

Stand van zaken 'Quicksan lokale democratie'

Mei 2022



Inleiding

In 2021 werd de Quicksan lokale democratie (QSLD) in Heemstede uitgevoerd waarbij een scan is gemaakt van de Heemsteedse democratie. Aan inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren is gevraagd wat er goed gaat en wat er beter kan. In dit verslag wordt kort ingegaan op het doorlopen traject, de verbeteragenda die is opgesteld, de opbrengst van de werkgroepen die aan de slag zijn gegaan en hoe het vervolgtraject eruitziet.

Twee bijeenkomsten:

Er zijn twee bijeenkomsten georganiseerd waaraan inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren deelnamen. Eén in het raadhuis in september en één online in december. Er zijn onderwerpen besproken als hoe maken we samen plannen en beleid, hoe kunnen we beter samen in de wijk aan de slag. Maar ook hoe houden we elkaar op de hoogte en communiceren we eigenlijk met elkaar.

Om een gevarieerde groep inwoners te betrekken zijn voor de online sessie in december 2.000 inwoners persoonlijk uitgenodigd op basis van een representatieve steekproef uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Deze aanpak had een positief effect op het aantal en de diversiteit van de deelnemers aan de sessie.

Begeleidingsgroep:

Het doorlopen traject en de georganiseerde sessies zijn begeleid en voorbereid door een begeleidingsgroep die bestaat uit inwoners, raadsleden, de griffie en ambtenaren.

Verbeteragenda lokale democratie

Op basis van de uitkomsten van de twee bijeenkomsten is een aantal verbeterpunten in beeld gebracht en direct opgepakt (zie bijlage 1). Vervolgens is er een verbeteragenda opgesteld met acht onderwerpen. Met de onderwerpen uit de verbeteragenda zijn drie werkgroepen - bestaande uit inwoners, ambtenaren en raadsleden en collegeleden - aan de slag gegaan.

Verbeteragenda:

1. Gewone mensentaal
2. Weten wat er speelt
3. Tijdige beantwoording van vragen
4. Iedereen doet mee!
5. Makkelijk een initiatief of idee inbrengen
6. Samen naar betere besluitvorming
7. Een gemeente (bestuur) die u kent
8. Een helder communicerende gemeenteraad en college

Meer informatie over het doorlopen traject en een toelichting op de verbeteragenda is beschikbaar op de gemeentelijke website: <https://www.heemstede.nl/over-de-gemeente/projecten/lokale-democratie>. In bijlage 2 is per onderwerp van de verbeteragenda aangegeven hoe en door wie de acht onderwerpen worden opgepakt.

Drie werkgroepen

De deelnemers aan de drie werkgroepen zijn de afgelopen maanden tijdens verschillende sessies met elkaar aan de slag gegaan. Hieronder volgt per werkgroep een korte samenvatting van de huidige stand van zaken.

Werkgroep 1. Samen besturen.

De werkgroep 'Samen besturen' onderzoekt de inzet van een burgerberaad als nieuwe participatievorm voor de gemeente Heemstede. Met een burgerberaad helpen inwoners hun volksvertegenwoordiging om beslissingen te nemen over complexe onderwerpen. Een door loting samengestelde groep burgers doet, op basis van uitgebreide informatie en overleg, aanbevelingen over beleid. De werkgroep heeft met medewerking van de Stichting G1000 (www.g1000.nu) de kenmerken en de voor- en nadelen van een burgerberaad besproken. Ook zijn mogelijke onderwerpen in beeld gebracht.

Om de gemeenteraad kennis te laten maken met het concept burgerberaad stelt de werkgroep nu voor om een 'mini' burgerberaad te organiseren tijdens de bijeenkomst op 22 juni (zie pag. 3 Slotbijeenkomst). Het doel is de raad en overige aanwezigen te laten ervaren hoe een burgerberaad in de praktijk werkt, welke randvoorwaarden daarbij gelden, te zetten processtappen en inzicht in de tijdsplanning en kosten. Ook wordt er ingegaan op thema's/onderwerpen die voor een burgerberaad geschikt zijn

Werkgroep 2. Samen aan de slag in de buurt

Deze werkgroep heeft gekeken naar de samenwerking tussen bewoners en de gemeente en hoe dit versterkt kan worden. Met als doel om verbindingen te leggen op verschillende schaalniveaus: van straat tot buurt, tot heel Heemstede. Er zijn twee ideeën besproken: buurtverbinders en een digitaal dorpsplein. Een *buurtverbinder* is een inwoner (of meerdere inwoners) die zijn/haar buurt goed kent, weet wat er leeft en verbinding kan maken met wijkbewoners en organisaties, waaronder de

gemeente. Een *digitaal dorpsplein* is een online omgeving (website) waar inwoners elkaar ontmoeten voor contact of om ideeën uit te wisselen. Prioriteit ligt nu bij het leggen van contact op 'fysiek' niveau met behulp van een buurtverbinder. Het blijkt dat er vaak in een buurt al vele netwerken zijn. Straten die regelmatig iets samen organiseren; buurten met een appgroep; het netwerk rondom buurtpreventie, etc.

De uitdaging is nu om de netwerken op te sporen en met elkaar te verbinden en dan te kijken of er vanzelf personen of netwerken naar boven komen die gaan functioneren als 'buurtverbinder'. Vooruitlopend op een eventueel digitaal dorpsplein wordt op www.wijmakenheemstede.nl alvast de verbinding gelegd met andere websites die ook gericht zijn op ontmoeten en helpen zoals 'We helpen' (<https://heemstede.wehelpen.nl>) en 'BeleefHeemstede' (<https://beleefheemstede.nl>), zodat er een centrale plek ontstaat waar informatie samenkomt.

Werkgroep 3. Hoe vinden wij elkaar in 2026?

Gekeken is naar hoe de communicatie vanuit de gemeente verbeterd kan worden. Dat gaat bijvoorbeeld over hoe inwoners op een makkelijkere manier gemeentelijke informatie kunnen vinden. Maar ook hoe zij de gemeente kunnen bereiken en aanspreken. Verder is onderzocht hoe de drempel om in te spreken in de raad kan worden verlaagd en of er een ideeënbus of spreekuur moet komen, waarbij inwoners, ambtenaren en raadsleden via thema's met elkaar in contact komen.

Daarnaast is er een onderzoek gestart naar mogelijke verbeteringen van de website: waar staat wat, hoe vind je dat en wat ontbreekt er nog? Is het duidelijk hoe contact opgenomen kan worden? Hoe kunnen inwoners zich aanmelden om ergens betrokken bij te zijn? Ook wordt gekeken hoe besluiten van de gemeenteraad (en de gevolgen daarvan) in heldere taal gepubliceerd kunnen worden.

Slotbijeenkomst

Het voornemen is om op 22 juni een slotbijeenkomst op college Hageveld te organiseren waarmee het traject QSLD formeel wordt afgerond. De bijeenkomst is openbaar en voor iedereen toegankelijk. De deelnemers aan de twee sessies in 2021 worden persoonlijk uitgenodigd. Ook wordt er weer een representatieve steekproef van 2.000 inwoners uit de gemeentelijke basisadministratie (GBA) uitgenodigd om aanwezig te zijn.

Doel van de avond is om de nieuwe raad samen met de aanwezigen te informeren over de stand van zaken rondom de verbeteragenda lokale democratie. De uitkomsten van de werkgroepen worden gedeeld en waar mogelijk nog een stap verder gebracht. Daarnaast wordt er een inspiratiesessie over de kenmerken en opzet van een burgerberaad georganiseerd. Speciaal hiervoor is Stichting G1000 aanwezig om een 'mini burgerberaad' te begeleiden.

Ook ligt de vraag voor hoe naar de toekomst een vervolg gegeven wordt aan de onderwerpen uit de verbeteragenda. Een aantal onderwerpen krijgt een plek binnen gemeentelijk beleid. Andere onderwerpen zijn en worden uitgewerkt binnen de werkgroepen. Of worden opgepakt door de raad en het college of binnen initiatieven van inwoners. Daarnaast is het aan de raad om - indien gewenst - nog accenten te leggen of nadere prioriteiten te stellen.

Bijlage 1. Verbeterpunten die direct zijn opgepakt

-  **De open antwoorden van de Quick Scan Lokale Democratie zijn uitgewerkt.**
Stand van zaken: is afgerond en op de website beschikbaar.
-  **Spreekuur burgemeester**
Stand van zaken: is afgerond, inwoners kunnen op een vast tijdstip in gesprek met de burgemeester.
- **Meer samenspraak met inwoners in de gemeenteraad: pilot met Van Merlenlaan en Woonvisie.**
Stand van zaken: De samenspraak over de Van Merlenlaan is gepland voor het najaar van 2022, voorafgaand aan de bespreking van het inhoudelijke stuk. De samenspraak m.b.t. tot de woonvisie is voorafgaand aan de bespreking van de '80% versie' van de woonvisie in het najaar van 2022.
-  **Verbetering doorgevoerd in de tekst van meldingen openbare ruimte op website.**
Stand van zaken: er is een nieuwe opzet ontwikkeld waardoor meldingen op eenvoudige wijze op de gemeentelijke website door inwoners ingediend kunnen worden.
-  **Verdere verbetering van de website van de gemeente: bij wie moet je zijn waarvoor.**
Stand van zaken: quick-wins zijn doorgevoerd, andere verbeterpunten zijn opgepakt door werkgroep 3. 'Hoe vinden wij elkaar in 2026?' (loopt nog).
-  **Besluitenlijst college met leesbare samenvatting.**
Stand van zaken: is afgerond.
- **'Dienstverlening dichterbij inwoners' is een speerpunt organisatie 2022.**
Stand van zaken: maakt onderdeel uit van het gemeentelijke dienstverleningsconcept dat in 2022 vernieuwd wordt (loopt nog).

Bijlage 2. Verbeteragenda lokale democratie

Hieronder wordt per onderwerp aangegeven hoe en door wie de onderliggende punten worden opgepakt. Deels is dit door de 3 werkgroepen, deels krijgen ze een plek binnen gemeentelijk beleid. En voor een ander deel gaan deze punten (of maken nu al) onderdeel uitmaken van de gemeentelijke werkwijze in de praktijk.

1. Gewone mensentaal

- De boodschap is afgestemd op de lezer (persoonlijke benadering).
- Duidelijk maken wat de impact is voor de inwoner zelf.
- Ook aangeven als iets niet kan, dat geeft duidelijkheid.
- Gebruik maken van de methode vraag en antwoord.
- Een goede balans tussen digitale communicatie en print.
- Duidelijke verwijzing op website bij wie je voor wat moet zijn.

Door wie? Is opgepakt door werkgroep 3. 'Hoe vinden wij elkaar in 2026?' en krijgt een plek binnen het gemeentelijke communicatiebeleid.

2. Weten wat er speelt

- Inwoners op tijd informeren over (project)ontwikkelingen zodat mensen vanaf het begin betrokken zijn.
- Contactpersonen bekend maken en een up-to-date planning geven. Zo is helder met wie je contact kunt opnemen, in welke fase een project zich bevindt, wanneer je kunt meepraten en wanneer bezwaarprocedures starten.
- Als een project langere tijd stilligt dit via tussenberichten bekendmaken (geen nieuws is ook nieuws).
- Actief communiceren wanneer een project is afgerond.
- Regie houden als de communicatie overgedragen wordt aan een aannemer of projectontwikkelaar.
- Totaaloverzicht op de website geven zodat inzichtelijk is welke projecten en participatietrajecten er allemaal lopen.

Door wie? Is opgepakt door werkgroep 3. 'Hoe vinden wij elkaar in 2026?' en krijgt een plek binnen de methodiek 'projectmatig werken' van de gemeentelijke organisatie.

3. Tijdige beantwoording van vragen

- Publieksvriendelijke periode hanteren voor het afhandelen van vragen, zodat mensen niet onnodig lang hoeven te wachten.
- Persoonlijk contact opnemen als de situatie daarom vraagt.
- Inlevingsvermogen bij de beantwoording van vragen, verplaats je in de vragensteller.
- Slimme keuze van communicatiekanalen met voldoende mogelijkheid om tijdig te reageren op vragen.
- Inwoners en organisaties altijd een ontvangstbevestiging sturen zodat duidelijk is door wie en wanneer geantwoord wordt.
- Mogelijkheden onderzoeken voor het inzetten van apps voor meldingen.

Door wie? Wordt deels al gehanteerd bij publiekscontacten door de gemeentelijke organisatie en krijgt daarnaast een plek binnen het gemeentelijke dienstverleningsconcept dat in 2022 vernieuwd wordt.

4. Iedereen doet mee!

- Extra moeite doen om moeilijk bereikbare doelgroepen te bereiken, zoals jongeren en ouders met jongere kinderen.
- Loting om een dwarsdoorsnede en andere mensen te bereiken.
- Wijsheid van andere en meer mensen benutten en expertise inwoners in beeld brengen.
- Heldere indeling van de gemeente in wijken en zorgen dat iedereen in de wijk bereikt wordt.

Door wie? Is opgepakt door werkgroep 1. 'Samen besturen' en krijgt een plek binnen het gemeentelijke participatiebeleid.

5. Makkelijk een initiatief of idee inbrengen

- Actief de mogelijkheden onder de aandacht brengen.
- Duidelijke aanspreekpunten realiseren.
- Zo makkelijk mogelijk maken en zorgen dat spelregels energie geven in plaats van frustratie.
- Flexibel opstellen en meedenken hoe initiatieven (evt. in aangepast vorm) door kunnen gaan.
- Onderzoeken van mogelijkheden voor een digitaal dorpsplein

Door wie? Is opgepakt door werkgroep 2. 'Samen aan de slag in de buurt' en krijgt een plek binnen het gemeentelijke participatiebeleid.

6. Samen naar betere besluitvorming

- Haalbaarheid onderzoeken en actief experimenten met nieuwe vormen (zoals een burgerberaad en/of burgerbegroting).
- Organiseren van voorspraak in plaats van inspraak (afstemming met betrokkenen nog voordat het onderwerp geagendeerd is).
- Door de raad nazorg bieden aan inwoners die ingesproken hebben.
- Ambtenaren gaan naar buiten en zoeken betrokkenen op om te horen wat nodig is.
- Verkennen van voordelen van aanspreekpunten in de wijk.

Door wie? Is opgepakt door werkgroep 1. 'Samen besturen' en door raad en college

7. Een gemeente (bestuur) die u kent

- In contacten met inwoners uitnodigend en betrokken zijn (bijv. het gesprek aangaan bij een teleurstellend resultaat voor individuen).
- Weten wat er speelt (omgevingsbewust), goed luisteren en door de regels en besluiten heen kijken naar de mensen op wie het betrekking heeft.
- Zorgen dat iedereen respectvol met elkaar omgaat.
- Hand in eigen boezem steken om problemen binnen de raad op te lossen en te voorkomen.
- Uitvoering geven aan motie samenspraak.

Door wie? Wordt opgepakt door raad en college.

8. Een helder communicerende gemeenteraad en college

- Toelichting geven op besluitvorming (waarom zijn keuzes gemaakt, voor- en tegens duidelijk)
- Duidelijkheid geven over de standpunten van de politieke partijen over de grote thema's.
- Ook teksten van besluiten en bestuurlijke stukken helder formuleren.
- Betere online-informatie bieden (verbeteren samenhang tussen website van de raad en de algemene website van de gemeente www.heemstede.nl).

Door wie? Is opgepakt door werkgroep 3. 'Hoe vinden wij elkaar in 2026?' i.s.m. raad en college