoren van de goede functionering van de infrastructuur in het district.

In de bestaande conceptie hebben het Burger Informatie Centrum (BIC) en de Bevolkings Participatie Commissie (BPC) taken gekregen op het gebied van bevolkingsparticipatie op districtsniveau. In de districten waar er een BIC en BPC zijn ingesteld, is dit geschied met instemming/bij besluit van de Districtsraad, inclusief de bemensing van deze organen.

In het voorgaande is reeds uitgebreid ingegaan op de oude en nieuwe taken en positie van de BIC's. De rol van de BIC's bij burgerparticipatie, na de transformatie, kan als volgt worden samengevat. De ambitie zal zijn: het BIC ondersteunt en faciliteert alle burgerparticipatie activiteiten (van de overheid) in haar district. Het ontwikkelt daartoe een netwerk van sleutelpersonen en informele leiders. Het BIC kan hiermee dienstverlenend zijn naar andere ministeries. In de ressorten loopt het netwerk via de bestuursposten/bestuurskantoren onder de verantwoordelijkheid van de Bestuursopzichters (BO).

De oorspronkelijke kernfunctie van de Bevolkings Participatie Commissie was om de rol van de burgers in het lokaal bestuursproces te institutionaliseren. De BPC's zijn officieel ingesteld door de DR.




De BPC's werden geacht een algemeen adviserende rol te vervullen, zowel naar het Districtsbestuur, inclusief de Districtsraad, als naar het BIC toe. De commissies zouden bestaan uit vertegenwoordigers van verscheidene sociaal-economische segmenten van het district.

Het Platform Burgerparticipatie wordt gevormd om burgers in georganiseerd verband actief en duurzaam te betrekken bij het lokaal bestuur. De platforms worden officieel ingesteld door de DR.

Nieuwe institutionele verhoudingen ten behoeve van burgerparticipatie

Op grond van de evaluatie en herijking van bevolkingsinformatie/dienstverlening en burgerparticipatie is het inzicht ontwikkeld dat nieuwe institutionele verhoudingen gewenst zijn om op een efficiënte en effectieve wijze invulling te geven aan burgerparticipatie.

Vanuit haar twee hoofdtaken blijft de Afdeling BBR verantwoordelijk voor burgerparticipatie:

-  zorg voor de monitoring van de goede functionering van de infrastructuur;
-  zorg voor de goede communicatie met de Afdeling Voorlichting & Burgerparticipatie van het Ministerie van Regionale Ontwikkeling
-  zorg voor de goede functionering en bewaking van de verworvenheden van de bevolkingsparticipatie, waaronder:

- het onderhouden van goede betrekkingen met de Bevolkings Participatie Commissie;
- het onderhouden van goede betrekkingen met het Platform Burgerparticipatie;
- het organiseren van openbare vergaderingen en hoorzittingen in de diverse ressorten;
- het verzorgen van voorlichting en communicatie;
- het oprichten, inrichten en in stand houden van een Burger Informatie Centrum met als hoofddoel informatievoorziening naar de burger toe;
- het aanleggen en beheren van een database;
- het mobiliseren van de burgers voor deelname in ontwikkelingsprojecten bij de toepassing van de districtsverordening voor verbeteringswerken;
- het ondersteunen van de verschillende diensten waarbij de medewerking van de burgers zeer wenselijk wordt geacht.

16

De Afdeling BBR heeft als instrumenten om deze taken uit te voeren:

- (1) De Bestuursopzichtersposten in de bestuursressorten
- (2) Het Burger Informatie Centrum
- (3) De Bevolkings Participatie Commissie of het Platform Burgerparticipatie
- (4) Buurtvergaderingen en Begrotingshoorzittingen

Wat zal hierin evenwel veranderen op basis van de nieuwe inzichten?

- De Bevolkings Participatie Commissie wordt op districtsniveau getransformeerd naar een Bevolkings Participatie Netwerk dat wordt samengesteld uit de deelnetwerken die door de Bestuursopzichters in de ressorten worden gevormd.
- De Platforms Burgerparticipatie zullen niet meer door het DR worden geïnstitutionaliseerd. Als zodanig zullen deze ook geen deel meer uitmaken van het instrumentarium van de Afdeling

BBR. Burgers zullen vrij zijn om naast de netwerken autonome platforms op te zetten. Ook met deze entiteiten zal de Afdeling BBR goede betrekkingen moeten onderhouden.

- Vanwege haar nieuwe positie als informatiebalie/dienstverlenende loketten is het voorstel om de BIC's rechtstreeks onder de Districts Commissaris te positioneren, ze maken dan geen deel meer uit van de Afdeling BBR.
- De bestuursopzichtersposten zullen een meer centrale rol vervullen bij de burgerparticipatie.

Bestuurskantoren in de ressorten

De bestuurskantoren in de ressorten geven uitvoering aan de taken van het Districtsbestuur in de ressorten. Een bestuurskantoor wordt bemenst door een Bestuursopzichter (BO) en afhankelijk van de grootte van het ressort zijn er één of meer Onder Bestuursopzichters (OBO).

Het bestuurskantoor vormt traditioneel het eerste contactpunt tussen het bestuur en de bevolking.

► De BO heeft o.a. de volgende taken:

- identificeren en registreren van problemen in het ressort, (maandelijkse rapportage aan de DC van alles wat in het ressort gebeurt);
- bijdragen aan de begrotingsopstelling voor het district;
- voorbereiden van werkbezoeken van de regering;
- onderzoeken of een vergunningaanvrager voldoet aan de voorwaarden;
- controleren of een vergunninghouder zich houdt aan de vergunningsvoorwaarden;
- bemiddelen in geschillen tussen burgers (vooral in grondeigendoms kwesties).

► In sommige districten heeft de BO-functie nog een bijzonder aspect, namelijk de relatie tot het traditioneel gezag.

► Tijdens een training voor het BIC personeel in het district Nickerie waar ook BO's en OBO's in hebben geparticipeerd, bleek dat deze een belangrijke informatiefunctie vervullen naar de bevolking toe, maar dat deze niet of onvoldoende wordt uitgebuit.

17

Deze lijn is direct uit te voeren en verder te ontwikkelen.

Voorstel: burgerparticipatie opbouwen vanuit de ressorten via de BO's. Deze hebben een apparaat onder zich en communiceren van houdsher met de bevolking.

► De BO's instrueren om in hun ressort een inventarisatie te maken van alle CBO's, NGO's en sleutelfiguren en in een database zetten.

► Alle informatie beschikbaar bij BIC Front Office is ook beschikbaar bij de BO (onderlinge informatie uitwisseling noodzakelijk)

► Alle diensten die behoefte hebben om de bewoners in het ressort te horen, moeten dat via de BO doen.

► Als onderdeel van zijn BIC taak roept hij de bewoners in vergadering bijeen. In een later stadium kan de inventarisatie van organisaties in het ressort in een overlegstructuur (Ressort netwerk of Ressort platform) resulteren (duurzaamheid). Deze netwerken of platforms op ressortniveau functioneren als klankbord en adviesgroep bij de voorbereiding van openbare hoorzittingen in verband met de opstelling van ressortplannen, ressortbegrotingen, districtsplannen, districtsbegroting, projectvoorbereiding en projectuitvoering, etc.

Ook de buurtcomite's kunnen onder deze structuur worden onder gebracht.

Is per direct te implementeren: iedereen en alles is in place.

Acties:

1. Takenpakket van de BO aanpassen richting dat van het BIC (informatiebalie) en hem en zijn omgeving versterken.

2. Werkrelatie BIC-BO kantoren verder uitwerken en institutionaliseren.
3. Deskundigen aan het werk zetten om een model structuur te maken (DC>DS>ADS(BIC zaken)>BO>Ressort netwerk/platform).

Bevolkings Participatie Netwerken

Zoals eerder vermeld is het voorstel om de Bevolkings Participatie Commissies te vervangen door netwerken of platforms. Taken, samenstelling en structurering moeten verder worden uitgewerkt. De basisgedachte is dat in alle ressorten een Ressort Netwerk of Ressort Platform wordt gevormd met de in dat ressort aanwezige NGO's, CBO's, sleutelfiguren etc. Uit al deze netwerken en platforms wordt op districtsniveau een Bevolkings Participatie Netwerk of Platform samengesteld.

Kernwoorden hier zijn: representativiteit, transparantie, inclusivens, slagvaardigheid, effectiviteit, flexibiliteit, lage kosten.

Acties:

1. Bevolkings Participatieplan aanpassen of mogelijk vervangen door een eenvoudige handleiding.
2. Instructie/richtlijnen voor de BO's inzake te gebruiken format voor de registratie van alle volksstructuren in het ressort.
3. Registreren van de structuren in de ressorten en invoeren in een database.
4. Versterken capaciteit BO kantoren middels training van personeel en aanschaf apparatuur.

Organisatiestructuur Bevolkingsinformatie en Burgerparticipatie als onderdeel van de structuur van het Districts-Commissariaat

Op basis van bovenstaande beschrijving van de taken en de schets van het institutioneel kader wordt de volgende organisatiestructuur voor bevolkingsinformatie en burgerparticipatie voorgesteld – als onderdeel van de structuur van het Districts-Commissariaat – worden gedestilleerd.

18

1. Binnen de structuur van het Districts-Commissariaat zijn er twee entiteiten die afzonderlijk belast zijn met bevolkingsinformatie/dienstverlening en burgerparticipatie, resp. het Bevolkings Informatie Centrum (volgens het Stadswinkel model) en de Afdeling Beheer Bestuursressorten (BBR) .
2. Beide entiteiten (afdelingen) worden rechtstreeks aangestuurd door de Districts Commissaris.
3. De Ressort Netwerken of Platforms worden op ressortniveau gevormd en hebben een functionele relatie met de Bestuurskantoren/Bestuursopzichter. Per district zullen waar nodig en mogelijk net zoveel netwerken of platforms gevormd worden als er ressorten zijn.
4. Op districtsniveau wordt (waar nodig en mogelijk) één Bevolkings Participatie Netwerk gevormd uit de in dat district op ressortniveau gevormde ressort netwerken.
5. Het Bevolkings Participatie Netwerk heeft een functionele relatie met de afdeling BBR, met de ressort netwerken en met het BIC.
6. Op districtsniveau is er een functionele relatie tussen BBR en de Afdeling Voorlichting en Bevolkingsparticipatie van het Ministerie van Regionale Ontwikkeling. Via deze functionele relatie heeft deze afdeling toegang tot de overige entiteiten voor wat betreft bevolkingsinformatie en burgerparticipatie.

Actie: na goedkeuring van deze basisstructuur deskundigen aan het werk zetten om de verschillende relaties binnen de voorgestelde organisatiestructuur uit te werken en uit te schrijven, mede aan de hand van bestaande en nog te formuleren taken en verantwoordelijkheden van de verschillende actoren.

Organisatiestructuur Bevolkingsinformatie en Burgerparticipatie als onderdeel van de structuur van het Districts-Commissariaat

