



Quick Scan Lokale Democratie

Adviesrapport

27 mei 2020

Begeleidingscommissie QSLD Haarlem

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
1.1	Opbouw en uitvraag Quick Scan Lokale Democratie	3
1.2	Respondenten	3
2.	Korte samenvatting hoofdrapport	4
2.1	Algemeen	4
2.2	Raad, college en ambtelijke organisatie	4
2.3	Communicatie	4
2.4	Burgerparticipatie	5
2.5	Overheidsparticipatie	5
3.	Advies en actiepunten begeleidingscommissie	6
3.1	Transparantie	6
3.2	Verbeteren communicatiekanalen- en materialen	6
3.3	Samenwerking raad, college en ambtenaren onder de loep nemen	7
3.4	Tot slot	7

1. Inleiding

In maart 2020 heeft de gemeente Haarlem de Quick Scan Lokale Democratie uitgezet onder inwoners, ambtenaren, raads- en collegeleden. De resultaten zijn een momentopname en worden voor het programma Nieuwe Democratie gebruikt om te bekijken of binnen het actieprogramma Nieuwe Democratie aan de juiste opgaven wordt gewerkt. Ook worden de resultaten gebruikt als nulmeting van de stand van de lokale democratie.

De resultaten van de Quick Scan Lokale Democratie zijn besproken met een begeleidingscommissie, bestaande uit actieve inwoners, raadsleden, wethouder en ambtenaren. Deze commissie heeft een advies afgegeven over de resultaten en heeft daarbij een aantal actiepunten benoemd. Het advies van de commissie vindt u in dit rapport.

De Quick Scan Lokale Democratie is een zelfonderzoek van deelnemers en is daarmee geen representatief onderzoek. De resultaten leveren geen feiten en eendoordelen op, maar een inventarisatie van wensen en meningen. Deze wensen en meningen schetsen een beeld en startpunt om met elkaar in gesprek te gaan vanuit het perspectief van de vier doelgroepen; raad, college, ambtenaren en inwoners.

1.1 Opbouw en uitvraag Quick Scan Lokale Democratie

Het hoofdrapport bevat een aantal stellingen. De resultaten worden weergegeven in percentage respondenten (per groep) die positief/zeer positief heeft ingevuld. De resultaten worden ook weergegeven in relatie tot referentiegemeenten. Naast het hoofdrapport ontvangt u een samenvatting van de open antwoorden. Belangrijke notitie bij de open antwoorden is dat deze enkel een sentiment weergeven. Het onderzoek en de open antwoorden zijn geen feitelijke weergave van de werkelijkheid.

De vragenlijst evenals het rapport bestaat uit vijf categorieën:

1. Algemeen
2. Raad, college en ambtelijke organisatie
3. Communicatie
4. Burgerparticipatie
5. Overheidsparticipatie: omgaan met maatschappelijke initiatieven

1.2 Respondenten

De vragenlijst is naar alle raadsleden en collegeleden gestuurd. Vanuit de ambtelijke organisatie zijn ambtenaren benaderd die zowel met Haarlemmers als met raad en college samenwerken. Tot slot zijn inwoners o.a. via het Digipanel, nieuwsbrieven en de gemeentelijke website gevraagd deel te nemen aan deze vragenlijst. Dit heeft tot de volgende respons geleid:

- Inwoners: 1421 deelnemers (open uitvraag)
- Raadsleden: 13 deelnemers (uitgenodigd: 39/respons: 33%)
- Collegeleden: 4 deelnemers (uitgenodigd: 7/respons: 57%)
- Ambtenaren (incl. griffie): 106 deelnemers (uitgenodigd: 367/respons: 29%)

2. Korte samenvatting hoofdrapport

2.1 Algemeen

De resultaten van de Quick Scan Lokale Democratie beginnen met een algemeen oordeel over het gemeentebestuur. Wat opvalt is dat het vertrouwen in het gemeentebestuur (gemeenteraad en college van burgemeester en wethouders) hoger is dan bij de referentiegemeenten.

De gemeente Haarlem scoort op alle thema's gemiddeld ten opzichte van de deelnemende gemeenten uit de pilot (de referentiegemeenten). In het totaalbeeld per groep valt op dat alle groepen in de gemeente Haarlem positiever zijn over de lokale democratie dan in de referentiegemeenten. Dat is een mooi resultaat. Tegelijkertijd worden er genoeg aandachtspunten voor verbetering aangegeven.

2.2 Raad, college en ambtelijke organisatie

Ambtenaren zijn weinig tevreden over hoe de gemeenteraad in Haarlem werkt. Wat opvalt is dat het college juist bovengemiddeld positief is over dit punt. Ook opmerkelijk is de relatief lage beoordeling van eigen functioneren door het college, terwijl de raad positief kijkt naar hoe het college werkt. Daarnaast zijn de raad en het college bovengemiddeld tevreden over hoe ambtenaren werken in de gemeente Haarlem.

In vergelijking met de referentiegemeenten zijn ambtenaren in Haarlem minder positief over hun samenwerking met de raad. Dit wordt onderschreven door het college. Daarentegen is de raad bovengemiddeld positief over de samenwerking die zij hebben met ambtenaren. Tot slot zijn ambtenaren kritisch op de samenwerking tussen de raad en het college. Zowel de raad als het college zelf beoordelen hun samenwerking als goed.

Waar kan het beter?

De onderlinge samenwerking gemeenteraad, college en ambtenaren, de ondersteuning van de raad door ambtenaren en het verbeteren van werkwijzen en procedures.

2.3 Communicatie

Binnen het thema communicatie wordt op bijna alle stellingen een bovengemiddelde score gegeven. De gemeente maakt ruimte voor onafhankelijke controle en kritiek en college en ambtenaren zijn positief over de mate waarin de gemeente naar inwoners luistert. Toch zijn er ook punten voor verbetering. Inwoners ervaren in mindere mate een luisterende houding van de gemeente en ook zijn inwoners minder tevreden over de duidelijkheid hoe besluiten worden genomen en wat er wordt besloten.

Waar kan het beter?

Net als in andere gemeenten is de afronding van besluitvorming een aandachtspunt. Een kleine groep van de ondervraagden geeft aan dat de gemeente nagaat hoe tevreden inwoners zijn over het verloop en uitkomst van besluitvorming. Tegelijkertijd wordt dit punt niet als prioriteit gezien om de gemeentelijke communicatie te verbeteren. De vier groepen vinden een actieve open

luisterende houding van raad, college en ambtenaren belangrijker. Maar ook het beter duidelijk maken van wat de resultaten van gemeentebestuur zijn, is volgens hen van belang bij verbetering van de gemeentelijke communicatie.

2.4 Burgerparticipatie

Gemeente Haarlem is goed op weg als we kijken naar de manieren waarop de gemeente inwoners de mogelijkheid biedt om de gemeentelijke besluitvorming te beïnvloeden. Inwoners krijgen in Haarlem de kans om mee te praten over lokale kwesties en worden voldoende betrokken bij gemeentelijke plannen, activiteiten en voorzieningen. De raad is het meest kritisch over de mate waarin burgerparticipatie wordt toegepast, en daarmee de invloed die inwoners kunnen uitoefenen. Inwoners zijn hier positiever over.

Waar kan het beter?

De samenwerking met gemeente Haarlem via digitale kanalen en het bereiken van speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) om mee te praten over lokale kwesties verdienen de aandacht binnen dit thema. Daarnaast valt op dat ambtenaren al enthousiast zijn over digitale participatie, maar het college vindt dat er nog niet voldoende aan wordt gedaan.

2.5 Overheidsparticipatie

Het valt op dat alle groepen bij dit thema minder bovengemiddeld scoren dan bij de andere thema's. Omgang met maatschappelijke initiatieven kan beter. Opvallend is dat de raad vindt dat inwoners weinig ruimte krijgen om initiatieven te ontplooien. Tegelijkertijd zijn ze het vaak niet eens met de stelling dat de gemeente hier meer in zou moeten doen. Het college vindt dat er op dit moment voor inwoners voldoende ruimte is om ideeën en initiatieven te realiseren. Desondanks wil het college nog meer hulp en ondersteuning bieden. Tot slot valt op dat een duidelijk aanspreekpunt, procedures en spelregels als prioriteiten worden gezien voor de gemeente om inwoners te helpen bij het verbeteren van hun omgeving.

3. Advies en actiepunten begeleidingscommissie

De begeleidingscommissie sprak haar complimenten uit voor het resultaat van de Quick Scan Lokale Democratie. Over het algemeen was de conclusie dat er geen in het oog springende resultaten uit de Quick Scan naar voren zijn gekomen die aanleiding geven het Actieprogramma Nieuwe Democratie (2019/316944) bij te sturen. Met deze resultaten kan gesteld worden dat Gemeente Haarlem met het programma Nieuwe Democratie goed op weg is met het realiseren van de programmaopgave. Wel gaf de commissie aan een verdiepingsslag te kunnen maken in het actieprogramma. De top 3 van deze verdiepingsslag bestaat uit de volgende actiepunten:

1. Transparantie: betere terugkoppeling resultaten beleid en participatie en check de tevredenheid van inwoners
2. Verbeteren communicatiekanalen- en materialen, vooral ook in relatie tot speciale doelgroepen
3. Samenwerking raad, college en ambtenaren onder de loep nemen (proces).

De begeleidingscommissie heeft zowel individueel (ter voorbereiding) als gezamenlijk betekenis gegeven aan deze actiepunten. De uitwerking hiervan is als volgt.

3.1 Transparantie: betere terugkoppeling resultaten beleid en participatie en check de tevredenheid van inwoners

Inwoners willen meer transparantie, o.a. op het gebied van participatie en het besluitvormingsproces. De begeleidingscommissie heeft benoemd dat er meer transparantie moet zijn over de inbreng van inwoners in het participatieproces. Welke invloed hebben inwoners en wanneer kunnen zij die invloed uitoefenen? Dit kan alleen wanneer de kaders vooraf duidelijk zijn voor inwoners en de raad hier duidelijke keuzes in heeft gemaakt. Goed verwachtingsmanagement zorgt voor meer tevreden inwoners, bijvoorbeeld door inwoners vooraf duidelijk te laten weten hoe het besluitvormingsproces verloopt (bijv. via een infographic), wat de volgorde is en wie wanneer beslist (wethouder/raad). Ook is het belangrijk goed af te stemmen welke (groepen) inwoners worden betrokken en hierover goed te communiceren richting inwoners. Tot slot is het van belang de (inspraak)resultaten terug te koppelen en het proces te evalueren. Maak duidelijk wat er met de participatieresultaten is gedaan. Dit kan bijvoorbeeld door meer met open data te werken, zodat waar mogelijk data voor iedereen toegankelijk is en iedereen zijn eigen conclusies kan trekken over de resultaten.

3.2 Verbeteren communicatiekanalen- en materialen, vooral ook in relatie tot speciale doelgroepen

Om burgerparticipatie te verbeteren kan de gemeente nog meer inzetten op digitale instrumenten (zoals website, apps en peilingen) om inwoners te laten meepraten en/of meebeslissen. Ook kan de gemeente meer doen om inclusiviteit te bevorderen en speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, Haarlemmers met een migratieachtergrond en laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties.

De begeleidingscommissie geeft aan, zoals hierboven ook aangestipt, dat het van belang is om inwoners voorafgaand aan een project actief te informeren over het besluitvormingsproces en de

participatiemogelijkheden voor inwoners. Ook op het gebied van dienstverlening kan de gemeente stappen zetten, zowel op emotioneel niveau (zoals gehoord willen worden) als op procesniveau (o.a. terugbellen of -mailen, toegankelijkheid van en vindbaarheid van informatie op de website). Aandacht binnen de afdelingen voor de dienstverlening aan inwoners is daarmee van groot belang.

De gemeente moet daarnaast werken aan een toegankelijk (online) loket voor initiatiefnemers. Een duidelijke ingang voor maatschappelijke initiatieven met duidelijke procedures en spelregels.

Voorstel: De gemeente moet beter aansluiten bij de leefwereld van inwoners. Veel inwoners geven aan persoonlijk geïnformeerd te willen worden (op papier of via e-mail) en ook geven veel inwoners aan dat de stadskrant een groot gemis is, omdat het in hun informatiebehoefte voorzigt. Inwoners moeten de informatie nu digitaal vinden, maar vinden de informatie onvoldoende toegankelijk. De gemeente kan meer bekendheid geven aan de bestaande communicatiemiddelen, zoals de online nieuwsbrief. Door alle middelen tegen het licht houden en af te zetten tegen voorkeurskanalen in de verschillende doelgroepen kan de gemeente onderzoeken of zij aanpassingen kan doen aan de bestaande communicatiekanalen.

De gemeente kan bij participatieprocessen een infographic maken met informatie over het besluitvormingsproces verloopt, wat de volgorde is en wie wanneer beslist (wethouder/raad).

3.3 Samenwerking raad, college en ambtenaren onder de loep nemen

De gemeente kan inzetten op het verbeteren van het functioneren van de raad, college en ambtenaren. Ook de onderlinge samenwerking van deze drie groepen zou hierbij aan de orde kunnen komen. Dat kan alleen als de verschillende doelgroepen zelf in gesprek gaan over samenwerking en verbeterpunten. Bespreek de behoeften richting de onderlinge samenwerking binnen college, raad en ambtelijke organisatie en samenwerking tussen elkaar. De suggestie van de begeleidingscommissie zou zijn om periodiek de onderlinge samenwerking op de agenda te zetten en van daaruit afspraken met elkaar te maken.

3.4 Tot slot

Uit de begeleidingscommissie kwam de oproep niet alleen vanuit klassieke systeemverbeteringen naar de resultaten van de Quick Scan te kijken, maar juist de energie in de stad te benutten om verandering tot stand te brengen. Het is van belang dat zowel politiek als ambtelijke organisatie zich blijven afvragen hoe zij vanuit de eigen rol het gesprek met inwoners vorm kunnen geven en hoe je als gemeente de energie in de stad beter kunt faciliteren, door aandacht te hebben voor een laagdrempelige toegang van bewoners tot de bestuurlijke agenda. Dat kan door raadsleden, collegeleden en ambtenaren meer de wijk in te laten gaan. Maar ook door de uitvoering van de democratische experimenten met meer zeggenschap voor bewoners die in het Actieprogramma zijn benoemd. Een transitie van een minder sturende overheid naar meer zeggenschap voor bewoners is een proces van jaren, waarin met kleine stappen verandering tot stand kan komen.

Actieprogramma Nieuwe Democratie

Bent u nieuwsgierig naar het actieprogramma Nieuwe Democratie? Lees hier het actieprogramma of bekijk het programma in één overzicht.

Dankwoord

Met dank aan de begeleidingscommissie voor hun betrokkenheid, advies en inbreng: Raja Alouani & Frank van Erkel namens de bewoners, Ziggy Klazes en Sander van den Raadt namens de gemeenteraad, Jur Botter namens het college van B&W en Jeanette Duin, Rosan Spiers en Elise van der Mede namens de ambtenaren van de gemeente Haarlem.

Speciale dank ook naar de VNG voor het beschikbaar stellen van de enquête en de begeleiding van Vincent van Stipdonk, Jeroen Bruijns en Agatha Oostenburg.