

QSLD actiepunten

1. Houding & gedrag

- In contact met inwoners uitnodigend zijn, empathie tonen, vragen of je het goed begrepen hebt
- Proces uitleggen als een inwoner een vraag/verzoek/informatie heeft neergelegd: wanneer hoor je wat, vertellen wat er in de tussentijd gaat gebeuren en nazorg (goed gesprek) bij teleurstellend resultaat
- Lessen trekken en terugkoppelen. Problemen snel aanpakken en als dat niet kan, dan snel terugkoppelen waarom dat niet is gedaan.
- Uitgaan van de persoon/het initiatief, niet van de regels
- Persoonlijk contact. Niet alleen mailen, ook op bezoek, dichtbij zijn
- Eigenaarschap voelen
- Snel reageren, geeft vertrouwen
- Aandacht voor verwachtingsmanagement
- omgevingsbewust te zijn. Goed luisteren, mensen serieus nemen en weten wat er echt speelt. En door de regels en besluiten heen kijken naar de mensen op wie het betrekking heeft. Wat is de impact voor hun persoonlijke leefomgeving.
- Gemeentebestuur: Begint met hand in eigen boezem steken en zorgen dat iedereen respectvol met elkaar omgaat

2. Persoonlijk contact zoeken

Gemeente-inwoners

- In elke wijk een groepje mensen als aanspreekpunt? Voor wijkraden Heemstede te klein.
- Als ik wat heb, dan wil ik naar het raadhuis en de ambtenaren persoonlijk spreken. En liever niet dat het een zaaknummer krijgt en naar een andere afdeling gaat, waarna je niets meer hoort.
- Raadslid in de wijk..adopteer een wijk, graag ook een ambtenaar per wijk.
- Ik wil een ambassadeur voor de wijk, per wijk een ambtenaar en een bewoner of groep bewoners. Plaats een oproep: Wie wil ambassadeur van een wijk worden?

Inwoners-inwoners

- Meer dingen met de straat doen, zoals 1 keer per jaar met de straat eten.

3. Andere vormen democratie/verbeterpunten participatie

- Idee om wijk/buurtbegroting te maken. Plannen moeten wel passen binnen beleid, en je moet keuzes maken. Je zou ook uit kunnen gaan van jaarlijks een percentage van wat in de jaarrekening overblijft i.p.v. een vast bedrag
- Buurtapp, boomspiegels zelf onderhouden, is goed. Maar ik wil opschalen: van de straat naar de wijk.
- burgerberaad organiseren, het raadplegen van inwoners (leken) obv van loting. Zij laten zich eerst goed informeren door experts en nemen daarna een besluit.

- Ik mis de jongeren en de jonge ouders die beiden werken. De dertigers en de veertigers hebben het druk. We hebben de jongeren nodig, dat zijn de innovators. Hoe hen te bereiken is nog de vraag.
- Meer voorspraak ipv inspraak

4. Informatievoorziening vanuit gemeente

- Inwoners goed de weg wijzen op de website en helder maken wanneer je bij wie moet zijn: wanneer bel je het loket en wanneer een raadslid (via Q&A?), wanneer zijn de spreekuren (van de fracties)
- Meer aandacht en informatie van de raadsleden: zorg bijvoorbeeld voor een lijst van welke raadsleden welke aandachtsvelden heeft
- Opmerkingen in rapport QSLD rubriceren om rode draad eruit te halen en dit weer delen
- De gemeentepagina met publicaties in Heemstede gebruiken om voorbeelden te geven van situaties waarin een inwoner bij de gemeente terecht kan en de timing in het proces (Wat als in de buurt een bouwwerk oprijst?)
- Bij publicaties tegenlezers gebruiken (laaggeletterden): heldere boodschap vrij van techniek
- oproep om eerst het rapport nog eens goed te lezen en vooral naar je eigen rol te kijken bij alle opmerkingen die gemaakt zijn. Misschien dat elke groep zo ook een eigen set aan acties kan opstellen.
 - Inzichtelijk maken wat de gemeente (politiek) doet
 - Standpunten politieke partijen over grote thema's zijn niet duidelijk
 - Onduidelijk door verspreiding over 2 sites (raad en toptaken)
 - Besluitenlijsten te abstract, aanvullen met uitleg wat er waarom besloten is
 - Behoefte aan meer raadscommunicatie (dus overzichtelijke communicatie vanuit de gemeenteraad)