

Negen keuzen bij het maken van het burgerjaarverslag

0. Welke vorm?

Het burgerjaarverslag is binnenkort niet meer verplicht als apart, door de Burgemeester uitgebracht verslag. Het kan ook een hoofdstuk zijn in het gemeentelijke jaarverslag. Soms is het leuker om te kiezen voor het vullen van een pagina in het plaatselijke huis-aan-huisblad. De vorm bepaalt de ruimte voor inhoud. Zie ook: Rapportage Nieuwe vormen (binnenkort te verschijnen)

1. Welke onderwerpen?

Minimaal dient het bijv de onderwerpen kwaliteit gemeentelijke dienstverlening en kwaliteit procedures voor burgerparticipatie te bevatten. Dit zijn de speciale aandachtsgebieden die in de gemeentewet voor de Burgemeester zijn genoemd. Het burgerjaarverslag is niet meer verplicht, de aandachtsgebieden blijven. In de meeste gevallen breiden burgemeesters de onderwerpen uit met andere niet-politieke, burgergerichte onderwerpen zoals klachten en bezwaren, en de veiligheid.

2. Welke gegevens ?

Bij elk onderwerp zijn gegevens nodig om resultaten te kunnen melden. Meldt deze reeds aan de betrokkenen in het begin van het jaar zodat u aan het eind van het jaar niet gegevens zoekt die niet geregistreerd zijn.

3. Wie schrijft?

Het schrijven kan het beste door een persoon gebeuren. Burgerjaarverslagen die door meerdere mensen geschreven zijn, lezen niet prettig.

4. Kies in overleg met de burgemeester een stijl.

Deze kan verschillen van een directe aan burgers gerichte stijl ("U was tevreden met onze dienstverlening en gaf ons een zeven") tot een zakelijken observerende stijl. Zolang de stijl maar consequent wordt doorgevoerd is er geen specifieke stijl die het beste aanspreekt.

5. Geeft u lessen en consequenties weer?

Het burgerjaarverslag geeft de resultaten weer. Voor de lezers is het echter vreemd als een normering ontbreekt. Is de prestatie onder de norm? Of is het op orde? En indien een prestatie onder de norm is, komt direct de vraag op wat de burgemeester dan wel het bestuur daar van vindt en welke lessen er uit worden getrokken.

6. Hoe presenteert u?

Geeft u een persbericht uit? Gaat het in het geheel met de jaarrekening en het gemeentelijke jaarverslag mee?

7. Wat kunnen burgers bijdragen?

Het burgerjaarverslag wordt sterker en krijgt meer waarde voor burgers als zij zelf betrokken worden. Dat kan op verschillende manieren. In gesprekken met de Burgemeester over het verslag en op andere wijzen (zie [AndereVormen.pdf](#)) maar het kan ook door de burgers mee te laten praten over de verbeteragenda. (zie [Verbeterstappenmetburgers.pdf](#))

8. Op welke wijze leert de organisatie?

Een goed burgerjaarverslag biedt de organisatie kansen om prioriteiten te stellen voor verbetering, dan wel handhaving van de prestatie en kwaliteit. Het is goed om daar in de organisatie duidelijkheid over te geven en aan te kondigen welke nieuwe normen in het komend jaar / de komende jaren getoetst zullen worden.

Hein Albeda

Proeftuin In actie met burgers: het burgerjaarverslag