

“Communicatiemiddel moet passen bij de doelgroep”

EMST - Vanuit de huiskamer/foyer van de Hezebrink in Emst zien ze hem door de grote ramen aankomen, burgemeester Hans van der Hoeve. Hoofden draaien in dezelfde richting. Een wijzende vinger. Hij wandelt over de stoep aan de voorkant van het gebouw in de richting van de ingang. De burgemeester is mooi op tijd. Het is maandagavond, zeven uur. Iedereen is er al. Ook de postbode, zo roept een man.

“De belangrijkste persoon hier”, grapt hij.

Er wordt gelachen. Ook door de postbode zelf.

De sfeer is ontspannen. Velen kennen elkaar.

Zo’n 15 dorpsgenoten gingen in op de uitnodiging om met de burgemeester in gesprek te gaan over inwonerparticipatie. De burgervader schudt handen.

“Kunnen we al beginnen”, vraagt de burgemeester.

Dat kan. Hij doet zijn jasje uit en gaat in de buurt van het biljart staan, prima zichtbaar voor alle aanwezigen. Vrijwel meteen heeft hij alle aandacht.

De burgemeester vertelt dat dit de zesde in een reeks van acht bijeenkomsten is. Communicatie & Inwonerparticipatie, ook wel Burgerbetrokkenheid genoemd, behoren tot zijn takenpakket. Vandaar dat juist hij degene is die de dorpen en gebieden ingaat om met inwoners van gedachten te wisselen over actieve deelname aan publieke besluitvorming. Deze opdracht is opgenomen in het coalitieakkoord. “Wij willen zoveel mogelijk mensen betrekken bij de gemeente”, zegt hij. “Daar zijn we al enkele jaren mee bezig. Er blijkt steeds meer behoefte aan andere manieren van informeren. Daar valt van alles over te zeggen.



Van u wil ik vanavond graag adviezen over het betrekken van inwoners bij het beleid dat in het gemeentehuis wordt vormgegeven.”

Na deze inleidende woorden stelt de burgervader een voorstelronde voor. Een gemêleerd gezelschap, zo blijkt al snel. Ongeveer evenveel vrouwen als mannen, met de nodige levenservaring. Jongeren zijn ondervertegenwoordigd. Hoewel jongeren actief uitgenodigd zijn, is alleen een meisje van 16 present. “Wij denken mee als inwoners”, vertelt een stel dat al 43 jaar in Emst woont. Anderen zijn aanwezig namens een organisatie, zoals de secretaris van Emster Belang. “Wij zijn betrokken bij het ouderenwerk van de Nederlands Hervormde kerk”, geven twee vrouwen aan.



Beste inwoner van de gemeente Epe,

Hartelijk dank voor uw bijdrage aan het gesprek over inwonerparticipatie. Zoals beloofd, krijgt u hierbij een verslag van het gesprek bij u in de buurt. Ook hebben we de belangrijkste adviezen van de avond op een rij gezet. Wij gebruiken uw adviezen om onze manier van werken te verbeteren. U krijgt op een later moment te horen hoe we met uw adviezen willen omgaan. We zullen dat op een slotavond op 9 september bespreken. U krijgt hiervoor nog een uitnodiging. Samen kunnen wij onze gemeente leefbaarder maken, door mee te praten en mee te doen. Zo bouwen wij aan een fijne toekomst!

Hans van der Hoeve
burgemeester gemeente Epe





De eerdergenoemde postbode stelt zichzelf kort voor en een vrouw laat weten secretaris te zijn van bungalowpark Het Hertenkamp. Iedereen komt aan de beurt. Ook een heer die aangeeft een halve eeuw in Epe te verblijven, waarvan 15 jaar in Emst. "Ik moet op inburgeringscursus", overdrijft hij. "Dat dialect hier gaat mij nog steeds niet goed af." Er wordt gegrinnikt.

Terugkoppeling

De bal is terug bij de gespreksleider. "Ik wil graag van u weten hoe u betrokken bent bij de uitvoering van het beleid van de gemeente. Is dat goed of juist slecht? Hoe zijn uw ervaringen?" De burgemeester kijkt de kring rond. "Wie wil er iets over zeggen? Alles mag, zolang we maar respectvol met elkaar omgaan." Een man steekt van wal: "De communicatie vanuit de gemeente is nul komma nul." Een vrouw laat weten dat ze besluiten van de gemeente geregeld in de krant leest, terwijl zij eerder op de hoogte had willen zijn. Ze wil juist mee kunnen praten, zo geeft ze aan, op infoavonden of in een klankbordgroep. Een andere vrouw laat weten zich niet gehoord te voelen. Ze heeft een in haar ogen urgent probleem aangekaart bij de wethouder maar

vervolgens bleef het oorverdovend stil. Een man herkent dit. Ook hij mist vaak terugkoppeling vanuit de gemeente. Een positief geluid is ook te horen. "Als je een mail stuurt naar de gemeente, krijg je altijd antwoord", zegt een man. Ook de aanstelling van een gebiedsregisseur ziet een van de aanwezigen als een winstpunt. "Toegankelijk, laagdrempelig." Toch vooral grieven, een enkel compliment, zo vat de burgervader dit onderdeel samen.

"Maar wat zijn dan uw tips? Wat wilt u mij meegeven?" Het college zou wat vaker onder de mensen moeten komen, zo vindt een vrouw. Een ander zegt: "Ambities zijn mooi, maar kunnen ook teleurstellingen oproepen. Dus, als iets niet lukt, dan moet de gemeente ook voor terugkoppeling zorgen. We hebben er alles aan gedaan maar het is niet gelukt, zo iets." Aansluitend een derde tip: "De gemeente moet ook communiceren als iets fout is gegaan. Toegeven dat ze een misser heeft gemaakt."

Participatieladder

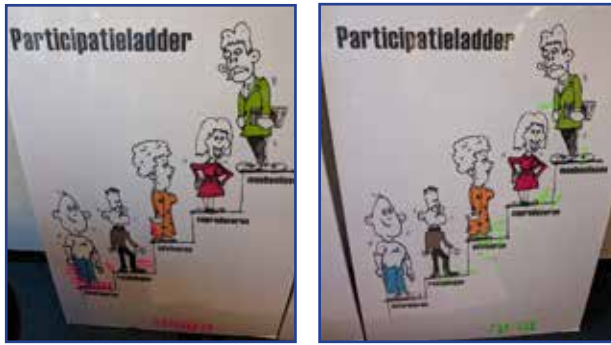
Ook in andere ruimtes van de Hezebrink is bedrijvigheid. Mensen die op weg zijn naar een van die zalen gluren even nieuwsgierig de 'huiskamer' in. Ze zien hoe de burgemeester een bord van een meter hoog tevoorschijn haalt, de participatieladder. Op elke trede prijkt een soort stripfiguurtje. Bij de laagste trede staat het woord 'informer'. De burgemeester legt uit dat het gaat om berichtgeving, via de kanalen van de gemeente zoals website, Facebook, Instagram, Twitter, de gemeentepagina in Veluws Nieuws of een brief over bijvoorbeeld vernieuwing van het riool in de straat. Trede twee staat voor 'raadplegen'.

"Wij vragen wat u ervan vindt. Tweezijdig dus. 'Epe Spreekt', ons online inwonerpanel is een voorbeeld", aldus de burgemeester. Twee van de aanwezigen laten weten deel uit te maken van dit panel. 'Adviseren' is het woord dat bij trede drie hoort. "Dit is het onderwerp en u geeft aan wat wij moeten doen. Wij kijken er vervolgens serieus naar, zorgen voor terugkoppeling en leggen het uiteindelijk voor aan de gemeenteraad."

>>>

Vijf belangrijkste adviezen inwoners aan gemeente

1. Zorg altijd voor een terugkoppeling, op tijd en consequent.
2. Betrek bewoners zo vroeg mogelijk bij een proces als het ze raakt.
3. Laat bewoners meer meebeslissen als het ze direct raakt.
4. Denk goed na over het communicatiemiddel dat ingezet wordt, sluit hierbij aan bij de doelgroep.
5. Voorkom teleurstellingen door afspraken na te komen en vooraf de kaders duidelijk te maken.



Coproductie de Hezebrink

Weer een stapje hoger op de ladder is 'coproduceren'. Kent iemand een voorbeeld, zo vraagt de burgemeester. Het blijft stil, tot verbazing van Hans van der Hoeve. "Waar zijn we nu?", verklapt hij het antwoord. "De nieuwe Hezebrink is door middel van coproduceren tot stand gekomen. De gemeente stelde geld beschikbaar. Daarvan kon niet alles gerealiseerd worden, vonden de mensen. Ze wilden meer maar dat kostte teveel. De inwoners hebben vervolgens een fors bedrag bijeengebracht met allerlei acties."

En dan rest nog de hoogste trede: 'meebeslissen'. Hans van der Hoeve geeft een voorbeeld. "De gemeente stelt een budget beschikbaar voor het plaatsen van een speeltoestel op een stuk openbaar groen. De buurt beslist. Als 70 procent van de mensen het eens is, dan wordt het toestel geplaatst."

De burgemeester verzoekt de aanwezigen om naar voren te komen. Hij heeft twee identieke borden naast elkaar gelegd. De burgemeester verzoekt de inwoners van Emst om op elk bord een stickertje te plakken bij een trede. Uit bord één met de oranje plakkers komt naar voren hoe de aanwezigen vinden dat de gemeente momenteel te werk gaat en op bord

twee met de groene stickers staat straks hoe het er in de ogen van de inwoners uit zou moeten zien. De mensen verlaten hun stoel en plakken. De uitslag is helder. De gemeente informeert nu slechts, terwijl er meer ruimte moet komen voor 'raadplegen', 'adviseren' en 'coproduceren', zo vinden de aanwezigen in de Hezebrink.

Na een korte discussie over welke onderwerpen zich lenen voor de hogere treden op de participatieladder, zegt de burgervader: "Zaken die u direct raken, daar wilt u meer bij betrokken worden? Mag ik het zo stellen?" Daar is men het over eens. "Als bestuurder is dit model best lastig", geeft hij toe terwijl hij wijst naar de participatieladder. "Je hebt te maken met algemeen belang, groepsbelang en individueel belang. Daar zit vaak veel verschil tussen en dan moet je dus afwegingen maken."

Klant Contact Centrum

Hans van der Hoeve constateert dat de bijeenkomst ruim anderhalf uur bezig is. "Ter afsluiting", begint hij. "Ik ga zo naar mijn vrouw en zij vraagt mij: 'Welke adviezen heb je gekregen?' Wat zeg ik dan?" De eerste tip is: de communicatie moet aansluiten op de doelgroep. Het juiste middel moet worden ingezet. Een ander advies is: de gemeente moet altijd zorgen voor terugkoppeling, met een zaaknummer erbij. Ook gaat de burgervader naar huis met deze: de medewerkers van het Klant Contact Centrum moeten iedereen altijd vriendelijk te woord staan. Ook al is het de zoveelste beller over de eikenprocessierups. Verder laat iemand weten dat de formulering van enquêtes nogal eens te ingewikkeld uitpakt.

Wordt vervolgd

"Ik ben blij dat u zo open bent geweest", zegt de burgervader tijdens zijn slotwoord. "Dank voor uw adviezen. Na de zomer wordt iedereen die bij een van de bijeenkomsten aanwezig was uitgenodigd om in het gemeentehuis een soort slotbijeenkomst bij te wonen waar de conclusies op een rijtje worden gezet. Wordt vervolgd."

