

## VERBETERAGENDA LOKALE DEMOCRATIE



### 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.

### 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.

### 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.

### 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, in beeld brengen welke expertisen inwoners hebben.
- Heldere indeling van de gemeente in wijken en zorgen dat iedereen in de wijk bereikt wordt.

### 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 – eventueel in aangepaste vorm – gerealiseerd kunnen worden.
- Onderzoeken van mogelijkheden voor een digitaal dorpsplein

### 6. Samen naar betere besluitvorming

- Haalbaarheid onderzoeken en actief experimenteren 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).
- Ambtenaren gaan naar buiten en zoeken betrokkenen op om te horen wat nodig is.
- Verkennen van voordelen van aanspreekpunten in de wijk.

### 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.
- De hand in eigen boezem steken (zelfreflectie) om problemen binnen de raad op te lossen en te voorkomen.
- Uitvoering geven aan motie samenspraak.

### 8. Een helder communicerende gemeenteraad en college

- Toelichting geven op besluitvorming (waarom zijn keuzes gemaakt, voor- en tegens belichten).
- 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](http://www.heemstede.nl)).