

METEOROLOOG REINIER VAN DEN BERG

VAN GROENE LASTEN NAAR GROENE LUSTEN

Niemand in Nederland heeft zoveel depressies aangekondigd. Ja, nu heb ik het even over mezelf. Als langst presenterende televisieweerman (RTL4) mag ik dat denk ik wel zeggen. Maar ik ben een optimist. Het glas is niet halfleeg maar halfvol. Ofwel, er is ook niemand die zoveel hogedrukgebieden heeft voorspeld. Op een vergelijkbare manier kunnen we kijken naar het zware thema van klimaatverandering. We stevenen af op een enorme crisis. Zeker als je ook het verlies aan natuur en biodiversiteit meeneemt. Maar we staan ook aan de vooravond van een tijdperk waarin er kansen zijn als nooit tevoren. Kansen om met elkaar te werken aan een leefbaardere en gezondere wereld. Hoe gaaf is dat? Al jarenlang ben ik ook druk bezig met dat veelbesproken onderwerp duurzaamheid. Een woord waar je alle kanten mee op kunt maar dat sowieso duur klinkt. Het zal wel veel kosten allemaal! Dat hoor ik nogal te vaak vanuit de zaal terug wanneer ik vanaf het podium net een bevlogen betoog heb gehouden over de urgentie, maar evenzeer de kansen en de uitdagingen.

Hoe moeten we die duurzame ambitie vormgeven? Tja, misschien loopt het daar al spaak. Is het niet mooier om dat dwingende woordje 'moeten' te vervangen door 'kunnen'? Hoe kunnen we dus met deze ambitie op een positieve

en zinvolle manier het best aan de slag gaan? Waar beginnen we en wat laten we eerst nog eventjes liggen? Is er zogenaamd laaghangend fruit dat ernaar vraagt om geoogst te worden?

Mijn slogan is al tijden lang: de ander te groen af zijn.

En, heel belangrijk, we hoeven het wiel niet zelf uit te vinden. Iedere gemeente in Nederland is ermee bezig. De ene omdat ze er uiteindelijk dan 'toch maar wat mee moeten', de andere omdat ze al vijf of tien jaar geleden met enthousiaste koplopers vol overtuiging zijn begonnen. Op zoek gaan naar goede (groene) voorbeelden werkt altijd. Je steekt er altijd wat van op. Maar intern, binnen de eigen gemeente, kunnen communicatie en kennisoverdracht ook tot wonderen leiden.

Ik denk dat we binnen de gemeente elkaar kunnen vinden en versterken in de duurzame ambitie. In een soort van driemanschap kunnen we meters maken. Dat driemanschap bestaat in feite uit drie partijen. De gemeente als overheid, de ondernemers en uiteraard de burgers. Ook onderwijs- en zorginstellingen kunnen een rol spelen.

Enfin, dit spraakmakende boek kan u en uw gemeente succesvol helpen op die boeiende reis naar een duurzamere wereld. Ik wens u veel wijsheid en vooral inspiratie, lef, ambitie en niet te vergeten, daadkracht. Mijn slogan is al tijdenlang: de ander te groen af zijn. Misschien geldt dat binnenkort ook wel voor uw gemeente!



VOORWOORD

Honderden hittedoden per jaar en duizenden mensen die sterven door de slechtste lucht van heel Europa. In tegenstelling tot verkeersslachtoffers accepteren we milieuslachtoffers met groot gemak in Nederland. En wat te denken van het feit dat bij de helft van de Nederlandse stadskinderen met astma de ziekte wordt veroorzaakt door onze eigen uitlaatgassen? Nergens ter wereld is dit percentage zo hoog als in Nederland en België. Ach, geef ze maar een pufje, lijken we te denken. Deze passiviteit verbaast mij. Nee sterker, het irriteert mij. We staan nu op het punt dat we oogsten wat we zaaien: we hebben de planeet uitgehold en nu krijgen we de rekening gepresenteerd. Niet langer voelen uitsluitend de planten en dieren de pijn, maar nu lijdt ook de mens onder klimaatverandering en vervuiling. Gelukkig zijn steeds meer mensen doordrongen van dit feit en wordt er veel over verduurzaming gesproken. Maar nu is het de hoogste tijd om al die mooie woorden om te zetten in échte daden. Ook door gemeenten.

HET KAN EN MOET SNELLER

Gemeenten hebben een prachtige kans om een significante bijdrage aan vergroening te leveren. Ze kunnen en moeten theoretisch en generiek rijksbeleid omzetten in concrete daden. Het onderwerp staat inmiddels hoog op de bestuurlijke agenda, dus waarom ben ik toch zo boos? Omdat het allemaal

zo tergend traag gaat. We zijn 'koplopers' in het praten over duurzaamheid en vinger wijzen, maar spelen ondertussen in de eco-achterhoede van Europa. We spreken schande van de houtkap in het Amazonegebied en bouwen zelf tientallen biomassacentrales. We praten over het terugdringen van de CO₂-uitstoot en vechten voor de groei van Schiphol. We vinden elektrische auto's geweldig, maar kopen zelf vooral vervuilende SUV's. Het milieu is prima, maar het mag natuurlijk niet ken koste gaan van onze routines, portemonnee en comfort. Waar ik me nog meer over opwind, is het feit dat alle middelen om milieuverantwoord te leven allang aanwezig zijn. We hoeven niet te wachten, veel doen kunnen we op korte termijn al realiseren. Maar bestuurders wachten af en verantwoorden dat door zich vast te klampen aan toekomstige technologieën. Zo hebben ze aardgas uitverkoren als nationale zondebok. Gas is fout, de meter moet naar nul. Maar met een gasloos Nederland redden we het milieu niet. Het is een politiek stokpaardje, *window dressing*, waarbij van één instrument de knop op maximaal wordt gedraaid. Maar nul op de gasmeter rendeert voor bestaande bebouwing meestal slecht. Is het een afleidingsmanoeuvre? Juist het uitstellen van andere maatregelen, het polderen, het kaasschaven, het blijven praten, de angst voor verandering, dat raakt bij mij een gevoelige snaar. En natuurlijk verandert er nu best wel iets, maar het is te weinig en het gaat niet snel genoeg.

MAAK HET CONCREET

Maar eerst: verduurzaming, vergroening, wat bedoel ik nu precies? Er zijn mooie definities te vinden, zoals de drie P's: *People, Planet, Prosperity*. Ook worden milieu en sociaal vaak in een adem genoemd. Het zijn allemaal begrippen die elkaar in goede harmonie kunnen versterken. Maar duurzaamheid is vooral een politieke term: zo vaag dat je er alle kanten mee op kunt. En dat is de kern van het probleem. Zolang je het niet concreet maakt, blijven we hangen in praten. Wil je actie, maak duurzaamheid dan tastbaar. Hak het op in kleine delen, zodat je weer een handelingsperspectief biedt. Of zoals mijn voormalig compagnon altijd riep als een probleem te groot werd: 'Hoe eet ik een koe? Plakje voor plakje.' Kom met maatregelen die helpen tegen luchtvervuiling, opwarming, afvalbergen, lawaai en het uitsterven van diersoorten. Beperk en

verander ons consumptiepatroon, onze energieconsumptie en -productie, de hoeveelheid en de manier waarop we reizen, wat we eten, de wijze waarop we ons huis verwarmen en koelen, hoe en waar we ons voedsel verbouwen, hoe en wat de industrie produceert en hoe we ons landschap inrichten. Enzovoort. Je kunt op zoveel terreinen aan de slag. Kies het thema dat bij jou past, werk het op maat uit in meer detail en veranker het stevig in het duurzaamheidsbeleid van jouw gemeente.

Zelf praat ik liever over vergroening, want in dit boek ligt de nadruk meer op het milieu dan op de sociale kant van duurzaamheid. Het milieu raakt alles en iedereen en de urgentie voor bescherming is hoog. We verlaten straks het stadium dat klimaatverandering en vervuiling hinderlijk zijn en komen terecht in een tijdvak waarin het regelrecht bedreigend wordt. We sterven letterlijk van de hitte, we verdrogen, we worden overspoeld. Allemaal doemscenario's die we prima kunnen voorkomen, mits we bereid zijn om aan de slag te gaan. Niet groots en complex, maar stapsgewijs en systematisch. Beschouw dit boek niet alleen als een oproep aan gemeenten om écht in beweging te komen, maar gebruik het vooral om effectiever te werk te gaan. Het is nadrukkelijk geen blauwdruk voor de uitwerking van enig specifiek instrument. Ik kies bewust voor een brede benadering, omdat de gemeente al specialisten genoeg heeft.

VERGROEN DE ECONOMIE

Al tijdens mijn studie economie aan de Rijksuniversiteit Groningen plaatste ik vraagtekens bij ons economisch model en de impact daarvan op het milieu. Alles draait om het aanjagen van consumptie. Consumptie is allang geen middel meer, maar een doel. We zijn wat we kopen. En hoe meer we kopen, hoe groter de economische groei. En precies daar knarst het in mijn hoofd. We móéten consumeren. Dat moeten we van Den Haag, maar inmiddels ook van bankiers in Frankfurt die zelfs negatieve rentes en grootschalig geld bijdrukken niet schuwen. Sparen is slecht, consumeren is onze taak, onze plicht. En dat vind ik pervers. Ik word echt niet gelukkiger van een tweede kop cappuccino bij mijn ontbijt. De eerste smaakt altijd het best. Ik geloof er heilig in dat we comfortabel kunnen leven op een manier waarbij we de aarde minder uitwonen. Door onze consumptiedrift te beteugelen en te vergroenen. Maar ook

door de bevolkingsgroei te beperken – dat thema ligt zeer gevoelig en valt buiten de scope van dit boek. Het beteugelen van onze consumptiedrift is in elk geval prima realiseerbaar. Ik wil graag werken aan een alternatief waarbij we ons economisch model ombouwen, onze consumptie vergroenen en het woord ‘minder’ *salonfähig* maken. Laten we samenwerken aan een sterke, lokale en circulaire economie door afval te beschouwen als grondstof. En gelijktijdig onze autonomie versterken en de grip op nutsvoorzieningen heroveren. Laten we energie opwekken zo dicht mogelijk bij de plek waar deze verbruikt wordt, waarbij burgers mee verdienen aan de energietransitie. Laten we lokaal geproduceerd voedsel een prominente plek geven in de plaatselijke verkoopkanalen. En laten we slimmer omgaan met mobiliteit: selectiever en bewuster reizen, intelligente routing van goederenstromen en het gebruik van fossiele brandstoffen terugdringen. Verduurzaming is geen rocketscience. Het kan, maar we moeten het willen. Let daarbij goed op het rendement. Waarom tegen extreem hoge kosten gasloos gaan, als je voor een fractie van de kosten het gasverbruik voor de helft reduceert en zo geld overhoudt voor andere, beter renderende milieumaatregelen?

NIET ROOMSER DAN DE PAUS

Het gevaar van het schrijven van een boek dat oproept tot actie en ondertussen de vinger op zere plekken legt, is dat je de bal terug kunt verwachten. Daarom op voorhand: ook.ik.ben.niet.roomser.dan.de.paus. Nee, ik leef niet groen maar wel steeds groener. Indachtig hoe een directeur van een groene energiecoöperatie reageerde op een kritische klantvraag: ‘O, jij bent toch zo groen en toch rijd je een benzineauto?’ Waarop hij reageerde met: ‘O, jij bent toch zo grijs en toch rijd je geen Hummer?’ Ik eet vlees: één keer per week. Ik rijd een benzineauto: weinig kilometers en 100 km/h op de snelweg. Ik koop af en toe nieuwe kleding: eco-label en laat die repareren door een kleermaker. Ik woon in een jarendertigwoning: mijn eerste woning, van F- naar B-label gebracht, zonnepanelen, groen dak. Ik geniet van vakanties: binnen Europa en ik vlieg niet. En zo kan ik nog wel even doorgaan. Mensen hoeven van mij geen afscheid te nemen van comfort, zolang ze maar bij alle handelingen bewust keuzes maken. Je hoeft niet perfect groen te zijn, niemand is roomser dan de

paus. Als iedereen twee dagen per week vegetarisch zou eten, is het effect al significant. Het gaat om individuele keuzes die op grote schaal leiden tot impact. Wat ik echt zondig vind, is *greenwashing*: zeggen dat je groen bent terwijl je slechts met trucs je balans groen poetst. Als we ergens koploper in zijn, dan is het dat wel. Zo is het overgrote deel van de stroom in Nederland voorlopig gewoon knettergrijs, vreet de productie van waterstof (grijze) energie, zijn bijna alle gemeentehuizen gasgestookt en is het afkopen van je vlieg-schaamte een farce. Veel certificaten zijn varianten op de kerkelijke aflaatbrief: je koopt vooral je schuldgevoel af. Plant en dier worden er echt niet beter van. Veertig cent om een autoritje naar Maastricht te compenseren? Of voor een paar tientjes milieuvriendelijk naar New York vliegen? Dat geloof je zelf toch niet! Gelukkig kunnen we prima milieuvriendelijk én comfortabel leven, maar we moeten het ook willen. En daar komt de gemeente in beeld. Mensen hebben een duwtje in de rug nodig, waarbij grijs gedrag wordt ontmoedigd en groen gedrag gestimuleerd. Nu het Rijk de hete aardappel doorschuift, decentraliseert, is mijn hoop op jou gevestigd. Helaas hebben sommige frontrunners het probleem zo groot gemaakt dat klimaatontkenners en polarisatie een kans krijgen. Het heeft echter geen zin om te gaan mokken, of net als een groeiende groep klimaatriders ten onder te gaan aan PTSS door een overdaad aan negatieve berichtgeving in combinatie met een ontbrekend handelingsperspectief. Hak verduurzaming op in kleine stukjes, maak het concreet en ga aan de slag. Juist dat handelingsperspectief wil ik je geven. Richt je op wat kan, pareer de valkuilen en negeer wat nog niet kan. De gemeente heeft doorzettingsmacht, dus gebruik die!

ZONDEN, VERHALEN EN GEBODEN

Dit boek bestaat uit drie delen. Het begint met een deel over de valkuilen van gemeenten. Bij de beschrijving van die valkuilen heb ik mij mede gebaseerd op mijn ervaring als dienstverlener bij een eerdere grote verandering in overheidsland: de digitalisering. We kunnen veel leren van de fouten uit het verleden, maar doen dat niet. Dus stoelriemen vast, want het kan confronterend zijn. Het drukken op zere plekken is nooit fijn, maar wel nuttig. Want als je de zwakke punten van je organisatie kent, kun je deze beter pareren. Ik probeer je

te helpen om minder last te hebben van allerlei gemeentelijke zonden, zoals ik de valkuilen noem.

Het positieve is dat in deze zonden ook de kansen liggen, wat ik in het derde deel uitwerk. Tussen het eerste en het laatste deel lees je een groot aantal verhalen. Voor het schrijven van dit boek heb ik met veel mensen met totaal verschillende achtergronden gesproken. Met kleine en grote namen: inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, experts en bestuurders. Ik heb veel enthousiasme en gedrevenheid ontdekt en bijzonder leuke gesprekken mogen voeren. Al deze mensen delen graag hun kennis met jou en geven je concrete tips om verduurzaming in je gemeente te versnellen.

***Nu het Rijk de hete aardappel doorschuift,
decentraliseert, is mijn hoop op jou
gevestigd.***

Graag ondersteun ik je om de bouwstenen van onze samenleving stapsgewijs te vergroenen. Om datgene te doen wat allang haalbaar is. Sterker nog: ik geloof er heilig in dat we een fijner leven kunnen hebben door bewuster met het milieu om te gaan. Niemand wil wonen in een wijk die gebukt gaat onder dieseldampen, afval en geluidsoverlast. Niemand wil zwemmen in een zee vol plastic. Niemand wil gortdroge zomers met temperaturen van boven de veertig graden. En dat hoeft ook niet als we de duurzame optie tot de meest aantrekkelijke maken. Of omgekeerd: maak vervuilen vervelend!

Ik wens je veel leesplezier en verneem graag je bevindingen. Heeft dit boek je geïnspireerd of geholpen, wat heb je met de ideeën gedaan en heb je nog aanvullingen? Jouw reactie is welkom op info@vergroenjegemeente.nu.



ZEVEN TRANSITIEZ

ZONDEN

Als de wereld vergaat, ga ik schuilen in het gemeentehuis. Want bij gemeenten gebeurt alles een paar jaar later. En dat ligt niet zozeer aan al die individuele welwillende ambtenaren, maar veel meer aan de manier waarop gemeenten zijn georganiseerd. Gemeenten hebben moeite met verandering. Alles is strak gereguleerd en het middel lijkt te prevaleren boven het doel. Natuurlijk is er voor dit gedrag een goede verklaring te vinden, maar dat betekent nog niet dat je er genoeg mee hoeft te nemen. Veel ambtenaren verliezen in dit doolhof aan regels en het politieke mijnenveld al hun enthousiasme en raken gedemotiveerd. Hoe kunnen zij nou het verschil maken in deze bureaucratische wereld? En bij verduurzaming gaat het juist om bevlogenheid, creativiteit en omdenken. Dan is het handig om de valkuilen van gemeentelijke organisaties te kennen. Niet alleen om te beseffen dat het niet specifiek aan jou ligt dat dingen zo tergend traag gaan, maar ook om de specifieke valkuilen van jouw organisatie te herkennen en te vermijden.

Als de wereld vergaat, ga ik schuilen in het gemeentehuis. Want bij gemeenten gebeurt alles een paar jaar later.

Waarom ik de valkuilen zo zwaar aanzet en zelfs spreek van zonden? Om een paar redenen. Allereerst maak ik me ernstig zorgen om ons milieu en vind het zondig dat wij als mensheid, met al onze kennis en kunde, de planeet uitwonen. *Après nous le déluge* lijkt het motto van onze beschaving. Ik vind het bovendien zondig dat fouten uit het verleden in gemeenteland worden herhaald – resultaten uit het verleden geven in dit geval wel garanties voor de toekomst. De fouten in een eerdere transitie, de digitalisering van de overheid, zie je nu bij verduurzaming namelijk terug. Het lerend vermogen van gemeenten als geheel lijkt zeer beperkt, het langetermijngeheugen nihil. En dat vind ik helemaal zondig als je weet hoeveel kennis en positieve energie binnen deze

organisaties aanwezig zijn. Dit potentieel wordt onvoldoende benut. En zo verspillen we kennis, tijd en geld.

Het eerste deel van dit boek is een taai blok. Ik bespreek zonden die ik twintig jaar lang in mijn samenwerking met gemeenten heb ervaren. En niet alleen ik, maar met mij vele burgers en andere ondernemers. Zo'n lange opsomming van negatieve punten is niet leuk en geeft een wat vertekend beeld, want er gebeuren natuurlijk ook legio goede dingen. Maar ik noem ze toch, omdat in het probleem tevens de sleutel voor de oplossing ligt. Dit blok is geen aanval op jou, maar een prikkel om het functioneren van gemeenten te verbeteren. Een piepklein steentje in een heel grote vijver. Na de zonden komen de verhalen, die zijn leuk en opbeurend om te lezen. En vervolgens maak ik van de zonden en verhalen kansen. Kansen voor jou om verduurzaming te versnellen. Maar eerst: een pittig blok.

HOOFDSTUK 1

ZONDEN BIJ INFORMEREN & MOTIVEREN

Door kennis te delen en ondernemers en inwoners zorgvuldig te informeren en te motiveren, bereik je samen meer impact. Gemeenten besteden hier veel tijd aan, maar bereiken niet altijd het verwachte of gewenste effect. Dat komt onder meer door het taalgebruik. Veel mensen begrijpen de lange teksten, doorspekt met vakjargon niet. Bovendien wordt de boodschap vaak geschreven vanuit het perspectief van de zender en staat niet de ontvanger centraal. En digitale *selfservice* kan ook tegen je werken als het product of de dienst complex is en bovendien aan verandering onderhevig. Ook wordt informatie zo versnipperd aangeboden dat het voor de geïnteresseerde burger regelmatig een ware zoektocht is. En wees niet verbaasd als sommige berichten elkaar tegenspreken, waarbij de geloofwaardigheid nog verder afneemt door *disclaimers*: mensen kunnen er geen rechten aan ontleen. Maar communiceren is niet alleen praten, het betekent ook luisteren. Dan is het niet fijn als je tot de conclusie komt dat inspraak vaak een wassen neus is, een formaliteit. Tot slot leidt een gebrek aan kennis regelmatig tot een visieloos betoog van bestuurders die zich vastklampen aan de zoveelste (loze) belofte van toekomstige technologie. Innovatie is nuttig en noodzakelijk om te verduurzamen, maar geen excuus om vooralsnog af te wachten.

Vakjargon en lange teksten leiden tot onbegrip en irritatie

ZONDE 1: GEMEENTEN ZIJN VERBAAL BEPERKT

Groot nieuws: 'Op 27 februari heeft de gemeenteraad van Burgerland de kaders voor het duurzaamheidsbeleid vastgesteld in de Kadernota Duurzaamheid. De verbeterdoelen en de concrete doelen uit de kadernota zijn uitgewerkt in een ambitieus beleidsplan. Het College heeft de intentie om burgers te laten participeren in de energietransitie door in cocreatie de geformuleerde doelstellingen en CO₂-neutraliteit medio 2035 te verwezenlijken.' Als je dit een normale tekst vindt, ben je waarschijnlijk een rasambtenaar. Voor de meeste mensen is dit namelijk abracadabra. De kans is klein dat ze er iets mee doen.

Helaas gebruiken veel van je collega's hun interne dialect ook buiten de muren van het gemeentehuis. Door deze verbale beperking worden ze vaak niet of verkeerd begrepen. Ze schrijven lange zinnen doorspekt met vakjargon: juridisch correct, overcompleet en met een hoge score in de *bullshit bingo*. Veel mensen snappen er niets van en haken af. Sommigen worden zelfs wantrouwend: wat proberen ze nu weer te verbergen? Mede daardoor werken sommige communicatiecampagnes zelfs tegengesteld. Roep als gemeente dat iets hip is en als inwoner weet je zeker dat het nu écht uit de mode is. Dus tip je collega's: een slecht imago begint bij jezelf, praat normaal!

In de tweede helft van de jaren negentig zijn veel gemeentelijke websites een digitale stortplaats van verbaal afval. Niet de lezer staat centraal, maar de schrijver. Een centrale webredactie ontbreekt, de communicatiemedewerker doet de website er even bij. Hij, maar meestal zij, gaat op informatiejacht en plaatst interne rapporten van beleidsambtenaren ongewijzigd online. Iedereen wil graag een plekje op de homepage en menig wethouder claimt flinke percelen van de digitale roepstoeter. Websites groeien als kool, hoe meer informatie, hoe beter. Veel gemeentesites zijn zwaar obees en hele secties leiden een eenzaam

bestaan, want de informatie is niet interessant, achterhaald en volstrekt onbegrijpelijk. Pas jaren later komt toegankelijkheid in de mode, maar wordt eerst vooral gezien als een technisch vraagstuk. Eenvoudige taal is simpelweg niet hip.

Ik krijg hier op mijn eigen departement ook geregeld stukken waarvan ik denk: als ik dit moet uitleggen op straat, dan krijg ik het nog moeilijk.

Gelukkig is er anno 2019 veel verbeterd en spreekt de overheid louter duidelijke taal. Hoewel, bij duurzaamheid valt menig gemeente terug in oude gewoonten. Alleen het woord al is bijzonder vaag. En wat te denken van energietransitie, klimaatadaptatie, mitigatie, circulair of *biobased*? Zuiver vakjargon. Moeilijke taal bloeit als nooit tevoren: sectorspecifieke beperkingen, flexibiliseringsagenda's, getrapte keten. Vraag eens een bouwvergunning aan en toets je taalkennis. De overheid erkent in 2018 opnieuw haar verbale beperking en lanceert wederom een campagne, nu onder de naam Direct Duidelijk. Waarom blijven ambtenaren toch zo moeilijk schrijven, vraagt *NRC Handelsblad* aan staatssecretaris Raymond Knops: 'Ik denk dat het een subcultuur is. Ik krijg hier op mijn eigen departement ook geregeld stukken waarvan ik denk: als ik dit moet uitleggen op straat, dan krijg ik het nog moeilijk.'

Nog steeds worden wollige teksten zonder schroom gepubliceerd. Ook het gemiddelde raadslid snapt de inhoud regelmatig niet, maar doet er zelf ondertussen aan mee. Knops heeft hier begrip voor: 'Ik denk dat iedereen wel begrijpt dat je het als politicus soms vaag moet houden, omdat je nog niet alles kunt delen.' Maar dat lijkt mij een riskante keuze. Mensen hebben geen behoefte aan moeilijke taal, maar willen duidelijkheid. Pak de verbale beperking van je organisatie aan, anders vervreemd je mensen van je of keren ze zich tegen je.

Niet de klant maar de eigen organisatie staat centraal

ZONDE 2: GEMEENTEN DWINGEN ANDEREN IN HUN KEURSLIJF

Je kent ze ongetwijfeld, ondernemers of huiseigenaren die hun bedrijfspand of woning willen verduurzamen en vragen hebben over regelgeving of subsidies. Ze kunnen maar beter niet bij de gemeente aankloppen, want de kans is groot dat hun enthousiasme daar abrupt eindigt. De medewerkers van het *callcenter* of de loketbeambte vindt een vraag al snel te algemeen en ongeschikt voor ambtelijke experts. Klanten moeten zich eerst verdiepen in de ambtelijke gang van zaken en correct geformuleerde vragen indienen bij het juiste loket. Pas echt verwarrend wordt het als klanten een zaak starten, want dan wordt de menselijke maat weggeautomatiseerd. Vind je het raar dat veel mensen afhaken zodra (menselijke) robots het stokje overnemen? Je kent vast wel gevallen waarbij inwoners ziedend van woede hun frustratie op je collega's afreageren. Onterecht natuurlijk, want je collega zit net zo goed vast in een systeem van strikte procedures, regels en autistische software.

Communiceren is een activiteit tussen een zender en een ontvanger. In de ideaalsituatie passen die zich bij elkaar aan en stemmen ze hun boodschap op elkaar af. Maar veel gemeenten beschouwen zich als het middelpunt van het universum en bepalen de vorm. Wijkt iemand daarvan af, dan volgt een minzaam zwijgen of een subiet 'nee' op iedere vraag. Het verzoek wordt afgewezen omdat het niet aan de gestelde eisen voldoet. Helaas lijkt geregeld het proces belangrijker dan het doel en verloopt de communicatie met de buitenwereld stroef. Niet omdat individuele ambtenaren niet willen, maar omdat ze vastzitten in een systeem dat is ontworpen om te zenden, niet om te luisteren. Een systeem dat ervan uitgaat dat iedereen net zo functioneert als zichzelf. Dikke pech voor de inwoners die slechts heel af en toe te maken hebben met ambtelijke molens. Zij praten over een probleem, maar je collega's bieden producten

VERGROEN JE GEMEENTE



Blijf je als lokale overheid de oeverloze klimaatdebatten in Den Haag aanhoren, of wil je écht werk maken van verduurzaming? Duik je weg achter nietszeggende cijfers, of ga je samen met inwoners en ondernemers concreet aan de slag? Stop met pleisters plakken en maak duurzaamheid tastbaar. Omdat het moet én omdat jij het kunt.

De wereldeconomie is groot en je gemeente is klein, maar de slagkracht van je gemeente is groter dan je denkt. Leer van het verleden, luister naar actuele praktijkverhalen en bouw mee aan een groene economie. Wees geen speelbal van de politiek, multinationals en techbedrijven en herover je grip op basisbehoeften als elektriciteit, voedsel en data. Dat is goed voor het milieu én je inwoners. Dus vergroen je gemeente, nu.



René Notenbomer adviseert al meer dan twintig jaar gemeenten op het gebied van organisatie en technologie. In dit boek geeft hij strategische adviezen en praktische tips aan gemeenten die sneller willen verduurzamen.