



gemeente
Hardinxveld-Giessendam

Samen denken en samen werken

*Een nota over participatie van burgers, bedrijven en instellingen
in beleid en uitvoering*

Chantal Richter

Zaak nr. 16690
Beleidsnota nr. 13012 / versie 8 juli 2013

Inhoud

1. Inleiding	5
2. Over wie gaat deze nota	6
3. Waarom burgerparticipatie	6
4. Participatieladder	7
5. Spelregels	9
6. Aandachtspunten en stappenplan voor burgerparticipatie	10
7. Rolverdeling collegeleden, gemeenteraad en ambtenaren	11
8. Instrumenten	11
9. Online participatie	12
10. Middelen	13
11. Evaluatie	13
Bijlage 1	13
Bijlage 2	16
Bijlage 3	17
Bijlage 4	18
Bijlage 5	19

1. Inleiding

Deze nota speelt in op de behoefte aan een gestructureerde en gestroomlijnde aanpak van burgerparticipatie en gaat verder met het binnenste buiten-denken in de SWOT-analyse van de gemeente Hardinxveld-Giessendam in 2011. Dit sluit aan bij de aanbeveling in de rapportage ‘Kiezen, sturen, vernieuwen’ (2012) van waarnemend burgemeester Blase: “Ontwikkel door op het thema van gericht partnerschap met inwoners, vrijwilligers en instellingen in buurten en wijken”.

Wat is de relatie met bestaande regelgeving?

In de Verordening Burgerparticipatie Wmo zijn nadere afspraken gemaakt over hoe de gemeente de zelforganisaties van belanghebbenden betreft in de beleidsvorming, uitvoering en evaluatie van de uitvoering van de Wmo. De nota ‘Samen denken en samen werken’ is daar een aanvulling op. In de Inspraakverordening zijn de juridische aspecten van het raadplegen van belanghebbenden opgetekend.

Doordachte burgerparticipatie komt zowel de effectiviteit als de efficiëntie van beleidsontwikkeling en uitvoering ten goede. Het bevordert effectiviteit, omdat er meer begrip en draagvlak is voor beleid en/of er wordt gebruik gemaakt van de goede ideeën in de samenleving. Daarnaast werkt het efficiënter, omdat vragen of zelfs klachten en bezwaarschriften in een vroeg stadium kunnen worden voorkomen. Dit levert uiteindelijk tijdswinst op. Naast deze bedrijfsmatige redenen is er nog een belangrijke reden voor burgerparticipatie. Het komt namelijk de kwaliteit van beleid en uitvoering van plannen ten goede.

Voor het schrijven van deze nota is (zoals aangekondigd in het Collegeprogramma 2010-2014) aansluiting gezocht bij het rapport van de Nationale ombudsman ‘We gooien het de inspraak in – Een onderzoek naar de uitgangspunten voor behoorlijke burgerparticipatie’ (2009). De volgende onderdelen van het rapport zijn gebruikt en nader ingevuld naar de situatie van Hardinxveld-Giessendam: doelen, participatieladder, uitgangspunten en stappenplan. Waar dat aan de orde is, wordt de bron niet meer herhaald – daar is bij deze aandacht aan geschonken. De definitie die de Nationale Ombudsman hanteert van burgerparticipatie is in het tekstkader opgenomen.

Participatie is:

Het betrekken van burgers in het algemeen of belanghebbenden in het bijzonder bij gemeentelijk beleid

Over wie deze nota gaat, staat in hoofdstuk 2. Hoofdstuk 3 beschrijft waarom burgerparticipatie van belang is. Vervolgens worden participatieladder (hoofdstuk 4) en spelregels (hoofdstuk 5) behandeld. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de aandachtspunten en het stappenplan voor burgerparticipatie. De praktische vertaalslag is terug te vinden in bijlage 1 en 2. Hoofdstuk 7 bespreekt de rolverdeling tussen collegeleden, gemeenteraad en ambtenaren. In hoofdstuk 8 komt een aantal instrumenten aan bod, waarbij in hoofdstuk 9 dieper wordt ingegaan op online participatie. De laatste hoofdstukken (10 en 11) betreffen respectievelijk de middelen en evaluatie. Bijlage 3 bevat enkele tips ten aanzien van De Ontmoeting. Bijlage 4 gaat in op de mogelijke werkvormen voor burgerparticipatie.

Tijdens De Ontmoeting van 23 mei 2013, waarin gesproken is over communicatie en burgerparticipatie. Dit gebeurde aan de hand van verschillende denkhoeden: groen, rood, zwart, wit en geel. Een overzicht van deze reactie is opgenomen in bijlage 5. Enkele citaten zijn gebruikt in blauwe tekstkaders in dit document.

2. Over wie gaat deze nota

De nota 'Samen denken en samen werken' gaat over de betrokkenen in verschillende fases van het beleidsproces waar burgerparticipatie van belang is. Dit loopt van de beleidsvorming (inventariseren van behoeften) tot de beleidsuitvoering (hoe wordt een project het beste uitgevoerd). De betrokkenen zijn: inwoners, bedrijven, instellingen, verenigingen, gemeentebestuur, gemeenteraad, griffie, beleidsmedewerkers, projectleiders en andere medewerkers van de gemeente. Deze nota gaat in op de **verwachtingen** die al deze betrokkenen van het participatieproces mogen hebben.

'Overheidsparticipatie'

In het openbaar bestuur circuleren verschillende benamingen voor burgerparticipatie. Sommigen gruwen van het woord "burger" en horen liever 'inwoner'. Ook hip: zet de denkkracht in van 'friskijkers' en 'burgermeesters'¹. Een andere trend is het gebruik van 'overheidsparticipatie', om aan te geven dat de overheid participeert in het netwerk van burgers en niet andersom. Alhoewel deze gedachte wordt onderstreept in de nota, wordt toch met het concept 'burgerparticipatie' gewerkt. Hier wordt óók de participatie van bedrijven en instellingen of vrijwilligersorganisaties mee bedoeld. Het voordeel van het woord 'burgerparticipatie' is dat het redelijk bekend is in de samenleving en aansluit bij de belevingswereld van burgers.

Zwarte denkhoed: "Participatie moet je doen, niet beschrijven", De Ontmoeting, 23 mei 2013

3. Waarom burgerparticipatie

Inwoners, bedrijven en instellingen willen weten waar ze aan toe zijn. Medewerkers van de gemeente hebben behoefte aan concrete handvatten in hun werk. Deze nota voorziet in praktische spelregels en stappenplannen. De ambities ten aanzien van burgerparticipatie en sociale media zijn verwoord in de nota 'Strategisch communicatiebeleid' en worden hier vertaald naar een concrete aanpak.

Er wordt doorgaans onderscheid gemaakt tussen vijf rollen voor de gemeente: politieke organisatie, dienstverlener, regeltoepasser/handhaver, ontwikkelaar en beheerder. Vooral in de laatste twee rollen is veel te winnen. Daarin opereert de burger respectievelijk als partner en gebruiker. Vanuit deze posities heeft de burger veel te bieden aan de gemeente.

Burgerparticipatie vergroot het draagvlak en begrip voor beleidskeuzes en uitvoering van plannen. Burgerparticipatie vergroot de kans op goede besluiten. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis van de betrokkenen. De opbrengst van burgerparticipatie is ook dat gebruik

¹ Ruimte voor dwarsdenkers, Binnenlands Bestuur, 26 oktober 2012 (p.14-16)

kan worden gemaakt van de goede tips en ideeën. Of dat vragen en klachten in een vroeg stadium kunnen worden besproken. Dit geeft meer inzicht in elkaars belangen en overwegingen. Ook kan dit leiden tot meer begrip voor elkaar. Het is de bedoeling de afstand tussen inwoners en gemeente te verkleinen. Het uitgangspunt van het participatiebeleid is dat de gemeente haar inwoners in een zo vroeg mogelijke fase bij het beleidsproces of de uitvoering van plannen betreft.

Goede communicatie is essentieel voor effectief beleid en de uitvoering daarvan. We streven naar communicatie *in* beleid naast communicatie *van* beleid. Het beleidsproces zélf kan als een communicatieproces worden gezien. Het ideale plaatje is dat een inventarisatie plaatsvindt: waar is behoefte aan? Het werken met startnotities kan daar een positieve bijdrage aan leveren. De Ontmoeting (een informele raadsbijeenkomst) wordt gebruikt om gesprekken te voeren met de burgers, om te kijken wat er leeft en waar behoefte aan is aangaande het beleidsonderwerp of project.

Burgerparticipatie leidt tot een goed besluit op basis van een goede belangenafweging

Burgerparticipatie creëert draagvlak voor het uiteindelijke besluit

Burgerparticipatie leidt tot cohesie in de buurt, betrokken buurtbewoners, stimulering burgerschap

Rode denkhoeed: "De burger denkt meestal dat inbreng toch niets uithaalt, dus komen ze niet", De Ontmoeting, 23 mei 2013

Groene denkhoeed: "Heb vertrouwen in de burger", De Ontmoeting, 23 mei 2013

4. Participatieladder

De gemeente kan burgers verschillende rollen geven in een participatieproces. Er zijn in de oorspronkelijke participatieladder vijf mogelijkheden: (mee)beslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen en informeren. We zien steeds meer in Nederland dat zaken volledig worden overgelaten aan particulier initiatief, bijv. het beheer van een park. Daarom is in de participatieladder een trede toegevoegd: Loslaten.

Participatieladder

Burger		Gemeente
Ik heb een idee en ik regel zelf de uitvoering / uitwerking daarvan	Loslaten	Ik geef burgers alle ruimte en heb geen rol in de plannen en uitwerking daarvan door burgers
Ik neem zelf een beslissing over een beleidskwestie. Ik voer zelf een plan uit. Ik agendeer een belangrijk onderwerp op de politieke agenda. Ik neem initiatief voor een project of idee.	(mee)Beslissen	Ik laat het besluit over een beleidskwestie of uitvoering van een plan over aan de burgers. Ik laat ruimte voor het agenderen van een onderwerp op de politieke agenda en geef ruimte aan initiatieven.
Ik maak samen met de gemeente en eventuele experts een plan.	Coproduceren	Ik maak samen met burgers en eventuele experts een plan.
Ik geef mijn advies door in een burgerpanel of expertgroep te gaan zitten. Ik geef mijn advies als de gemeente daarom vraagt. Ik krijg van de gemeente een inhoudelijke reactie op mijn advies en wat ermee wordt gedaan.	Adviseren	Ik vraag burgers om, al dan niet in een panel, advies te geven. Ik geef een inhoudelijke reactie op hun advies en wat ik ermee ga doen.
Ik kan op de inspraakavond laten weten wat ik ervan vind. Ik kan een enquête invullen. De gemeente laat mij weten wat haar belangenafweging is geweest en waarom.	Raadplegen	Ik nodig de buurt uit voor een inspraakavond of verspreid een enquête. Ik laat dan weten wat mijn belangenafweging is geweest en waarom.
Ik ontvang informatie per brief of een uitnodiging voor een informatieavond. Ik lees erover in de lokale/regionale krant.	Informereren	Ik verstuur een brief of organiseer een informatiestuk voor in de lokale/regionale krant.

Er is wel een kanttekening bij de participatieladder te plaatsen. De participatieladder redeneert vanuit de gemeente, niet vanuit de burger. De behoefte van de burger kan op een ander niveau liggen dan de rol die de gemeente aanbiedt. In een voorbeeld: een burger kan de behoefte hebben een advies uit te brengen, terwijl de gemeente insteekt op het informeren van burgers. Dit kan spanning geven. Het is van belang elkaars verwachtingen te kennen.

Het kan soms ook wenselijk zijn om los te laten, en ruimte te geven aan de vitaliteit die in de samenleving aanwezig is. Dan komt er ruimte voor burgers om hun plannen uit te werken.

Groene denkhoed: "Burgers meer 'belonen' voor initiatieven, dat wil zeggen: faciliteren en tegemoet komen (er zitten veel goede bij)", De Ontmoeting, 23 mei 2013

5. Spelregels

Tien spelregels vormen een leidraad voor de burgerparticipatie in Hardinxveld-Giessendam.

heldere keuzes vooraf

1.

Het college van B&W motiveert of en zo ja hoe ze burgers betreft bij beleids- en besluitvorming en uitvoering van plannen. Criteria daarbij zijn: heeft het invloed op de leefomgeving en is er ruimte voor participatie. Deze motivering maakt het college kenbaar; afhankelijk van de situatie zal dat proactief of reactief gebeuren.

2.

Het college maakt participatie een vast onderdeel van het politieke en bestuurlijke besluitvormingsproces.

3.

Het college gaat zeer terughoudend om met de mogelijkheid participatie te beperken vanwege het algemeen belang. Kiest het college er toch voor burgerparticipatie te beperken dan moet ze deze keuze motiveren.

4.

Het college bepaalt, voordat het participatietraject van start gaat, welke rol de burger krijgt:

- Loslaten, beslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen of informeren

5.

Het college zorgt voor een zorgvuldig vormgegeven participatieproces. Dit betekent dat het college expliciet maakt:

- Welk onderwerp ter discussie staat;
- Wie ze bij de beleids-/besluitvorming betreft, dus wie de belanghebbenden zijn;
- Op welke wijze ze het participatieproces inricht, zo mogelijk in overleg met de belanghebbenden;
- Op welke wijze ze de burger het best kan bereiken, bijvoorbeeld per brief, via de media of huisbezoek. Voor welke wijze ze kiest is mede afhankelijk van de rol die de burger heeft gekregen in het participatieproces.

constructieve houding

6. Het college is oprecht geïnteresseerd in hetgeen burgers naar voren brengen en laat dat merken in woord en daad. Van burgers mag een constructieve bijdrage worden verwacht.

7. Het college weegt de inbreng van burgers mee in de uiteindelijke beslissing en maakt dat zichtbaar.

Groene denkhoed: "Benut de creatieve inbreng en weeg ze serieus af", De Ontmoeting, 23 mei 2013

8. Het college levert extra inspanning om álle belanghebbenden actief te betrekken, dus ook degenen die zich niet meteen zelf aanmelden.

informatieverstrekking

9. Het college informeert de burger tijdig en volledig over het onderwerp van participatie, hun rol en de manier waarop het participatieproces vorm krijgt.

10. Het college informeert burgers gedurende het participatietraject regelmatig over wat er gebeurt met hun inbreng. De inbreng van burgers wordt schriftelijk vastgelegd. Er kan voor gekozen worden om tijdens een bijeenkomst alleen de conclusies en afspraken te noteren. Ook is het mogelijk om de verslaglegging over te laten aan de externe partij, zoals bijv. in vergadering met Stichting Wmo-platform gebeurt. Het college informeert burgers ook over lang stilliggen, uitstel of wijziging van voornemens of plannen. Het college motiveert haar besluit waarbij ze aandacht besteedt aan de door burgers naar voren gebrachte (tegen)argumenten.

6. Aandachtspunten en stappenplan voor burgerparticipatie

Burgerparticipatie vraagt maatwerk. Per geval moet worden bekeken of burgerparticipatie het geschikte instrument is. Daarom wordt in het tekstkader een aantal belangrijke aandachtspunten genoemd voor de inzet van participatie. Het punt van de verwachtingen is erg belangrijk. Zijn er te hoge verwachtingen, dan kan dit leiden tot teleurstelling bij burgers dat er te weinig wordt gedaan met hun inbreng. Zijn er te lage verwachtingen, dan brengen burgers niet in wat ze zouden kunnen en mogen inbrengen. Een gemiste kans!

Aan de hand van een stappenplan wordt een keuze gemaakt voor een vorm van burgerparticipatie. Het stappenplan is te vinden in bijlage 1. Een sjabloon voor een communicatieplan kan helpen om doelen, middelen en planning te ordenen (zie bijlage 2)

Aandachtspunten voor een interactieve aanpak zijn:

1. Het onderwerp moet van belang zijn voor de betrokkenen
2. Er moet voldoende beleidsruimte zijn
3. Het onderwerp moet niet al te technisch zijn
4. Het onderwerp moet in alle openheid behandeld kunnen worden
5. Van twee kanten moet behoefte zijn aan een open en constructief gesprek
6. Verwachtingen moeten helder zijn bij alle deelnemende partijen
7. Er is (indien nodig) geld beschikbaar voor een interactieve aanpak
8. Er is (indien nodig) tijd beschikbaar voor een interactieve aanpak

7. Rolverdeling collegeleden, gemeenteraad en ambtenaren

De gemeenteraad stelt met deze nota de richting en uitgangspunten vast voor burgerparticipatie. Het college van B&W is verantwoordelijk voor een adequate uitvoering. In eerste instantie is het college de gesprekspartner tijdens het participatietraject.

Dit kan als volgt worden vertaald naar de rollen van de gemeenteraad (kaderstelling, controle en volksvertegenwoordiging): Vanuit haar kaderstellende rol kan de gemeenteraad een deel van de besluitvorming 'teruggeven' aan de burger. Dan moet vooraf helder zijn waar de raadsleden over gaan, en waarover de burger. Ten aanzien van de controlerende rol valt op dat de burger ook steeds meer optreedt als controleur (bijv. in een klankbordgroep). Een kans van burgerparticipatie bij de volksvertegenwoordigende rol zijn de informele vergadervormen; die maken de afstand tussen burgers en hun volksvertegenwoordigers kleiner. De gemeenteraad kan via bijvoorbeeld sociale media beter op de hoogte zijn van wat er speelt in de samenleving.

Het college van B&W is verantwoordelijk voor de beleidsvoorbereiding en -uitvoering en is daar het eerste aanspreekpunt voor. De ambtenaren werken op basis van de spelregels die in hoofdstuk 5 staan. Ambtenaren zoeken namens het college actief naar de betrokkenheid en inbreng van burgers en zij scheppen juiste verwachtingen.

8. Instrumenten

Een participatietraject is via verschillende instrumenten vorm te geven: Buurtavonden, wijkschouw, klankbordgroepen, et cetera. Bijeenkomsten over projecten en gang van zaken in wijken worden zo veel mogelijk op buurtniveau georganiseerd. Onderwerpen die de gehele gemeenschap aangaan en tot de bevoegdheid van de raad behoren, kunnen aan de orde komen in De Ontmoeting. Daar wisselen inwoners, bedrijven, instellingen, collegeleden en (burger)raadsleden ideeën uit.

De instrumenten kunnen in verschillende beleidsfasen worden ingezet. Voor de invulling van de instrumenten zijn verschillende middelen mogelijk: digitaal, analoog, informeel, formeel, plenair, in kleiner verband. Het uitgangspunt is dat er zoveel mogelijk een mix van deze typeringen wordt toegepast, om een zo breed mogelijk publiek aan te spreken. Een participatietraject ontwerpen vraagt maatwerk en zal per situatie verschillend zijn.

In bijlage 3 staan enkele tips voor het houden van De Ontmoeting.

In bijlage 4 wordt aandacht besteed aan de werkvormen die gekozen kunnen worden.

9. Online participatie

Sociale media kunnen een dialoog tussen inwoners en gemeente bevorderen. Er worden bijvoorbeeld andere doelgroepen bereikt dan de vaste bezoekers van raadsvergaderingen.

Sociale media bieden een kans voor interactieve beleidsvorming. Ook in de dienstverlening kunnen sociale media een belangrijke rol spelen. De lijnen tussen ambtenaren van het Klant Contact Centrum (KCC) en de inwoners van Hardinxveld-Giessendam worden korter.

Sociale media kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het verwezenlijken van Spelregel 8 (zie hoofdstuk 5); mensen bereiken waar je moeite voor moet doen. Bijvoorbeeld jongeren of drukbezette dertigers/veertigers die niet de tijd vinden om naar een informatieavond te komen. Ze zijn wél te bereiken via online communicatie: website en/of sociale media.

Een aandachtspunt is dat met online participatie niet iedereen wordt bereikt (en dat geldt ook voor analoge participatie). Het uitgangspunt is daarom zowel online als offline / analoog participatietrajecten op te zetten (oftewel: “crossmediaal”).

Net als voor participatie in het algemeen, geldt voor de inzet van sociale media: *gewoon doen!* Waar nodig kan worden bijgestuurd. Om medewerkers te ondersteunen en toe te rusten is het wenselijk om workshops sociale media aan te bieden. Daarna: aan de slag, ervaringen delen en bespreken met elkaar.

Om het belang van sociale media nog eens voor het voetlicht te brengen, wordt voorgesteld om een twitterpitch in het sjabloon van de B&W-adviesnota op te nemen. Hiermee wordt de schrijver van het advies gestimuleerd om het besluit in 140 tekens samen te vatten.

Gele denkhoed: “Met sociale media bereik je een steeds groter wordende groep” (De Ontmoeting, 23 mei 2013)


10. Middelen

Voor de toerusting van de medewerkers rondom de onderwerpen burgerparticipatie en sociale media is een bedrag nodig van 10.000 euro. Dit wordt gebruikt voor workshops en trainingen.

Het is nodig om medewerkers toe te rusten op de onderwerpen burgerparticipatie en sociale media. In de workshops en/of trainingen worden de onderwerpen praktisch gemaakt: Hoe kunnen sociale media de dienstverlening van de gemeente ten goede komen? Daarnaast worden strategische sessies georganiseerd voor projectleiders en beleidsmedewerkers, om te bekijken hoe digitale middelen kunnen bijdragen aan interactieve beleidsontwikkeling. Interne communicatiemiddelen worden ingezet om de opgedane kennis en ervaring te delen (intranet en afdelingsoverleggen).

11. Evaluatie

Het is belangrijk om achteraf feedback te vragen aan burgers. Evalueer met hen een beleidsproces of uitvoering van plannen. Hoe ging het? Wat vond u van de communicatie? Dit geeft weer nieuwe inbreng voor volgende processen en projecten. In 2014 wordt hier een start mee gemaakt.



Gele denkhoed: "Luister naar inbreng. Onderbouw waarom je wel of niet inbreng overneemt. Dat leidt tot meer burgerparticipatie" , De Ontmoeting, 23 mei 2013

Bijlage 1

Stappenplan burgerparticipatie voor de gemeente

Stap 1 Bied ik burgerparticipatie?

Is er ruimte voor inspraak in het beleid / de besluitvorming?

Raakt het besluit de burger?

Ja: Ik zorg voor een, door politiek en bestuur gedragen, participatietraject

Nee: Als de burger daarom vraagt, moet ik gemotiveerd aangeven waarom hij/zij niet mag participeren.

NB: in uitzonderlijke situaties kan het algemeen belang reden zijn om burgerparticipatie te beperken.

Aandachtspunten voor een interactieve aanpak zijn:

1. Het onderwerp moet van belang zijn voor de betrokkenen
2. Er moet voldoende beleidsruimte zijn
3. Het onderwerp moet niet al te technisch zijn
4. Het onderwerp moet in alle openheid behandeld kunnen worden
5. Van twee kanten moet behoefte zijn aan een open en constructief gesprek
6. Verwachtingen moeten helder zijn bij alle deelnemende partijen
7. Er is (indien nodig) geld beschikbaar voor een interactieve aanpak
8. Er is (indien nodig) tijd beschikbaar voor een interactieve aanpak

Stap 2 Waarom wil ik burgerparticipatie en met welk doel?

- Participatie leidt tot een goed besluit op basis van een goede belangenafweging
- Participatie creëert draagvlak voor het uiteindelijke besluit
- Participatie leidt tot cohesie in de buurt, betrokken buurtbewoners, stimulering burgerschap

Stap 3 Welke rol heeft de burger?

Informerende:	Burger heeft geen rol
Raadplegende:	Ik vraag de burger om inbreng. Vervolgens maak ik een eenzijdige, en desgevraagd gemotiveerde afweging van belangen
Adviserende:	burgers geven advies en ik reageer daarop
Coproducerende:	er is een gezamenlijk plan van burgers/gemeente/derden (experts)
Beslissende:	een gezamenlijk besluit van gemeente en burgers (bijv. buurtbudget)

TIP: VOER BIJ TWIJFEL EEN “PRETEST” UIT. VRAAG AAN EEN SELECTIE VAN JE DOELGROEP FEEDBACK OP JE GEMAAKTE KEUZES. BIJVOORBEELD: JE BENT VAN PLAN HET PROCES IN TE STEKEN OP “RAADPLEGEN”, MAAR WAT VINDEN DE BETROKKENEN DAARVAN?

Stap 4 Wie heb ik daarvoor nodig?

- Wie zijn de belanghebbenden?
- Wie voelen zich betrokken?
- Wie moet er aan tafel?
Denk aan: omwonenden, experts, instellingen, belangenorganisaties...?
- Is er extra inspanning nodig om bepaalde groepen bij de participatie te betrekken?

Stap 5 Welk instrument kan ik bijvoorbeeld gebruiken?

- Brief, informatieavond, bericht / artikel in lokale/regionale media
- Enquête inspraakavond, sleutelfiguren uit de buurt benaderen
- Burgerpanel, actief benaderen, expertgroep
- Werkgroep, stuurgroep
- Buurtbudget
- De Ontmoeting

Bijlage 2

Communicatieplan opstellen: de ingrediënten

1. Situatianalyse

Aanleiding, wat is er al gedaan aan communicatie, hoe is de huidige & gewenste situatie?

2. Communicatiedoelstelling

Resultaat op kennis (iets weten), houding (iets vinden), gedrag (iets doen)

3. Doelgroepen

Welke groepen kun je benoemen? Onderscheid primair/secundair?

4. Communicatiestrategie

Hoe wordt op de lange termijn het communicatiedoel bereikt? Hoe wordt de doelgroep benaderd? En waarmee?

5. Boodschap

Kern van je verhaal? Positief formuleren

6. Plan van aanpak

Welke middelen zet je wanneer in. Bij voorkeur een mix van mondeling, schriftelijk, digitaal en analoog.

Eventueel in een matrix zetten:

Doelgroep	Middel	Doel	Datum	Door wie	Budget

7. Termijnplanning

Wanneer moet het communicatieplan uitgevoerd zijn? Wanneer welke activiteit/middelen?

8. Kosten

Wat is het budget voor de uitvoering van het communicatieplan? Wat kost de inzet van een specifiek communicatiemiddel?

9. Evaluatie

Hoe en wanneer evalueren? Was de inzet van communicatiemiddelen efficiënt & effectief?

Bijlage 3

Tips voor het houden van De Ontmoeting

Voor iedereen die betrokken is bij De Ontmoeting, kunnen onderstaande tips behulpzaam zijn.

- Spreken via de “voorzitter” tijdens een Ontmoeting kan drempelverhogend werken voor niet-politici. Het verdient daarom de voorkeur de voorzitter te benaderen als een *gespreksleider*.
- De persoon die een presentatie geeft, stelt zichzelf duidelijk voor aan het begin van zijn/haar verhaal (naam en indien van toepassing: organisatie).
- Sprekers stellen zich voor en lichten toe in welke hoedanigheid ze iets willen inbrengen (inwoners, politicus, vrijwilliger....). De gespreksleider van de bijeenkomst bewaakt dit.
- Vooraf moet duidelijk zijn of ambtenaren het woord mogen krijgen tijdens De Ontmoeting.
- Het toepassen van verschillende werkvormen kan het gesprek ten goede komen. Bijv. in kleine groepen doorpraten.
- Het kan wenselijk zijn de raadsleden in de buitenring te laten plaatsnemen (observeren) en in de binnenring de eerste betrokkenen: de mensen die hun zegje willen doen en / of willen luisteren naar anderen.
- Locatie is in principe de raadszaal van het gemeentehuis. Soms is het wenselijk om elkaar juist buiten het gemeentehuis te ontmoeten. Dit hangt af van het onderwerp.
- Indien gewenst, worden belangstellenden zo veel mogelijk *persoonlijk* uitgenodigd voor De Ontmoeting. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de presentielijst van een vorige bijeenkomst over het betreffende thema.

Bijlage 4

Werkvormen

De keuze voor een werkvorm om een gesprek te faciliteren vraagt maatwerk. Het hangt af van het doel, de beschikbare tijd, de betrokkenen en de beschikbare middelen.

Het Team Communicatie van Hardinxveld-Giessendam beschikt over enkele handleidingen voor werkvormen. Ook kan de website van het Instituut voor Publiek en Politiek (IPP) worden geraadpleegd: [http://www.participatiewijzer.nl/Alle-methodes/\(offset\)/40](http://www.participatiewijzer.nl/Alle-methodes/(offset)/40) Daarop staan tientallen werkvormen beschreven. Zie ook: http://www.beleidsimpuls.nl/creatieve_technieken.php

Naast het organiseren van een bijeenkomst kan het houden van een enquête zinvol zijn. Een kwantitatief onderzoek levert 'harde cijfers' op over de voorkeur ten aanzien van bijv. de openbare ruimte.

In alle fases van een beleidsproces kan gekozen worden voor een bepaalde mate van burgerparticipatie: beleidsvoorbereiding of –ontwikkeling, maar ook in de uitvoering en evaluatie van beleid.

Een projectleider of beleidsmedewerker kan over de inzet van werkvormen en instrumenten om advies vragen bij het Team communicatie. Enkele voorbeelden van instrumenten:

Buurtavonden / wijkschouw / informatiebijeenkomst

Wie: buurtbewoners of een andere afgebakende doelgroep
Onderwerp: concreet, voor een bepaalde straat of wijk
Beleidsfase: projecten / uitvoering / beleidsontwikkeling
Gesprekspartner: Ambtenaar of portefeuillehouder namens het college
Rol raad: Luisteren naar wat er speelt
Locatie: Zo veel mogelijk in de wijken of buurten die een relatie met het onderwerp hebben

De Ontmoeting

Wie: burgers van de gehele gemeente / regio
Onderwerp: abstract
Beleidsfase: beleidsontwikkeling of evaluatie, beleidskeuzes
Gesprekspartner: Raad, college, portefeuillehouder, ambtenaar
Rol raad: Het gesprek aangaan met de aanwezigen, luisteren naar wat er speelt en wensen / behoeftes inventariseren
Locatie: Raadszaal van het gemeentehuis of op locatie

Klankbordgroep

Wie: burgers, sleutelfiguren, partners
Onderwerp: concreet of abstract
Beleidsfase: beleidsontwikkeling, beleidsvoorbereiding of –evaluatie
Gesprekspartner: College, portefeuillehouder, ambtenaar
Rol raad: geen
(uitkomsten klankbordgroep worden meegenomen in raadsvoorstel)
Locatie: Kan in de gemeente (gebruiken maken van een ruimte van een instelling zoals school of buurthuis) of in het gemeentehuis

Bijlage 5

De Ontmoeting 23 mei 2013

Onderwerp: Communicatie en Burgerparticipatie

Tijdens De Ontmoeting van 23 mei is gesproken over communicatie en burgerparticipatie. Hieronder staan de bijdragen per denkhoed.

Wit	Maagdelijk wit denken in de vorm van cijfers en feiten. Met de witte hoed streven de denkers naar een zo groot mogelijke objectiviteit.
------------	--

Meer aandacht en bekendheid geven aan het callcenter @gemHG. Dit voor alle kleuren

Onderzoek geeft vaak een meerwaarde. Veelal is het gezonde verstand voldoende en kan dure rapporten voorkomen

Hoeveel denkers kent Hardinxveld-Giessendam. Ik ken veel na denkers en te weinig voor denkers

Rood	De rode hoed staat voor emoties, vermoedens en intuïtie. Een denker kan hiermee zijn gevoel uiten.
-------------	---

Kortere lijnen, bijv. wijkgericht werken

Gemeente reageert snelt op twitters na slechte afhandeling. Pluim

De burger denkt meestal dat inbreng toch niets uithaalt, dus komen ze niet

Achter emotie zit vaak een optelling van factoren, luister ernaar en weeg het mee

Kritiek is zo gemakkelijk te geven. Vaak liggen hier emoties onder. Probeer je gevoel om te zetten in vragen. Met vragen bereik je meer

Al sinds 1980 hebben we het over communiceren. En nog steeds leren we wel/niet

Inspraak zonder inzicht geef uitspraak zonder uitzicht > helft Holland blijft dom

Zwart

De zwartkijker, de denker met de zwarte hoed vestigt de aandacht op alles wat verkeerd kan gaan, onjuist is of risico's inhoudt.

Een zwartkijker heeft vaak wel een punt dat aandacht verdient

Participatie moet je doen, niet beschrijven

Kan zeker niet vanuit huis?

Laat een zwartkijker vooral zelf (onderbouwd) met een oplossing voor het probleem komen

Werkt niet plakken in ons dorp

Meer dammers in de raad, dit zijn denkers. Raad, denk en zet

Om 18.00 uur agenda uitgedraaid van de gemeentesite voor de bijeenkomst "De Ontmoeting". Aanvang 19.30 uur. In werkelijkheid was aanvangstijd 19.00 uur!

Geel

De gele denker is steeds op zoek naar kansen.

De kleur van de zon verbeeldt het optimisme, constructief en positief denken.

Met social media bereik je snel een steeds groter wordende groep

Geel + groen = veelbelovend

Veel in gesprek met de inwoners. Steeds wanneer men zich negatief uitlaat proberen om hun te laten zien dat je positief naar politiek / gemeente kan kijken door zelf initiatief te tonen

Meer burger opzoeken. Huidige betrokkenheid is voor kleine vaste kern

De drempel verlagen, de burger vragen wat is nodig, waar voel je je bij betrokken

Meer dammers in de raad, dit zijn denkers. Denk en zet Raad.

Luisteren, daarna onderbouwen waarom wel of niet inbreng overnemen. Dat leidt tot meer burgerparticipatie

Communicatiebeleid: 1) geef gemeente een gezicht, 2) laat KCC een filter zijn, geen muur en 3) ambtenaren mogen dat gezicht zijn

Dorpspromotie: is meer dan duikelaar! Sportevenementen, tentfeesten, tentdiensten, braderie, museum, etc. Komt beter over dan gasmaskers

Groen

Deze hoed staat voor creativiteit en nieuwe ideeën; freewheelen, uitvinden.

Heb vertrouwen in burger

Meer dammers in de Raad, dat zijn denkers. Dammen, denk en zet

Cocreatie is geen freewheelen maar burgerparticipatie optima forma

Minder denken meer doen

Eerst naar burger, dan nota

Benut de creatieve inbreng en weeg ze serieus af

Burgers meer “belonen” voor initiatieven d.w.z. die faciliteren en tegemoet komen (er zitten veel goede bij)

Zolang het goed gaat hoef je weinig te communiceren