

ONTWERP-VERBETERAGENDA

Inleiding

De raad van de gemeente Epe wil een onderzoek naar de lokale democratie in Epe. De centrale vraag voor de raad is 'Vormen we een goed en respectabel gemeentebestuur?'. Om deze vraag te beantwoorden, is er gebruik gemaakt van de Quick Scan Lokale Democratie van Democratie in Actie (een samenwerkingsverband van onder meer het ministerie van Binnenlandse Zaken, de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de Nederlandse Vereniging voor Raadsleden en de Vereniging van Griffiers). Om het proces van de Quick Scan te begeleiden, is een begeleidingscommissie in het leven geroepen, gevormd door inwoners, raadsleden, de burgemeester, een wethouder en ambtenaren.

Wat is de Quick Scan precies?

De Quick Scan is zelfonderzoek waarbij als het ware een foto wordt gemaakt van de werking van de lokale democratie op dat moment. De Quick Scan inventariseert hoe inwoners, raadsleden, ambtenaren en collegeleden nu kijken naar het democratische samenspel in hun gemeente. De Quick Scan verzamelt meningen en wensen. De scan is geen doel op zich, maar onderdeel van een langer proces van verbeteren. De verbeteragenda is een volgende stap in dit proces. Het doel van deze verbeteringen is om beter aan te sluiten bij (de wensen en behoeften van) de inwoners van de gemeente Epe en de lokale democratie te versterken.

Wat valt op?

De begeleidingscommissie heeft een aantal opvallende zaken geconstateerd bij het doornemen van de resultaten van de Quick Scan.

- De algemene waardering van de groep inwoners is laag en wijkt aanzienlijk af van de waardering van de andere groepen. Met andere woorden: de beelden van 'buiten' en 'binnen' lopen aanzienlijk uiteen. Er bestaat wel een gedeeld beeld bij de gemeenteraad, college en organisatie. Dit is gericht op inspelen op de behoefte van inwoners.
- Het vertrouwen van inwoners in het gemeentebestuur is lager dan het landelijk gemiddelde.
- De inwoners geven een duidelijk signaal dat er genoeg te verbeteren valt. Veel mensen hebben de moeite genomen om in de open antwoorden aan te geven waar het beter kan.
- De kwaliteit van de dienstverlening wordt door inwoners als matig ervaren.

Bij de begeleidingscommissie bestaat de indruk dat de actualiteit van invloed is geweest op de resultaten van de Quick Scan. In de open antwoorden wordt hier vaak naar verwezen. Dit doet echter niets af aan het feit dat dit het beeld is wat er ligt en dat de gemeente hiermee aan de slag moet. Het signaal is meer dan duidelijk: er valt veel te verbeteren!

Leidend principe verbeteragenda

De begeleidingscommissie heeft uitgesproken dat bij het opstellen van de verbeteragenda de prioritering en de input van inwoners leidend moeten zijn. Het gaat immers om de inwoners, de verbeteringen moeten voor hen merkbaar worden. Daarom is ervoor gekozen om de volgende doelen te agenderen:

- Open en transparant werken
- Investeren in persoonlijk contact. Luisteren naar inwoners.
- Duidelijke spelregels en procedures bij participatie
- Ondersteunen van maatschappelijke initiatieven
- Helder en duidelijk communiceren

Opstellen van de verbeteragenda.

De uitkomsten van de Quick Scan zijn in het rapport gerubriceerd naar vijf thema's: lokale democratie, raad-college-ambtelijke organisatie, communicatie, burgerparticipatie en overheidsparticipatie. Bij elk thema is een top 3 van prioriteiten weergegeven. De scores die door de inwoners zijn gegeven, leiden tot het advies om te focussen op de prioriteiten van de inwoners. Hierna volgen in het kort de prioriteiten van de inwoners. Vanuit deze prioriteiten en de gegeven suggesties en reacties door inwoners zijn vervolgens de vijf verbeterdoelen geformuleerd. Daarbij heeft de begeleidingscommissie

zich beperkt tot *wat* er moet veranderen, niet per se *hoe* dat moet gebeuren. Aanbevolen wordt om daarover met elkaar in gesprek te gaan om te komen tot werkbare oplossingen.

De prioritering van inwoners uit de Quick Scan-resultaten.

De volgende prioriteiten zijn door de inwoners genoemd. De prioriteiten met meer dan 90% scores zijn hierna vet gemaakt en vormen de basis voor de verbeterdoelen, samen met de prioriteiten vermeld bij "lokale democratie".

- A. Lokale democratie
 - 1. Beter luisteren naar de mening van inwoners.
 - 2. Opener en transparanter werken.
 - 3. Verbeteren van (het functioneren van) de gemeenteraad.
- B. Communicatie
 - 1. Duidelijker maken hoe besluiten worden genomen.**
 - 2. Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebestuur.**
 - 3. Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren.**
- C. Burgerparticipatie
 - 1. Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk.**
 - 2. Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties.
 - 3. Meer digitale instrumenten (zoals website, apps, peilingen) inzetten om inwoners te laten meepraten en meebeslissen.
- D. Overheidsparticipatie
 - 1. Een duidelijk loket of aanspreekpunt voor initiatiefnemers.**
 - 2. Duidelijke procedures en spelregels.**
 - 3. Aandacht en waardering van raadsleden en/of collegeleden.

Vijf verbeterdoelen met adviezen

Het advies van de begeleidingscommissie is om te investeren in de volgende vijf verbeterdoelen. De doelen hebben een korte toelichting die de richting van de uitwerking duidt. Daar zijn de suggesties en reacties van de inwoners in meegenomen. Daarbij is een advies geformuleerd.

Open en transparant werken

Het gaat om een open en transparante werkwijze van de gemeente (raad, college en ambtelijke organisatie). Het beleid van de gemeente moet navolgbaar zijn. Hierbij is ook om een goede uitleg van het besluitvormingsproces (spelregels, inhoud en terugkoppeling) van belang. Dan gaat het onder meer om het vroegtijdig informeren over te nemen besluiten, wat de afwegingen bij beslissingen zijn, hoe komt een besluit tot stand, het duidelijk terugkoppelen aan de inwoners. Ook is er behoefte aan inzicht in de vele ontwikkelingen in onze gemeente.

Advies: Leg uit hoe besluitvorming tot stand komt, wie welke rol speelt en hoe inwoners betrokken worden. Geef ook een goede terugkoppeling.

Investeren in persoonlijk contact. Luisteren naar inwoners.

Er is behoefte aan meer persoonlijk contact. Dat richt zich enerzijds op de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de gemeente, bijv. door spreekuren, het gesprek aangaan over onderwerpen en zichtbaar zijn in de wijken. Anderzijds richt het zich op het goed naar inwoners te luisteren zodat zij zich gehoord voelen en hun vragen beter beantwoord worden. Enkele voorbeelden door inwoners aangegeven zijn: meepraatavonden, wijkwandelingen, klankbordgroepen, werkbezoeken aan bedrijven, organisaties en inwoners.

Advies: Zorg dat de gemeente in al haar geledingen zichtbaar aanwezig is in wijken en buurten, ga daar in gesprek met inwoners en luister naar hun inbreng.

Duidelijke spelregels en procedures bij participatie

Voor goede participatie zijn heldere spelregels nodig en inzicht en helderheid in de procedures. Zowel bij inwonerparticipatie als overheidsparticipatie. Dit wordt verder ondersteund door goede communicatie en informatie naar de betrokkenen. Het proces van participatie en inspraak moet vooraf

heel erg duidelijk zijn. Inwoners moeten zo vroeg mogelijk worden geïnformeerd over en betrokken worden bij een proces als het ze raakt. Na afloop vindt een terugkoppeling plaats over wat er met de tips en adviezen is gedaan.

Advies: Betrek inwoners tijdig bij initiatieven en ontwikkelingen, maak hiervoor vooraf een participatieplan inclusief een goede terugkoppeling achteraf.

Ondersteunen van maatschappelijke initiatieven

Veel inwoners zijn betrokken bij hun eigen woon- en leefomgeving en willen werken aan het vergroten van de leefbaarheid. Daarvoor is ondersteuning nodig bij het opzetten en realiseren van maatschappelijke initiatieven door inwoners. Dat geldt ook voor het toepassen van de daarbij gewenste participatie. Daarvoor zijn een gemeentelijk aanspreekpunt of loket waar inwoners terecht kunnen als mogelijkheden genoemd.

Advies: Help en ondersteun inwoners bij maatschappelijk initiatieven, zorg voor een aanspreekpunt.

Helder en duidelijk communiceren.

Actief communiceren met de samenleving is van groot belang. Het bestaat uit een aantal aspecten. Het gaat om goede berichtgeving in begrijpelijke taal, die ook makkelijk vindbaar is. De informatieverstrekking kan via diverse kanalen lopen, maar ook schriftelijk en via de gemeentepagina's in een huis-aan-huisblad. Om goed op de hoogte te zijn, is het communiceren voorafgaand aan de start van activiteiten, ontwikkelingen of besluitvormingstrajecten nodig. Inwoners vragen om snel te reageren op vragen, verzoeken en bij klachten.

Advies: Zorg voor een duidelijke communicatie en informatie, bijvoorbeeld door een toegankelijke website en het meer in gesprek gaan. Verbeter de dienstverlening, vergroot de bereikbaarheid en breid contactmogelijkheden uit.

Additionele aandachtspunten

Door alle groepen respondenten wordt ook het functioneren van de gemeenteraad als prioriteit genoemd. Daarbij valt op dat de onderlinge waardering daarover tussen raad, college en ambtelijke organisatie verschilt. De begeleidingscommissie beveelt u aan om dit met elkaar te bespreken om de meningen en verwachtingen over en weer helder te krijgen. Maak hier serieus werk van, zodat dit niet het gemeentebestuur in haar werk voor de gemeenschap belemmert.

Daarnaast is het de begeleidingscommissie opgevallen dat in de open antwoorden opmerkingen worden gemaakt over mogelijk niet-integer handelen. We roepen inwoners op om in dergelijke gevallen hiervan melding te maken bij de burgemeester, zodat hij dit kan (laten) onderzoeken.

Ter afsluiting

De begeleidingscommissie geeft de raad het dringende advies om deze agenda spoedig om te zetten in concrete acties op korte en langere termijn. Deze acties dienen zichtbaar te zijn voor inwoners. We roepen u op om hiermee voortvarend aan de slag te gaan en na een jaar te evalueren. Betrek bij deze evaluatie opnieuw inwoners.

de begeleidingscommissie van de Quick Scan Lokale Democratie

Tom Horn burgemeester

Michiel de Jong	inwoner
Wim van 't Einde	inwoner
René de Vries	raadslid
Annemiek van Loon	raadslid
Erik Visser	wethouder
Marjon Haarman	ambtenaar
Wim van den Bedem	ambtenaar
Dennie Kattenberg	griffier