



**Gemeente
Haarlem**



Quick Scan Lokale Democratie

Samenvatting open antwoorden

2 april 2020

Programmateam Nieuwe Democratie
Programma- en gebiedsmanagement

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Algemeen	4
2.1	Voorbeelden van een democratische samenwerking	4
2.2	Democratische prioriteiten van inwoners	4
2.3	Democratische prioriteiten van raad, college en ambtenaren	6
3.	Raad, college en ambtelijke organisatie	8
3.1	Verbeteren functioneren van de raad	8
3.2	Verbeteren functioneren college	9
3.3	Functioneren ambtelijke organisatie	9
3.4	Waar zetten we al op in?	10
4.	Communicatie	11
4.1	Verbeteren gemeentelijke communicatie	11
4.2	Waar zetten we al op in?	12
5.	Burgerparticipatie	14
5.1	Verbeteren burgerparticipatie	14
5.2	Onderwerpen voor een intensievere samenwerking inwoners en gemeente	15
5.3	Waar zetten we al op in?	16
6.	Overheidsparticipatie	17
6.1	Beter helpen van maatschappelijke initiatieven	17
6.2	Waar zetten we al op in?	18
7.	Overige tips	19

1. Inleiding

Dit document is een samenvatting van de rode draden uit het open antwoorden rapport van de Quick Scan Lokale Democratie. Daarnaast is een link gemaakt naar de doelen en activiteiten van het programma Nieuwe Democratie.

In het hoofdrapport wordt per onderdeel een top 3 weergegeven van antwoorden van respondenten, ondersteund door verschillende figuren. Deze figuren presenteren het percentage positieve antwoorden op de vraag ((helemaal) eens of (heel) tevreden). Deze cijfers zijn ook in deze samenvatting gebruikt.

Belangrijk bij het lezen van dit rapport is te realiseren dat het meningen zijn van soms maar één of misschien twintig respondenten. We weten met deze input niet hoe de rest van Haarlem er over denkt. Bij een gesloten, gerichte vraag krijgen we een volledig beeld van de beleving. Open vragen bieden dat niet, die geven context, duiding en kleur. Dit rapport is dan ook bedoeld om bij het hoofdrapport te lezen om duiding, context en kleur te krijgen bij de antwoorden. Het zijn geen waarheden.

Vanaf hoofdstuk 3 eindigen we met een paragraaf; waar zetten we al op in? Dit correspondeert met de doelen en activiteiten van het Actieprogramma Nieuwe Democratie.

2. Algemeen

2.1 Voorbeelden van een democratische samenwerking

Pagina 10 en 23 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Inwoners:

Een aantal inwoners kon een voorbeeld geven van een democratisch verlopen samenwerking. O.a. de herinrichting van het Schoterbos, HOV Noord, Orionzone, parkeerbeleid, herasfaltering Dreef en de autoluwe binnenstad zijn meermaals genoemd als een succesvolle democratische samenwerking tussen inwoners en gemeente. Andere, minder vaak genoemde, samenwerkingen zijn de parkeervisie Vijfhoek, de energietransitie en Delftwijk Noord.

Een andere groep inwoners gaf aan alleen voorbeelden te kunnen noemen waarbij de samenwerking niet goed is verlopen.

Ambtenaren:

Ambtenaren geven de volgende samenwerkingen aan als succesvolle praktijkvoorbeelden: Orionzone, participatie door middel van loting, het digipanel, de participatieraad, het aanleggen van de groenstrook op de Amsterdamse Vaart en het nieuwe parkeerbeleid.

Orionzone:

"Ambtenaren hebben zes weken lang een dag in de week in de wijk zelf hun werkplek gehad en samen met bewoners verschillende thema's verkend. Op dat moment was er nog geen plan of schets en lag er voor iedereen de mogelijkheid om direct vanaf het begin van het proces mee te denken. Tegelijkertijd is een forum ingericht waarop iedereen met elkaar in discussie kon over het inrichten van de ontwikkelzone. Dus niet alleen bewoners met de gemeente, maar juist ook bewoners onderling."

Participatie door middel van loting:

"Door de loting werden ook belanghebbenden betrokken die normaliter niet zo snel naar een reguliere bijeenkomst zouden komen of op andere wijze hun input zouden leveren."

2.2 Democratische prioriteiten van inwoners

Pagina 10 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 democratische prioriteiten inwoners (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Gemeente moet opener en transparanter werken (87%)
2. Beter luisteren naar de mening van inwoners (86%)
3. Er moet ingezet worden op het verbeteren van (het functioneren van) de ambtelijke organisatie (78%)

Gemeente moet opener en transparanter werken

Inwoners willen graag zien hoe besluitvorming tot stand komt. Hiervoor is duidelijke taal van groot belang. Bij de argumentatie waarom iets wel of niet kan verwachten inwoners dat ambtelijk taalgebruik wordt vermeden.

Er worden verschillende voorbeelden genoemd waar inwoners graag bij betrokken worden, bijvoorbeeld (in willekeurige volgorde) het ontwikkelen van een extra filmhuis, het opstellen van de gebiedsvisies, de herinrichting van een straat of plein, het plaatsen van bovengrondse afvalbakken.

Ook wordt aangegeven dat de gemeente beter moet aansluiten bij de leefwereld van inwoners, door niet alleen schriftelijk of via brieven te informeren. Veel inwoners geven aan het dat het de stadskrant een groot gemis is, omdat het hen in informatie voorzagt. Veel van deze inwoners geven aan persoonlijk geïnformeerd te worden (op papier of via e-mail). Inwoners moeten de informatie nu digitaal vinden, maar zij willen de informatie en mededelingen graag toegankelijker tot zich krijgen en niet iedereen is digitaal vaardig of heeft thuis internet.

Daarnaast wordt door een andere groep inwoners aangegeven dat de gemeentelijke website een belangrijke informatiebron is.

Inwoners vinden dat de gemeente laaggeletterde inwoners en Haarlemmers die de Nederlandse taal niet machtig zijn vaak buitenspel staan, wanneer de gemeente schriftelijk informeert. Inwoners stellen voor dat de ambtelijke organisatie, raad en college vaker spreekuren in de wijk kunnen organiseren en de communicatie per wijk aan te passen.

Beter luisteren naar de mening van inwoners

Veel inwoners ervaren een afstand tussen inwoners en de gemeente (politieke en ambtelijke organisatie). Ondanks dat er ook een aantal positieve voorbeelden worden gegeven, zoals de asfaltering van de Dreef en Tuinvereniging Ons Buiten, geven veel inwoners aan dat gemeente (ambtelijke en politiek) onvoldoende luistert naar haar inwoners.

"Ik merk absoluut de pogingen om 'de burger' te betrekken, maar echt luisteren en horen lijkt onvoldoende aan de orde."

Een groot aantal inwoners gaf aan dat de gemeente niet alleen moet luisteren, maar vooral ook iets met de inbreng moet doen. Inwoners geven aan geen reactie op vragen, ideeën of ingezonden brieven te ontvangen en daardoor voelen zij zich niet gehoord. *"Wij zijn jullie ogen en daarmee kun je goede dingen doen"*.

Inwoners hebben ook vaak het idee dat inspraak/participatie enkel voor de vorm is. Inwoners willen eerder betrokken worden en verwachten goede verwachttingsmanagement: waarover mogen zij wel/niet meepraten/meedenken en wat is wel/niet mogelijk.

Sommige inwoners vinden dat er te weinig naar de lange termijn wordt gekeken en zij missen hier een duidelijke visie. Ook vinden zij dat te vaak alleen naar de belangen van een kleine groep inwoners wordt gekeken in plaats van naar het belang van de stad. Een andere groep inwoners stelt juist het tegenovergestelde en refereert bijvoorbeeld naar de woningbouwopgave in Haarlem, waarbij zij vinden dat er te weinig wordt geluisterd naar de direct betrokkenen.

Er wordt voorgesteld representatieve (wijkgerichte) focusgroepen te organiseren, zodat *'veranderingen en verbeteringen passender en door een groter draagvlak worden gedragen'*.

Er zijn meerdere opmerkingen geplaatst over het invoeren van een (bindend) referendum. De meningen hierover zijn verdeeld. Daar waar sommigen dit een mooie vorm van directe democratie vinden, stellen anderen dit juist absoluut geen goed instrument te vinden. Tegenstanders vinden

dat inwoners niet de juiste informatie en kennis hebben om een goed besluit te kunnen vormen. Ook geven deze tegenstanders aan de gemeenteraad als gekozen vertegenwoordiging hiervoor is aangesteld. *"Ik heb een groot vertrouwen in de vertegenwoordigende democratie. Ik ben geen voorstander van referenda of andere instrumenten die verregaande beslissingen door burgers mogelijk maken. Die worden namelijk vaak oneigenlijk gebruikt voor hele specifieke deelbelangen, voor ongerichte proteststemmen, voor het uiting geven aan een algemeen soort onbehagen, voor "politiek vandalisme". Het is juist aan college B&W en de gemeenteraad om het grotere geheel te zien en een integrale afweging te maken. Waarbij het nooit kwaad kan informatie bij de burger op te halen of opinies / draagvlak te peilen, maar laat dit nooit allesbepalend zijn. Soms moet je moedige, moeilijke keuzes maken en daarvoor gaan staan."*

Tot slot werd ook meermaals aangegeven dat niet alleen de hardste roepers/de mondige Haarlemmers gehoord moeten worden. Voorgesteld wordt om eerst deskundigen voorlichting te laten geven. Hierdoor voorkom je dat discussies over onbelangrijke zaken en randverschijnselen gaan en zorgt de gemeente voor kwaliteit van inspraak. *"Inspraak zonder inzicht is uitspraak zonder uitzicht. M.a.w. meer aandacht voor de feiten (input deskundigen) en minder voor meningen niet geremd door enige kennis (of ingegeven door politiek opportunisme)"*

Er moet ingezet worden op het verbeteren van (het functioneren van) de ambtelijke organisatie

Inwoners vinden dat ambtenaren zich meer flexibel moeten opstellen en zich verantwoordelijk moeten voelen voor de taken die zij uitvoeren. Een inwoner stelt voor de beslissingsbevoegdheid van ambtenaren op te schroeven, waardoor zij zich niet meer kunnen 'verschuilen' achter regels en procedures.

2.3 Democratische prioriteiten van raad, college en ambtenaren

Pagina 13 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 democratische prioriteiten raad, college en ambtenaren (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Verbeteren van (het functioneren van) de ambtelijke organisatie (90%)
2. Verbeteren van (het functioneren van) de gemeenteraad (85%)
3. Betere ondersteuning van inwoners die maatschappelijk actief (willen) zijn (84%)

Verbeteren van (het functioneren van) de ambtelijke organisatie

Zie hoofdstuk 3.

Verbeteren van (het functioneren van) de gemeenteraad

Zie hoofdstuk 3.

Betere ondersteuning van inwoners die maatschappelijk actief (willen) zijn

Tips van inwoners (meeste tips zijn maar één keer genoemd):

- De gemeente kan de vergaderruimtes (gratis) beschikbaar stellen aan inwoners met een initiatief.
- Organiseer weer een dag/week van de lokale democratie met activiteiten voor verschillende doelgroepen.
- Plaats een ideeënbus in het gemeentehuis.

- Communiceer meer over de samenwerking met inwoners, de creatieve oplossingen die deze samenwerking heeft opgeleverd en welke rol inwoners daarbij hebben gehad.
- Bedenk een format als Buitenhof, waarin college en/of raadsleden in debat gaan met inwoners o.l.v. een deskundige gespreksleider. Organiseer er (voor de regelmaat) 6 à 8 per jaar, op een bereikbare locatie met uitstraling. "Het moet echt iets voorstellen en de bezoeker zich welkom laten voelen".
- Organiseer bijeenkomsten in het weekend.
- Organiseer een inspraakavond vaker dan 1 keer, zodat de kans dat inwoners aanwezig kunnen zijn, groter is en communiceer dit tijdig.

Ambtenaren:

Eén ambtenaar stelt dat Haarlem al veel doet op het gebied van participatie en nieuwe democratie. Bijeenkomsten zoals initiatievencafé en innovatiecafé zijn erg succesvol. Als er iets verandert in een wijk is er voldoende ruimte voor inspraak, volgens deze persoon.

Een andere ambtenaar stelt dat er veel potentie zit bij inwoners en het lokaal bedrijfsleven. Door meer ruimte te bieden, hen uit te dagen, reactief te ondersteunen en vooral geen initiatieven overnemen kan de gemeente hen ondersteunen. Dit vraagt volgens deze ambtenaar een andere houding van de ambtelijke organisatie. Vakinhoudelijke ambtenaren voelen zich echter vaak beperkt door een managementfilter.

Eén ambtenaar vraagt zich af of je wel meer verantwoordelijkheid bij inwoners moet neerleggen, omdat de landelijke tendens is dat inwoners steeds vaker naar de overheid kijken. Andere ambtenaren geven daarentegen juist aan dat de gemeente goed wil inzetten op inspraak en participatie. Er wordt wel een vraagteken gezet bij de vraag of er niet al te veel kaders vastliggen alvorens een participatietraject van start gaat.

"Er wordt vaak gedacht dat een intensief participatietraject automatisch leidt tot minder bezwaren. Dat is natuurlijk grote onzin. Een betere participatie leidt niet alleen tot meer goede ideeën en voorstanders maar natuurlijk ook tot meer tegenstanders want die worden beter bereikt, veel beter geïnformeerd en kunnen hun bezwaar daardoor veel scherper formuleren. Sommige raadsleden moeten daar echt minder naïef in worden: een volle publieke tribune met tegenstanders betekent niet dat een participatietraject is mislukt, maar laat vooral het grote bereik zien dat het traject heeft gecreëerd. En dat alleen al is een winstpunt. Interessante vragen van de raadsleden aan kritische insprekers zouden dan ook kunnen zijn: 'Wat heeft u zelf concreet voorgesteld als alternatief? Waaruit blijkt dat u tijdens het participatietraject verantwoordelijkheid heeft getoond? Op welke manier dragen uw ideeën bij aan de doelen die deze gemeenteraad de ambtenaren vooraf heeft meegegeven?'. Met andere woorden: wees in de beoordeling van participatietrajecten niet alleen kritisch op ambtelijke organisatie en college, maar ook op de bewoner zelf. Daarmee laat je zien dat je het hele proces - inclusief de bewoner zelf - bloedserieus neemt."

3. Raad, college en ambtelijke organisatie

3.1 Verbeteren functioneren van de raad

Pagina 13 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 prioriteiten verbeteren functioneren van de raad (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Verbeteren onderlinge samenwerking (cultuur) (97%)
2. Verbeteren ondersteuning door de ambtelijke organisatie (87%)
3. Verbeteren werkwijze en procedures (structuur) (84)

Verbeteren onderlinge samenwerking (cultuur)

Ambtenaren

Een aantal ambtenaren vindt de cultuur in de raad vooralsnog te weinig gericht op het algemeen belang en de lange termijn. De raad zou op verschillende thema's meer samenwerking kunnen laten zien, want niet alles is oppositie/coalitie, aldus deze ambtenaren. Als tip wordt meegegeven iedere vier jaar een aantal thema's te benoemen, waar je als stad, raad, college en ambtelijke organisatie voor gaat.

Verbeteren ondersteuning door de ambtelijke organisatie

Inwoners

Hoewel inwoners niet actief zijn bevraagd naar het functioneren van de raad, heeft een aantal inwoners in de beantwoording van andere vragen te kennen gegeven dat zij zich niet gehoord voelen door raadsleden. Ook gaven zij aan dat raadsleden minder partijpolitiek moeten bedrijven. "Het lijkt af en toe alsof raads- en collegeleden alleen bezig zijn om elkaar dwars te zitten en op de stem van de kiezer uit zijn".

Ambtenaren:

Een aantal ambtenaren geeft aan dat er een betere samenwerking moet komen tussen raad en ambtenaren om kennis uit te wisselen en dat de raad vaker een open gesprek met inwoners moet voeren.

Verbeteren werkwijze en procedures (structuur)

Inwoners:

Hoewel inwoners niet actief zijn bevraagd naar het functioneren van de raad, geeft een aantal inwoners in de beantwoording van andere vragen aan dat de gemeenteraad meer moet letten op procedures en ruimte voor inwoners en dat de raad veel minder moet willen scoren op inhoud. De raad kan volgens een inwoner nadenken over voorstellen om te experimenteren met overlegcommissies waar inwoners met raadsleden om tafel zitten en onderwerpen bespreken, voorafgaand aan de reguliere commissie.

Tip van een inwoner: maak voorafgaand aan de gemeenteraadsverkiezingen met de deelnemende politieke partijen afspraken over de belangrijkste thema's voor de volgende vier jaar. Iedere partij formuleert op deze punten haar standpunten, waarna de samenvoeging van alle standpunten als een kieswijzer van Haarlem kan fungeren.

Ambtenaren:

Eén ambtenaar geeft aan dat er meer aandacht nodig is bij de raad voor het dualisme. Daarnaast stelt een aantal ambtenaren dat de raad meer op hoofdlijnen moet praten in plaats van in detail op zaken ingaan.

Raad:

Eén raadslid geeft aan dat veel raadsleden hun rol niet kennen en te vaak op de stoel van de wethouders zitten.

3.2 Verbeteren functioneren college

Pagina 14 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 prioriteiten verbeteren functioneren van college (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Verbeteren ambtelijke ondersteuning (95%)
2. Verbeteren van ondersteuning managementteam (89%)
3. Verbeteren van de onderlinge samenwerking (cultuur) (81%)

Verbeteren ambtelijke ondersteuning

Ambtenaren:

Een aantal ambtenaren geeft aan dat er meer ruimte moet komen voor het uitwisselen van kennis tussen het college en de ambtelijke organisatie. Zij vinden dat wethouders sneller met hun adviseurs kunnen delen waarom zij wel of niet achter een voorstel staan. Voorkeur van de ambtenaren gaat uit naar kennisuitwisseling via *face-to-face* contact in plaats van via het opstellen van memo's e.d.

Verbeteren van ondersteuning managementteam

Geen input.

Verbeteren van de onderlinge samenwerking (cultuur)

Ambtenaren:

Een aantal ambtenaren stelt dat dit college goed functioneert. Een andere ambtenaar ervaart een gebrek aan vertrouwen tussen het college en de raad.

Een andere ambtenaar stelt dat een goede samenwerking met de stad vraagt om een andere invulling van de portefeuilleverdeling van wethouders, omdat integrale prioritering en ambities niet ontstaan middels de klassieke verdeling.

3.3 Functioneren ambtelijke organisatie

Pagina 16 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 prioriteiten verbeteren functioneren van ambtelijke organisatie (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Verbeteren onderlinge samenwerking (cultuur) (95%)
2. Verbeteren werkwijzen/procedures (structuur) (89%)
3. Verbeteren politieke/bestuurlijke gevoeligheid (88%)

Verbeteren onderlinge samenwerking (cultuur)

Ambtenaren:

Veel ambtenaren vinden dat er meer moet worden ingezet op samenwerking, zowel tussen afdelingen als de samenwerking met inwoners en bedrijven. Veel ambtenaren werken nog te veel in hokjes, terwijl zij veel meer zouden moeten samenwerken.

Verbeteren werkwijzen/procedures (structuur)

Ambtenaren:

Ambtenaren vinden dat de gemeentelijke organisatie wordt gekenmerkt door procedures. Het meer in te willen zetten op het 'doen' betekent volgens hen dat er op een andere manier moet worden gewerkt en dat oude hiërarchische structuren losgelaten moeten worden. Sommige ambtenaren ervaren een managementfilter, waardoor informatie niet altijd beschikbaar is. Met name op het gebied van kennisuitwisseling met wethouders vinden ambtenaren het lastig. Maar het managementfilter bemoeilijkt ook het aannemen van een andere houding die nodig is voor de ondersteuning van initiatieven uit de stad.

Ook wordt gesteld dat anders denkenden moeten worden binnengehaald. Eén ambtenaar stelt dat de nieuwe generatie ambtenaren moet worden uitgezocht op vakkennis, maar vooral ook op de manier waarop ze hun vak kunnen toepassen in de gemeentelijke omgeving. De gemeente zou hier extra aandacht aan moeten besteden bij het werven van nieuwe ambtenaren.

Een aantal ambtenaren vindt dat inwoners actiever betrokken moeten worden, met name inwoners die normaliter minder geïnteresseerd zijn. Zij stellen voor inwoners via andere kanalen te bereiken, bijvoorbeeld via scholen of sportverenigingen en opgaven zichtbaar. Maar ook door opgaven zichtbaar en begrijpelijk te maken voor iedere Haarlemmer.

Verbeteren politieke/bestuurlijke gevoeligheid

Ambtenaren:

Eén ambtenaar stelt voor de mogelijkheid aan ambtenaren te bieden om kort met een wethouder te kunnen sparren over een opdracht. Dit om erachter te komen wat de vraag achter de vraag is. Dat maakt het werk een stuk leuker en het zal de stukken die naar de staf worden gestuurd ten goede komen. Een andere ambtenaar stelt:

"Als ambtelijke organisatie werk je natuurlijk voor de politiek, maar je werkt vooral voor de stad. En dat vraagt toch echt wel een andere bestuurlijke gevoeligheid. De stad vraagt soms iets anders dan wat de politiek wil. Dus het schipperen tussen die twee is soms erg lastig."

Raad:

Eén raadslid stelt dat ambtenaren actief meewerken om iets mogelijk te maken, waardoor plannen vaak al in te gestolde vorm aan de raad worden weergegeven. Het raadslid vindt dat er een tunnelvisie ontstaat waarbij nadelen worden weggepoetst. Hierdoor komt de politieke afweging in de gemeenteraad in de verdrukking, aldus dit raadslid.

3.4 Waar zetten we al op in (Actieprogramma Nieuwe Democratie)?

- Werkbezoeken en spreekuren collegeleden
- Ambtenaren en politici gaan vaker de wijk in om te luisteren wat er speelt

4. Communicatie

4.1 Verbeteren gemeentelijke communicatie

Pagina 19 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 prioriteiten verbeteren gemeentelijke communicatie (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Duidelijk maken wat de resultaten van gemeentebestuur zijn (95%)
2. Actieve, open, luisterende houding van raad, college en ambtenaren (93%)
3. Duidelijk maken hoe besluiten worden genomen (92%)

Duidelijk maken wat de resultaten van gemeentebestuur zijn (95%)

Inwoners:

Inwoners willen niet alleen informatie over de resultaten, maar ook over bestaand beleid, beleid in ontwikkeling, meerjaren-werkplannen, lopende projecten en komende projecten.

Een groot aantal inwoners heeft aangegeven veel waarde te hechten aan de stadskrant. Dit blijkt een groot gemis. De inwoners gaven aan dat dit een belangrijke informatiebron is voor ouderen, inwoners die geen kranten lezen en mensen die zich geen raad weten op het internet. Tevens geeft de stadskrant veel informatie over projecten in de openbare ruimte, waarvan inwoners het gevoel hebben in de huidige situatie zelf actief naar informatie te moeten zoeken. Inwoners denken dat de gemeente met alleen informeren op de website niet alle mensen bereikt en dat de gemeente daarom ook andere vormen van (analoge) communicatie moet inzetten.

"Voor een aardig voorbeeld van de manier waarop de gemeente meent inwoners toe te kunnen spreken: <https://youtu.be/RR9EIBS6nnQ?t=2245>"

Ambtenaren:

Een ambtenaar geeft aan dat er betere informatie op de website kan worden geplaatst, op projectpagina's of specifieke onderwerpen. Op deze pagina's kan worden bijgehouden wat de huidige stand van zaken is, zodat inwoners altijd digitaal de laatste stand van zaken kan vinden.

Actieve, open, luisterende houding van raad, college en ambtenaren

Inwoners

Een aantal inwoners wil intensiever contact met de raad en het college. De open dagen en spreekuren van het college worden als positief ervaren, maar vinden te weinig plaats. Inwoners vinden dat raadsleden en college vaker de wijk in moeten, waar zij meer zichtbaar en laagdrempelig te benaderen zijn.

Inwoners verwachten dat de gemeente feiten checkt bij betrokkenen. Inwoners geven de tip dat de gemeente gericht vragen kan stellen aan belanghebbenden in plaats van de hele stad en dat de gemeente moet bedenken wat de implicaties van een besluit is voor omliggende wijken. Het veranderen van de rijrichting heeft niet alleen implicaties voor die ene straat.

Meerdere bewoners geven aan dat de gemeente niet direct moet aannemen dat inwoners die ergens tegen zijn de mening van de hele wijk verkondigen. *"Wat wel mijn mening is, is dat de gemeente haar oor meer naar de schreeuwende minderheid laat hangen dan de meerderheid die*

zich rustig houdt. Of dat democratisch is?" en "Zorgen dat niet alleen de schreeuwers gehoord worden. Insprekers en belangengroepen vertegenwoordigen vaak alleen de mondige tegenstander".

Ambtenaren:

Ambtenaren stellen dat meedenken en meedoen alleen zin heeft als iemand actief en opbouwend mee kan denken. Kritiek is goed, maar niet alleen kritiek uit eigen belang. Voer daarom direct het gesprek over wat wel en niet mogelijk is, wat de consequenties kunnen zijn van initiatieven voor anderen etc.

College

Eén collegelid stelt dat wanneer inwoners hebben ingesproken en fracties hebben bezocht, zij ervaren dat de lokale democratie daadwerkelijk dichtbij is. Inwoners die thuis boos zitten te roepen dat de politiek toch niet naar ze luisteren krijg je niet tevreden met 'nieuwe kanalen'. Volgens dit collegelid moet de gemeente daarom de bestaande mogelijkheden beter inzetten in plaats van allerlei nieuwe vormen te ontwikkelen.

Duidelijk maken hoe besluiten worden genomen

Inwoners

Veel Haarlemmers verwachten frequenter informatie over raadsvergaderingen en raadsbesluiten. Deze informatie moet tevens op een heldere en begrijpelijke manier inzichtelijk worden gemaakt. Als tip wordt meegegeven om een samenvatting met standpunten van de verschillende partijen, het verloop van de vergadering en de besluiten te publiceren. Ook willen zij een terugkoppeling krijgen wat er met de input in participatietrajecten is gedaan. Inwoners geven in grote mate aan niets van de gemeente te horen.

Ambtenaren

Ambtenaren vinden de processen binnen de gemeente vaak erg lang en ingewikkeld. Zij vinden dat ambtenaren vaker en beter aan inwoners moeten uitleggen hoe een proces verloopt en wanneer inwoners hun mening kunnen geven. Ook moet uitgelegd worden waarom er soms niets met input wordt gedaan, vinden zij.

4.2 Waar zetten we al op in (Actieprogramma Nieuwe Democratie)?

Samen stadmaken

- Verbeteren communicatie naar bewoners over het participatie project
- Vooraf managen van verwachtingen participatie naar bewoners en belanghebbenden
- Waar mogelijk eerder in het traject beginnen met de participatie
- Het uitwerken van een Haarlemse participatie en inspraakmethode (Omgevingswet)

Het fundament

- Gesprekken over rollen, houding en gedrag in de vernieuwing van democratie
- In samenwerking met wijkraden heldere rollen en randvoorwaarden wijkraden opstellen
- Structureren overleg gemeente/wijkraden
- O-meting 'stand van de lokale democratie' via de VNG
- Ambassadeursnetwerk opbouwen van ambtenaren, bewoners, raadsleden en college

- Cursussen voor Haarlemmers over de lokale democratie intensiveren
- In samenwerking met zelforganisaties betrokkenheid nieuwe Nederlanders vergroten
- Betekenis geven aan 'samen maken we de stad' door te doen, ga de wijk in en luister!
- Leernetwerk voor ambtenaren zowel via landelijke netwerken als binnen de organisatie

5. Burgerparticipatie

5.1 Verbeteren burgerparticipatie

Pagina 23 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 prioriteiten verbeteren burgerparticipatie (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Meer doen om specifieke doelgroepen te motiveren om mee te praten over lokale kwesties (86%)
2. Inwoners meer kans geven zelf te werken aan de leefbaarheid (82%)
3. Inwoners meer laten meebeslissen (77%)

Meer doen om specifieke doelgroepen te motiveren om mee te praten over lokale kwesties

Inwoners:

Meerdere inwoners geven aan dat voornamelijk de speciale doelgroepen en oudere inwoners met tijd en zin door de gemeente worden gesproken en dat er dus ook grote groepen niet worden gehoord. Zij stellen daarom dat de gemeente ervoor moet zorgen dat niet alleen de mondige Haarlemmers worden gesproken.

Inwoners vinden dat er naar verschillende manieren gekeken moet worden om laag-geletterden en Haarlemmers die de Nederlandse taal niet machtig zijn te bereiken. Loting wordt meermaals genoemd als mogelijkheid om tot een goede vertegenwoordiging uit de stad te komen.

Inwoners meer kans geven zelf te werken aan de leefbaarheid

Inwoners:

Verscheidende inwoners gaven aan het jammer te vinden dat de 'groensubsidie' al zeer tijdig volledig benut was. Eén inwoners gaf als tip stadmakers in te zetten en hen te voorzien van budget in plaats van de vele overleggroepen die worden georganiseerd.

Ambtenaren:

Ambtenaren willen meer inzetten op het vergroten van de invloed van inwoners op hun eigen buurt. Inwoners hebben vaak specifieke en praktische ideeën over hun eigen leefomgeving. Gebruik dit, zo stellen ambtenaren.

Inwoners meer laten meebeslissen

Inwoners:

Veel inwoners hebben de indruk dat alles van te voren al is besloten en dat participatie enkel 'voor de vorm' is. Velen noemen de macht van investeerders en projectontwikkelaars te groot en stellen daarbij dat participatie pas plaatsvindt op het moment dat contracten al getekend zijn.

"De gemeente kan meer luisteren naar mensen die het niet eens zijn met initiatieven van andere bewoners. Nu zijn de bewoners die goed de weg kennen naar de gemeente in hun voordeel en worden de anderen niet gehoord."

Over wijkraden zijn de meningen zeer verdeeld. Daar waar sommige inwoners aangeven dat goed functionerende wijkraden cruciaal zijn en wijkraden beter gefaciliteerd moeten worden als stem van de wijk, geven anderen aan zich absoluut niet vertegenwoordigd te voelen door de wijkraad.

Er worden verschillende tips gegeven hoe betrokkenen om hun mening te vragen. Zo wordt voorgesteld om per project de direct betrokkenen via een enquête om hun mening te vragen, bijvoorbeeld aan de hand van voor- en tegenvragen en mogelijkheden om alternatieven aan te dragen. Ook wordt voorgesteld adviescommissies in te stellen met een vastgelegde status. Tevens wordt voorgesteld dat de gemeente op een kaart aangeeft op welke locaties het mogelijk is om faciliteiten te plaatsen, zodat bewoners kunnen aangeven wat voor hen de beste locatie is van bijvoorbeeld laadpalen, ondergrondse afvalbakken, bankjes, fietsenstallingen etc.

Ambtenaren

Ambtenaren blijken kritisch over het functioneren van de ambtelijke organisatie op het gebied van burgerparticipatie. Zo wordt onder andere gesteld dat ambtenaren nog steeds werken vanuit het principe 'wij weten wat de inwoner nodig heeft'. Dit wordt zwaar achterhaald genoemd. Ook blijken ambtenaren het moeilijk te vinden om te denken vanuit de gedachte wat wel kan i.p.v. wat niet kan. Ambtenaren vinden dat de ambtelijke organisatie meer de straat op moet en meer gebruik kan maken van de kennis in de stad.

Ambtenaren vinden dat per project/situatie gekeken moet worden welke participatiemethode succesvol kan zijn. De gemene deler is de open, transparante en accommoderende houding die nodig is vanuit de organisatie. De organisatie moet daarbij waakzaam zijn dat alle belangen tegenover elkaar worden afgewogen. Ambtenaren stellen dat er rekening moet worden gehouden met de minderheid en dat er niet alleen gekeken moet worden naar de inwoners die hun hand opsteken. Houdt daarbij rekening dat er frustratie kan ontstaan bij inwoners die hun zin niet krijgen en dit niet begrijpen. Participatie leidt immers niet tot een eenduidige mening of voorkeur, zo stellen zij.

Ambtenaren geven als tip dat de organisatie gebruik kan maken van onafhankelijke partijen die in gesprek gaan met inwoners, inwoners kunnen voorzien van een gelijk kennisniveau en kan zorgen voor het op tafel brengen van alle belangen.

College

Eén wethouder geeft aan dat het ontzettend belangrijk is om anderen dan de *usual suspects* aan tafel te krijgen.

5.2 Onderwerpen voor een intensievere samenwerking inwoners en gemeente

Top 3 van onderwerpen waarop gemeente en inwoners intensiever moeten samenwerken (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Inrichting wijk/dorp/omgeving (95%)
2. Duurzaamheid en energie (95%)
3. Wonen (78%)

Inwoners:

Een inwoners stelt: "Bij grote samenlevingsvraagstukken (duurzaamheid - van het gas af - woningbouw - bereikbaarheid) dient de Gemeente niet voor de troepen uit te lopen, maar de burgers mee te nemen op weg naar de gestelde doelen."

5.3 Waar zetten we al op in (Actieprogramma Nieuwe Democratie)?

Samen stadmaken

- Standaard participatieparagraaf bij beleidsstukken
- Gebruik Participatie en Inspraak Plannen door ambtenaren
- Project jongerenparticipatie (uitgewerkt in de integrale nota jeugd)
- Per participatieproject doelgroepgerichte participatie
- Bij projecten in de fysieke ruimte infobord met link naar participatiemogelijkheden
- Vaker bewonersadvies op basis van loting of anderszins aan de gemeente
- Uitbreiding digitale participatietools (ook voor wijkraden en bewonersinitiatieven)
- Training ambtenaren in digitale participatietechnieken
- Werkbezoeken en spreekuren collegeleden
- Ambtenaren en politici gaan vaker de wijk in om te luisteren wat er speelt
- Jaarlijkse wijkradenconferentie
- Er wordt gebruik gemaakt van het participatiebankje
- Experimenteren met overdragen van zeggenschap aan wijk/buurt
 - Twee wijkcontracten per jaar
 - Haarlemse initiatieven dagen uit (Right to Challenge)
 - Schalkwijk aan Zet (digitale wijkbegroting)
 - Gelote Wijkforum

6. Overheidsparticipatie

6.1 Beter helpen van maatschappelijke initiatieven

Pagina 26 in het hoofdrapport Quick Scan Lokale Democratie

Top 3 prioriteiten verbeteren overheidsparticipatie (uit hoofdrapport gesloten antwoorden)

1. Duidelijk loket/aanspreekpunt (95%)
2. Duidelijke procedures en spelregels (95%)
3. Netwerkbijeenkomsten om ideeën en kennis uit te wisselen (80%)

Duidelijk loket/aanspreekpunt

Inwoners:

Inwoners geven aan behoefte te hebben aan één initiatievenloket, enkele spelregels en een bereikbaar contactpersoon. Ook stellen zij dat ambtenaren een open houding nodig hebben om nieuwe initiatieven goed te kunnen begeleiden.

Inwoners geven aan het prettig te vinden om een aanspreekpunt te hebben, die hen kan helpen met het vinden van de juiste subsidiemogelijkheden, de juiste contactpersonen en het invullen van de digitale formulieren. Inwoners geven aan dat het vervelend is dat er op dit moment steeds wisselende contactpersonen zijn.

Inwoners willen graag gebruik maken van de kennis en expertise van ambtenaren. De gemeente kan ook een belangrijke rol spelen in het samenbrengen van initiatiefnemers met soortgelijke ideeën, zo stelt een inwoner.

Organiseer een spreekuur voor initiatieven, zodat inwoners het idee kunnen bespreken en niet veel tijd te steken in de voorbereiding van een idee zonder kans van slagen.

Eén inwoner stelt dat de gemeente actief suggesties of opgaven kan inbrengen waar initiatief op gewenst is.

Sommige inwoners vinden dat initiatiefnemers niet meteen op de gemeente moeten leunen.

Tip van een inwoner: maak meer emailadressen als antwoord@haarlem.nl kenbaar, zodat inwoners sneller bij de juiste contactpersoon terecht komen.

Ambtenaren:

Ambtenaren stellen dat de gemeente moet proberen initiatiefnemers op eigen kracht verder te helpen en het vooral niet zelf moeten gaan regelen. Initiatiefnemers moeten zelf voor draagvlak en financiële middelen zorgen. Op deze manier zorg je ervoor dat alleen serieuze initiatieven met draagvlak worden uitgevoerd.

Ook vinden ambtenaren dat de ambtelijke organisatie inzichtelijk moet maken welke financiële mogelijkheden er nog meer zijn dan de gemeentelijke subsidies.

College:

Een collegelid: "Aandachtspunt is draagvlak. Vaak blijkt het leuke initiatief van de ene groep niet op steun te kunnen rekenen van een andere groep. Aan de voorkant steekt de gemeente veel tijd en energie (en soms geld) in ondersteunen van initiatief. Als dan blijkt dat breed draagvlak ontbreekt, krijgt overheid ook nog eens schuld van mislopen van het initiatief. Dus: laat verantwoordelijkheid langer bij initiatiefnemers liggen, zowel voor creëren en aantonen draagvlak als realisatie".

Duidelijke procedures en spelregels

Inwoners:

Een aantal inwoners vindt dat de gemeente duidelijke ondersteuning moet bieden aan initiatiefnemers, waarbij het essentieel is dat de gemeente niet te veel in kaders werkt. Door initiatiefnemers mee te nemen in het aanmeldproces van een initiatief, aan te geven bij welke afdeling de aanvraag terecht komt en te bespreken met initiatiefnemers dat het initiatief via Bestuur op Maat wordt besproken, kan de ambtelijke organisatie initiatiefnemers goed informeren over de stand van zaken, vinden bewoners.

Netwerkbijeenkomsten om ideeën en kennis uit te wisselen

Inwoners:

Inwoners vinden netwerkbijeenkomsten belangrijk voor het uitwisselen van kennis en ideeën. Deze mogen vaker plaatsvinden. De vraag wordt gesteld of het de gemeente is die dit moet organiseren.

6.2 Waar zetten we al op in (Actieprogramma Nieuwe Democratie)?

Ondersteunen stadmakers

- Initiatievencafé
- Initiatievenschool
- Deskundigheidsbevordering wijkraden
- Doorontwikkeling HaarlemLink & toolkit
- Initiatievennieuwsbrief
- Samenwerking met ondersteunende initiatievenplatforms in de stad
- Rolduidelijkheid verbeteren
- Kennis uit de stad inzetten d.m.v. cursussen van Haarlemmers aan ambtenaren
- Ambtenarenpool
- Ontwikkelen instrumentarium zoals waardenkompas
- Inzetten Middelen Participatie en Leefbaarheid

7. Overige tips

- Ontwikkel een spel dat je kunt inzetten bij bepaalde vraagstukken, waarbij consequenties van keuzes direct zichtbaar worden.
- Stuur niet alleen brieven aan de mannelijke bewoner van een huishouden.
- Maak de rollen en activiteiten van de gebiedsmanager en -verbinder duidelijk en laat hen meer fungeren als gemeentelijk aanspreekpunt voor de buurt.
- Geef duidelijk aan wat de gemeente al doet:
 - Digi-panel
 - Workshop 'Hoe werkt het gemeentebestuur'
 - Bestuur op Maat
 - HaarlemLink (Inwoner: Ontwikkel een digitaal platform waarop burgers ideeën kunnen plaatsen, waarop een reactie kan komen of er wel of niet iets mee gedaan kan worden.)
 - Leefbaarheids- en initiatievenbudget (Inwoner: bewonerspanel die ideeën controleert op haalbaarheid en deze bespreekt met de raad)

Dit is een uitgave van gemeente Haarlem

Tekst: Lotte Teeuwissen, Rosan Spiers en Angelina Scalzo

Ontwerp: Jurriaan Hoefsmit

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

www.haarlem.nl