

*"Er zijn twee soorten burgers.  
Burgers die iets willen.  
En burgers die iets NIET willen"*

Het stond er echt. Op één van de eerste websites over de invoering van de Omgevingswet en de verankering van participatie. Inmiddels is het weer offline, gelukkig.

Want stel je voor. Maar twee soorten burgers! Met of zonder kaas. Bruin of wit. Initiatiefrijk of opstandig. En in beide gevallen zijn het burgers om 'te managen'. Te controleren. Te regisseren. Zodat we daarna weer rustig kunnen werken zoals 'wij ambtenaren' al tientallen jaren doen.

Laten we daarom op de 7<sup>e</sup> Landelijke Omgevingsmanagementdag ook maar twee soorten ambtenaren introduceren:

*"Ambtenaren die aanhoren.  
En ambtenaren die luisteren"*

Nu zijn er vast ook ambtenaren die aanhoren noch luisteren, maar die komen niet naar dit congres, dus die laten we even buiten beschouwing.

De aanhoor-ambtenaar volgt netjes alle kaders en richtlijnen. Iedereen heeft een stem, dus ook 'de burger'. Maar in plaats van écht te luisteren, probeert deze aanhoor-ambtenaar zo snel mogelijk te ordenen wat hij hoort. Er is namelijk een planning te halen! Zou hij die opmerking wel of niet *meenemen*? Is dit een *te managen risico*? Zal hij het laten *doorwerken*? Of toch *wegschrijven*? En uiteraard wordt er netjes *teruggekoppeld* en zijn de *verwachtingen gemanaged*.

Over naar de luister-ambtenaar. Wat de luister-ambtenaar zo bijzonder maakt, is het besef dat hij niet alwetend is. De luister-ambtenaar vindt het project, idee of plan waar hij aan werkt nog verre van perfect. Daarom gaat de luister-ambtenaar actief op zoek naar nieuwe ideeën, nieuwe inzichten en nieuwe invalshoeken. Niet om zo snel mogelijk een oplossing te *trechteren*, maar om zeker te weten dat hij wel aan de goede opgave werkt.

Treft de luister-ambtenaar een burger die iets NIET wil, dan vraagt hij *dóór*. Waar komt de weerstand vandaan? Gaat het over de opgave of de beoogde oplossing? Wat wil de niet-willende burger *wél*? En hoe kan de kritische burger - die hij toch liever mens noemt, of bewoner, of betrokkene - de imperfecties uit het plan halen?

Een luister-ambtenaar is *empathisch, gefocust, innovatief, creatief* en altijd op zoek naar een *Doorbraak*. Ben jij een luister-ambtenaar? Of wil je er graag een worden? Neem dan contact op met de auteurs voor meer informatie over empathische participatie in de Omgevingswet.

Eveline du Perron (Eveline@perdu.nu), Margriet Bokhorst (margriet@bokhorstcommunicatie.nl), Renate Leyten (renate@merkinbeeld.nl)