Gemeente Wassenaar

ZO WERKEN WIJ SAMEN in Wassenaar

Visie op burger- en overheidsparticipatie en communicatie 2019-2022

Inhoud

Zo werken we samen in Wassenaar **1**

1. Inleiding **1**

2. Voorgeschiedenis en bronnen **2**

3. Waarom participeren? **2**

4. De theorie van participatie: vormen, gradaties en rollen **3**

4.1. Definities 3

4.2. Rol van de gemeente 4

4.3. Rol van de inwoner 5

5. Waar staan we nu en waar gaan we heen? **5**

5.1. Bestuurskrachtmeting 2016 6

5.2. Waarstaatjegemeente 6

6. Wanneer, hoe, wie en wat: spelregels voor participatie **6**

6.1. Burgerparticipatie: de gemeente neemt het initiatief 7

6.2. Informatie en communicatie bij participatietrajecten 8

6.3. Overheidsparticipatie: de maatschappij neemt het initiatief 10

7. Experimenteren met nieuwe vormen van participatie **12**

8. Organisatie en uitvoering **12**

8.1. Anders werken: van buiten naar binnen 12

8.2. Participatie op deze nota 13

9. Plan van aanpak: actiepunten **14**

Bijlage 1: Communicatietoolkit op basis van levensstijlen **17**

Meeweten 18

Meedenken 19

Meewerken 20

Meebepalen 21

Zo werken we samen in Wassenaar

Visie op burger- en overheidsparticipatie en communicatie 2019-2022

(2/19/029187/120195)

"De komende raadsperiode zal de coalitie vol inzetten op het stimuleren van burgerparticipatie en burgereigenaarschap. De inwoner moet in een vroegtijdig stadium op een goede manier bij het beleid worden betrokken. Burgerparticipatie vraagt ook iets van inwoners. Draagvlak is namelijk niet hetzelfde als inspraak. Het gaat er om inwoners te steunen die mee willen denken, werken en doen. Inwoners zullen, als ze wat willen bereiken, zelf initiatieven moeten nemen, en de gemeenteraad is er vervolgens om die initiatieven -mits goed onderbouwd en realistisch- te ondersteunen. Want de gemeente is er vóór, maar vooral ook ván de inwoners van Wassenaar."

(Uit het coalitieakkoord 2018-2022 'Wassenaar: Zelfstandig en Verantwoordelijk. Een aantrekkelijk en duurzaam dorp voor iedereen')

1. Inleiding

Het rapport van de Rekenkamercommissie uit 2018 over burgerinitiatieven, *De burger neemt het initiatief,* geeft aan dat 'constructieve samenwerking' de succesfactor is voor het realiseren van burgerinitiatieven, die de meeste ruimte biedt voor verdere ontwikkeling door initiatiefnemers en gemeente. Het rapport geeft de gemeente de aanbeveling 'op maat' in te spelen op burgerinitiatieven, met een passende rol, werkwijze en bijdrage. Het doet daarvoor de volgende (deel)aanbevelingen:

- Maak als raad en college afspraken over een goede aansluiting op de gemeentelijke inzet bij nieuwe initiatieven uit de samenleving.
- Zorg dat een deel van de gemeentelijke middelen (capaciteit, materieel en geld) flexibel ingezet kan worden.
- Investeer in een organisatie die van buiten naar binnen werkt.

Ook de ambities uit het coalitieakkoord zijn helder: de gemeente Wassenaar wil inwoners meer vrijheid en verantwoordelijkheid geven om zelf invulling te geven aan de leefomgeving. De maatschappij ontwikkelt zich immers steeds meer tot een participatiemaatschappij of 'doe-democratie'. Voorheen draaide participatie vooral om het vergroten van de betrokkenheid van inwoners bij het beleid dat de gemeente bedacht en uitvoerde. Nu is steeds vaker de vraag hoe de gemeente het best kan aansluiten bij wensen en initiatieven uit de samenleving zelf.

Burgerparticipatie is niet nieuw in Wassenaar. Door de jaren heen hebben diverse participatieve trajecten in Wassenaar plaatsgevonden, in verschillende vormen en met wisselend succes. De Werkgroep Betrokken Burger van de Wassenaarse raad stelde in 2013 het rapport 'Allemaal burgers' op. Dit rapport bestond uit een inventarisatie van instrumenten en gaf aanbevelingen om de betrokkenheid van burgers bij de lokale politiek te vergroten. Inmiddels zijn die aanbevelingen uitgevoerd en is het tijd voor actualisatie.

Als bestuur hechten wij veel belang aan een sterke sociale cohesie en een goede samenwerking met inwoners en ondernemers. Participatie en communicatie maken daarvan een belangrijk onderdeel uit. Vanuit het uitgangspunt dat Wassenaar een gemeente is waarin de kracht van de samenleving wordt benut en iedereen meedoet, wordt de focus gelegd op versterking van de (burger)participatie. Met deze nota leggen we de basis om op een gestructureerde manier met inwoners, ondernemers en instellingen te communiceren, hen te stimuleren om te participeren en hen daarbij te ondersteunen.

2. Voorgeschiedenis en bronnen

Het beleid en de spelregels die wij in deze nota verwoorden, vindt niet plaats in een vacuüm. We borduren voort op drie verordeningen:

- Verordening op het burgerinitiatief uit 2006
- Referendumverordening Wassenaar 2014
- Wijziging inspraakverordening en samenspraak uit 2015

Daarnaast hebben wij ons gebaseerd op de volgende documenten en werkwijze:

- *Allemaal burgers: Over het betrekken van burgers bij de lokale politiek* (Nota van de werkgroep Betrokken Burger, 2013).
- *Bestuurskrachtmeting Wassenaar: leren en ontwikkelen* (BMC Advies, december 2016).
- *De burger neemt het initiatief: Inventarisatie en Handreiking Burgerinitiatieven in Wassenaar, Wassenaar, Oegstgeest en Leidschendam Voorburg* (Rapport van de Rekenkamercommissie, 2018).
- Coalitieakkoord 2018-2022: *Wassenaar: Zelfstandig en Verantwoordelijk. Een aantrekkelijk en duurzaam dorp voor iedereen.*
- Waarstaatjegemeente.nl 2018.
- Factor C, de door de overheid beproefde methode die de ambtelijke organisatie hanteert om op omgevingsgerichte werkwijze te werken.

3. Waarom participeren?

Het hoofddoel van ons participatiebeleid is het **versterken van de lokale democratie.** De participatiesamenleving grijpt voor een deel terug naar meer directe en deliberatieve vormen van democratie. Bij een deliberatieve democratie staat informatievergaring, overleg en uitwisseling van argumenten centraal. Het is dan ook zaak de representatieve democratie te verbinden met directe en deliberatieve vormen van democratie, zodat een meervoudige democratie ontstaan die de band tussen politiek en samenleving versterkt.

In een participatiesamenleving, of doe-democratie, nemen betrokken burgers meer initiatief en verantwoordelijkheid: voor zichzelf, voor elkaar en voor het verbeteren van de eigen leefomgeving. De gemeente ondersteunt en faciliteert dit. Samenwerking en de uitwisseling van ideeën leiden tot meer begrip voor elkaars standpunt. Zo willen wij het **draagvlak vergroten en de burgertevredenheid bevorderen**, zowel voor gemeentelijke als voor particuliere plannen die de leefomgeving raken.

De Wassenaarse samenleving beschikt over veel kennis en ervaring, die van grote toegevoegde waarde kunnen zijn. Met een helder participatiebeleid willen wij die **maatschappelijke kracht optimaal benutten**. Wij brengen de kennis en kunde van onze inwoners in binnen de gemeentelijke organisatie (van buiten naar binnen) en openen onze deuren naar de samenleving om goed te luisteren naar wat er speelt en te weten welke initiatieven we -al dan niet met gemeentelijke ondersteuning- aan de maatschappij kunnen overlaten.

Door ook zelf inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties actief te betrekken bij de gemeentelijke beleidsvorming en uitvoering, verhoogt de gemeente de kwaliteit van de plannen. Een transparante belangenafweging zorgt ervoor dat een zorgvuldig besluitvormingsproces kan plaatsvinden, met een grotere kans op een gedragen en kwalitatief hoogwaardig resultaat. Door belanghebbenden een rol te geven in de totstandkoming van het resultaat, vergroot de gemeente de legitimiteit van haar besluiten en van de manier waarop zij deze uitvoert.

Een gedeelde visie op participatie - en een goede inrichting en uitwerking daarvan – draagt bij aan een **constructieve dialoog tussen inwoners en gemeente**. Communicatiemiddelen, -kanalen en -uitingen kunnen beter worden afgesteld, zowel op voorkeuren en behoeften van inwoners als op de rolverdeling tussen gemeente en inwoners in een bepaald traject. Hierdoor verbetert de onderlinge communicatie en ontstaat een beweging 'van buiten naar binnen'.

4. De theorie van participatie: vormen, gradaties en rollen

4.1. Definities

De rol van de overheid verandert. In de samenleving is het niet meer altijd vanzelfsprekend dat de overheid de eigenaar is van het oplossen van maatschappelijke vraagstukken. Dat betekent dat we steeds meer samen over problemen en oplossingen gaan praten en nadenken. In **samenspraak** dus. De gemeente Wassenaar betrekt inwoners, ondernemers, instellingen en organisaties zo veel mogelijk bij het maken en uitvoeren van haar beleid. Dat heet **burgerparticipatie**. Het initiatief ligt dan bij de gemeente.

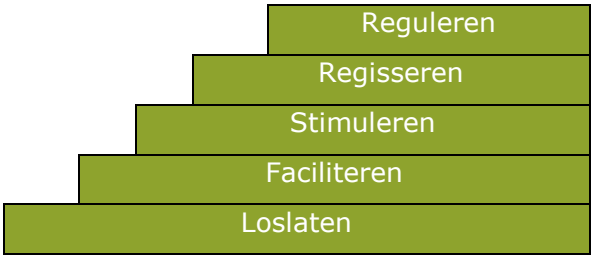
Steeds vaker pakken inwoners ook zelf het initiatief om hun leefomgeving te verbeteren. Niet omdat ze er alleen zelf beter van worden, maar omdat iedereen daar beter van wordt. Dit noemen we **burgerinitiatieven of maatschappelijke initiatieven** (in dit document gebruiken we de laatstgenoemde term, omdat de term 'burgerinitiatief' ook wordt gebruikt voor het recht van de inwoner om een onderwerp op de agenda van de raadsvergadering te plaatsen). Wanneer bij zo'n initiatief samenwerking of ondersteuning van de gemeente wordt gevraagd, heet dit **overheidsparticipatie**.

Voor het toepassen van participatie kunnen we formele en informele vormen van participatie onderscheiden. **Formele vormen van participatie** zijn vastgelegd in wet- en regelgeving, zoals het inbrengen van een zienswijze voordat de gemeente een besluit neemt. In Wassenaar hebben we ook verordeningen, die inwoners het recht geven op het aanvragen van een raadgevend referendum of het recht om een onderwerp op de agenda van de raad te zetten. Bij **informele**

vormen van participatie gaat om niet-juridische manieren van betrekken van inwoners, ondernemers en organisaties.

4.2. Rol van de gemeente

De gemeente kan verschillende rollen aannemen, afhankelijk van het onderwerp of de fase van beleidsvorming. De rol die de gemeente aanneemt, is bepalend voor de ruimte die inwoners krijgen om invloed uit te oefenen op het maken of uitvoeren van beleid. Mogelijke rollen van de overheid zijn: reguleren, regisseren, stimuleren, faciliteren en loslaten. Je kunt die rollen zien als een soort trap, de overheidsparticipatietrap. Bij de hoogste trede is er sprake van overheidssturing, terwijl de overheid bij de laagste trede geheel afwezig is. De invloed van de inwoners is dan het grootst.



Overheidsparticipatieladder, Raad voor Openbaar Bestuur (ROB)

Reguleren: regulering door wet- en regelgeving is het zwaarste instrument dat de gemeente kan inzetten. Als consequentie van dit middel kan de gemeente regels ook handhaven en overtreding daarvan sanctioneren. De gemeente is hierbij duidelijk de enige initiatiefnemer, kadersteller, procesbewaker en uitvoerder tegelijk.

Regisseren: hierbij hebben ook andere partijen een rol, maar de gemeente behoudt de regie. De gemeente is hierbij met name procesbewaker. Zij kan tegelijkertijd initiatiefnemer, kadersteller en voor een deel ook uitvoerder zijn, maar dat hoeft niet per se. Andere partijen kunnen ook initiatiefnemer of uitvoerder zijn.

Stimuleren: hierbij heeft de gemeente de wens dat bepaald beleid van de grond komt, maar de realisatie daarvan laat zij over aan anderen. Zij zoekt slechts naar mogelijkheden om die anderen in beweging te krijgen. De gemeente neemt hierin het initiatief en zij kan kaders stellen. Andere partijen hebben de rol van procesbewaker of uitvoerder.

Faciliteren: de gemeente faciliteert indien het initiatief van elders komt en zij er belang aan hecht om dit mogelijk te maken. De overheid kan hierin, samen met de initiatiefnemer, een uitvoerende rol pakken. Ook kan zij kaders stellen voor de verwezenlijking van het initiatief. Zij is geen initiatiefnemer of procesbewaker.

Loslaten: Wanneer de gemeente een taak helemaal loslaat, heeft zij noch inhoudelijk, noch in het proces enige bemoeienis.

4.3. Rol van de inwoner

Ook de inwoner kan verschillende rollen vervullen, afhankelijk van de rol die de gemeente kiest voor een bepaald beleidsterrein of in een bepaalde fase van beleidsvorming. Er wordt uitgegaan van vier niveaus die gaan gepaard met een toenemende invloed van de burger op het proces en de uitvoering. Het theoretische model dat wij hiervoor hanteren, is afgeleid van de overheidsparticipatieladder en mede gebaseerd op de methode Factor C: de door de overheid beproefde en breed gehanteerde methode om op een omgevingsgerichte manier te werken.

Meeweten

Strikt genomen is meeweten geen participatieniveau, maar een voorwaarde om te kunnen participeren. Wanneer inwoners alleen mogen meeweten, bepaalt de gemeente zelf de agenda voor besluitvorming en houdt zij betrokkenen slechts op de hoogte. Plannen worden opgesteld zonder dat belanghebbenden er invloed op hebben.

Meedenken

De gemeente denkt samen met betrokkenen na over problemen en oplossingen bij het ontwikkelen van beleid en de uitvoering ervan. De gemeente inventariseert meningen, ervaringen en ideeën, maar uiteindelijk neemt het bestuur het besluit. Dit besluit kan afwijken van wat gesprekspartners hebben ingebracht. Een afwijkend besluit wordt altijd beargumenteerd en gecommuniceerd.

Meewerken

Bij meewerken dragen belanghebbenden actief bij aan het maken en uitvoeren van de plannen.

Meebepalen

Wanneer de belanghebbenden meebepalen, krijgen zij maximale invloed op het besluitvormingsproces. Het gemeentebestuur geeft de keuze aan de belanghebbenden en verbindt zich hieraan tijdens de besluitvorming.

	Meeweten	Meedenken	Meewerken	Meebepalen
Reguleren	x			
Regisseren	x	x		
Stimuleren	x	x	x	
Faciliteren	x	x	x	x
Loslaten				

De rol van de gemeente en van de inwoner werken als twee communicerende vaten, zoals is aangegeven in bovenstaand schema. Wanneer de overheid het initiatief neemt en bepaalt, ligt het participatieniveau automatisch lager. Naarmate inwoners meer beïnvloedingsruimte krijgen, hoe minder bepalend de rol van de gemeente is. Wanneer het nagestreefde niveau van participatie hoger is, moet meestal ook aan de onderliggende niveaus van participatie worden voldaan. Meewerken is immers makkelijker wanneer je als inwoners ook mag meeweten en meedenken.

5. Waar staan we nu en waar gaan we heen?

Ondanks de succesvolle participatietrajecten die in onze gemeente hebben plaatsgehad, blijft de waardering van de inwoner achter bij de ambities die in het coalitieakkoord zijn opgenomen. De resultaten uit de bestuurskrachtmeting, ‘Waarstaatjegemeente’ en het rapport van de

Rekenkamercommissie *De burger neemt het initiatief* geven aanknopingspunten voor de manier waarop we participatie en communicatie kunnen verbeteren.

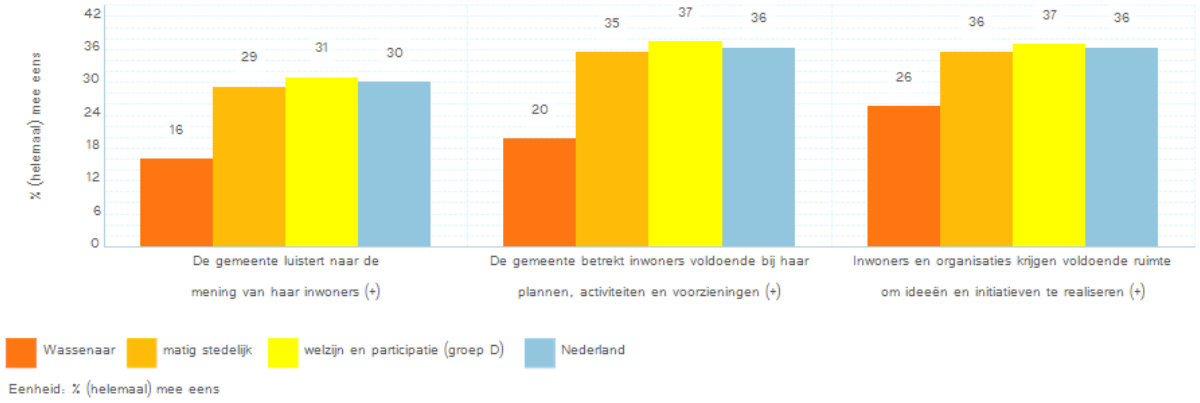
5.1. Bestuurskrachtmeting 2016

Ondanks onze inspanningen, kan de actieve samenleving in onze gemeente Bestuurskrachtmeting uit 2016 beter benut worden. Volgens de Bestuurskrachtmeting uit 2016 zijn er grote verschillen in de wijze waarop participatie in Wassenaar plaatsvindt. Participatie vindt volgens de Bestuurskrachtmeting vooral plaats op ad-hoc basis. Een duidelijke structuur, procesbeschrijving en coördinatie ontbreken. Voor inwoners is daardoor vaak niet helder wat zij van de gemeente kunnen verwachten. Uit de meting bleek dat Wassenaarse organisaties en ondernemers vinden dat zij onvoldoende betrokken worden bij besluitvorming over zaken die voor hen relevant zijn. Ook vinden maatschappelijke organisaties, bedrijven en inwoners dat zij niet voldoende gehoord worden en dat er onvoldoende sprake is van open communicatie. Zij gaven aan dat er te weinig gebeurt met inspraak (zonder verdere uitleg of communicatie).

5.2. Waarstaatjegemeente

De conclusies uit de bestuurskrachtmeting zien we terug in de recentere resultaten uit het onderzoek 'Waarstaatjegemeente' uit 2018. Inwoners van de gemeente Wassenaar waarderen de wijze waarop de gemeente over het algemeen samenwerking zoekt met inwoners gemiddeld met een 5,65 (tegen gemiddeld 6,07 in de vergelijkbare stedelijkheidsklasse). Van de inwoners vindt 16% van de inwoners dat de gemeente voldoende luistert naar hun mening; 20% vindt dat de gemeente inwoners voldoende betrekt bij plannen, activiteiten en voorzieningen; 26% vindt dat de gemeente voldoende ruimte geeft voor het realiseren van ideeën en initiatieven. De gemeente Wassenaar kan hierin dus nog een slag maken.

Samenwerking en co-creatie



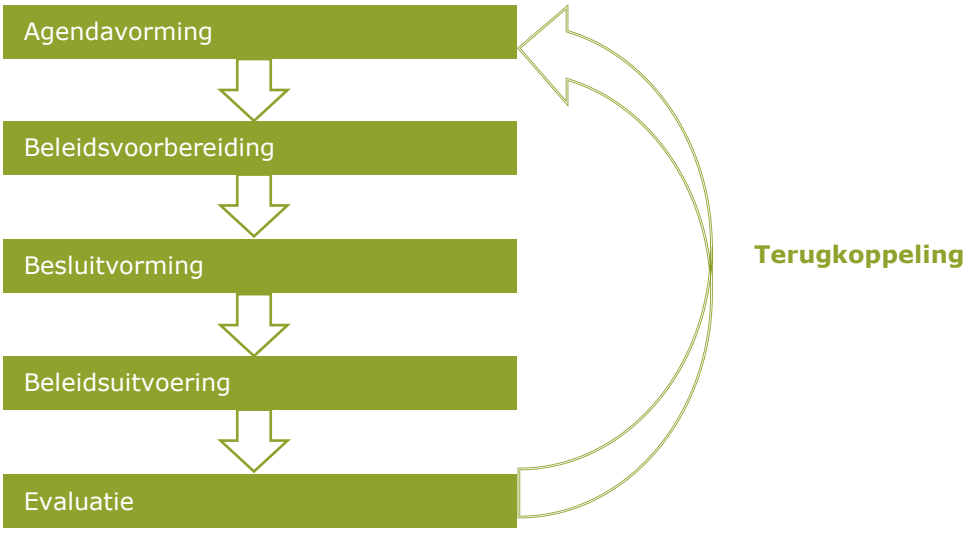
6. Wanneer, hoe, wie en wat: spelregels voor participatie

Om de toegevoegde waarde van participatie voor onze gemeente goed te benutten, is het belangrijk om de wederzijdse verwachtingen te verhelderen. Daarom formuleren wij in deze nota de spelregels voor participatie en communicatie. Participatie kan zowel op initiatief van de

gemeente plaatsvinden als op initiatief van de al dan niet georganiseerde inwoner. Beide scenario's komen hieronder aan bod.

6.1. Burgerparticipatie: de gemeente neemt het initiatief

De gemeente Wassenaar betrekt inwoners, ondernemers, instellingen en organisaties zo veel mogelijk bij het maken en uitvoeren van beleid. Dat kan in elke fase van beleidsvorming: bij de agendering, voorbereiding, besluitvorming, uitvoering en evaluatie van beleid. Ons uitgangspunt is dat we inwoners, ondernemers en organisaties betrekken in een zo vroeg mogelijk stadium, dus nog vóór de formele besluitvormingsprocedure. Bij elke stap in de beleidsvormingscyclus kiezen we wat onze rol als gemeente is en welk niveau en welke vorm van burgerparticipatie daarbij past. Wanneer een fase van beleidsvorming en het bijbehorende participatietraject is doorlopen, nemen we dit als afgerond resultaat mee naar de volgende fase. Dit voorkomt dat processen inefficiënt worden en lang duren, doordat we terugkomen op al doorlopen fasen en genomen besluiten opnieuw ter discussie worden gesteld.



6.1.1. Wanneer wel en niet

In principe is samenspraak een vast onderdeel van het gemeentelijk beleidsproces, maar niet alle onderwerpen lenen zich goed voor participatie. Sommige onderwerpen zijn dichtgetimmerd door wettelijke regels. Of het gemeentelijk beleid laat geen ruimte aan inwoners om nog invloed uit te oefenen. Dat geldt bijvoorbeeld bij het vaststellen van de gemeentelijke belastingen of Gemeenschappelijke Regelingen. Zijn er redenen die participatie in de weg staan of overbodig maken, dan kan het gemeentebestuur besluiten geen participatie toe te passen. Hier moet wel een goede reden voor zijn. De gemeente legt in dat geval helder en duidelijk uit waarom zij in dit geval geen participatie toepast.

6.1.2. Wie bepaalt en wie toetst?

Het is afhankelijk van het onderwerp of het college of de raad bepaalt of en hoe participatie plaatsvindt.

Wanneer **de raad** het besluit over een onderwerp moet nemen, stelt zij van tevoren de kaders vast. Bij de kadervorming worden de genoemde uitgangspunten voor burgerparticipatie meegenomen. Het college geeft desgewenst advies. De raad toetst bij het uiteindelijke besluit of het participatieproces volgens de afspraken is verlopen. De raad controleert of de belanghebbenden voldoende zijn betrokken: zijn alle standpunten in beeld gebracht en gewogen?

Wanneer **het college** over het onderwerp gaat, stelt het ook de uitgangspunten vast en controleert het of het participatieproces volgens de afspraken is uitgevoerd.

6.1.3. Wie doen er mee?

Iedereen die belang heeft bij een onderwerp, kan participeren. Het gaat niet alleen om belangengroepen of adviesraden, maar ook om individuele belanghebbenden. De gemeente doet haar best elke belanghebbende te betrekken. We gaan daarom ook actief op zoek naar groepen die niet zo snel van zich laten horen, maar wel betrokken zijn. We maken daarbij gebruik van communicatiemiddelen die passen bij de doelgroep en gaan naar de plekken waar zij zich bevinden. We streven er op deze manier naar dat zo veel mogelijk belangengroepen in het participatieproces vertegenwoordigd worden.

6.1.4. Hoe gaat de gemeente te werk?

De gemeente is verantwoordelijk voor het vormgeven van het proces en bekijkt in hoeverre inwoners hierbij betrokken kunnen worden. Voor ieder te nemen besluit volgen we deze werkwijze, opgetekend in de participatieparagraaf van college- en raadsadviezen:

- We bepalen of het onderwerp geschikt is voor participatie.
- We bepalen of er voldoende financiële middelen zijn om te participeren en of er geld is voor beleids- of uitvoeringsalternatieven.
- We bepalen de inhoudelijke kaders: waar is ruimte voor participatie?
- We bepalen het doel van de participatie en wat we gaan doen met de resultaten.
- We brengen alle belanghebbenden en hun belangen in beeld (krachtenveldanalyse).
- We bepalen de rol van de gemeente: reguleren, regisseren, stimuleren, faciliteren, loslaten.
- We bepalen in welke beleidsfase we ons bevinden: agendering, voorbereiding, besluitvorming, uitvoering of evaluatie.
- We stellen het niveau van participatie vast: mogen burgers meeweten, meedenken, meewerken of meebepalen.
- We bepalen met wie, wanneer, hoe en met welke middelen of methoden we participeren.
- We betrekken actief alle belanghebbenden.
- We bepalen wie uiteindelijk beslissingsbevoegd is: de raad, het college of de inwoners.
- Na afloop evalueren we het participatietraject samen met de deelnemers. Het resultaat wordt openbaar gemaakt, zodat iedereen ervan kan leren.

6.2. Informatie en communicatie bij participatietrajecten

Wanneer de gemeente haar inwoners, ondernemers en instellingen wil betrekken, vereist dit een goede communicatie. Burgers moeten weten wat de gemeente doet en van plan is. Dit houdt in dat wij inwoners op tijd en duidelijk informeren, belanghebbenden actief opzoeken en de gelegenheid

bieden om een bijdrage te leveren. Wat betekent dit nu voor de inrichting en uitvoering van het communicatieproces?

6.2.1. Dialoog met de samenleving: van buiten naar binnen

Samenspraak levert alleen resultaten op als de gemeente en belanghebbenden op een constructieve manier de dialoog aangaan. Een belangrijk uitgangspunt voor gemeentelijke communicatie is dan ook dat we 'van buiten naar binnen' werken. De gemeente toont zich oprecht geïnteresseerd in hetgeen burgers, bedrijven of instellingen naar voren brengen en laat dat merken in woord en daad. Dit uit zich in een gemeentelijke communicatie die aansluit op wat er leeft in de samenleving, op de informatiewensen en -behoeften van inwoners en ook op hun taal. Bestuurders en ambtelijke organisatie verzamelen zo veel mogelijk ideeën uit de samenleving en leggen de diverse belangen naast elkaar, zodat een gegronde afweging kan plaatsvinden. We wegen de inbreng van burgers, bedrijven of instellingen zichtbaar mee in de uiteindelijke beslissing.

6.2.2. Inrichting informatie- en communicatieproces

Een open en transparante wijze van communiceren helpt bij het managen van verwachtingen richting inwoners. We maken waar wat we hebben beloofd of afgesproken en bij vervelende boodschappen draaien we er niet omheen. Voor het informatie- en communicatieproces bij participatietrajecten betekent dit het volgende:

- De gemeente informeert inwoners, bedrijven of instellingen **voldoende** en **tijdig** over het onderwerp van samenspraak en de manier waarop het proces van samenspraak vorm krijgt.
- Deelnemers aan het proces krijgen **toegang tot alle openbare informatie** over het onderwerp, onder ander over de randvoorwaarden, de financiële en wettelijke kaders en de gemeentelijke beleidsruimte. Als niet alle informatie gegeven kan worden, geven we aan waarom. Belangstellenden en belanghebbenden zijn hierdoor in staat om zelfstandig een oordeel te vormen over het gevoerde en te voeren beleid.
- De gemeente geeft **duidelijk** en **begrijpelijk** aan waarom zij kiest voor een bepaalde vorm van participatie en geeft aan wat zij met de resultaten gaat doen.
- De gemeente is **toegankelijk** en reageert snel en adequaat op informatieverzoeken of klachten.
- De gemeente informeert deelnemers **actief** als de plannen stil liggen, wijzigen of uitgesteld worden. Als een participatieproces voortijdig wordt gestaakt, wordt beargumenteerd en controleerbaar aangegeven waarom.
- De inbreng van belanghebbenden wordt **schriftelijk vastgelegd**, tenzij er een goede reden is om daarvan af te wijken. Dit in goed onderling overleg.
- De gemeente weegt de inbreng van belanghebbenden aantoonbaar mee in de uiteindelijke besluitvorming. We laten zien wat er met de inbreng gedaan is en waarom de keuzes zijn gemaakt. We blijven, indien van toepassing, ook na het participatietraject met de belanghebbenden communiceren over de **resultaten en voortgang** van het project.

Afhankelijk van het traject en de vorm van participatie, kan het college of raad vooraf eisen stellen. Ook kunnen specifieke afspraken worden gemaakt met belanghebbenden. Voor een enquête of peiling via Facebook moet je immers met andere zaken rekening houden dan bij het participeren in

een klankbordgroep. Afspraken kunnen bijvoorbeeld gaan over de representativiteit van de inbreng, de anonimiteit van de inbreng, de agenda, de verslaglegging en het omgaan met publiciteit en media.

6.2.3. Passende communicatiemiddelen

Participatie is maatwerk. De (communicatie)middelen die we inzetten voor participatie moeten passen bij het onderwerp, bij het niveau van participatie en bij de doelgroep. Als hulpmiddel voor het kiezen van de communicatiemiddelen die onze doelgroep aanspreken, maken we gebruik van een **leefstijlenatlas**. Deze geeft per postcode inzicht in de manier waarop mensen, op basis van hun leefstijl, bij voorkeur communiceren. Een overzicht van middelen die de gemeente kan inzetten, afhankelijk van leefstijl en participatieniveau, staat in bijlage 1.

6.3. Overheidsparticipatie: de maatschappij neemt het initiatief

Een maatschappelijk initiatief is een initiatief van een inwoner of een groep inwoners om zelf deel te nemen en bij te dragen aan de realisatie van het verbeteren van de lokale samenleving, zonder oogmerk van privaat gewin. Dit soort initiatieven vanuit de samenleving spelen een steeds belangrijker rol in het verbeteren van de kwaliteit van de lokale gemeenschap.

6.3.1. Stimuleren van initiatieven

Ook de gemeente Wassenaar wil inwoners stimuleren tot en ondersteunen bij maatschappelijke initiatieven, met name op het gebied van zorg, klimaatneutraliteit, groene projecten in de wijk en de inrichting van de openbare ruimte. De bijeenkomsten 'Wassenaar zijn we samen' worden daarom voorgezet om wijken en buurten met elkaar en met partners in de gemeente te verbinden. Daarnaast worden ontmoetingen gestimuleerd en het gezamenlijk oppakken en uitvoeren van activiteiten, bijvoorbeeld Burendag, NL Doet en NL schoon.

6.3.2. Verordeningen aanpassen

Maatschappelijke initiatieven worden ook wel 'burgerinitiatieven' genoemd. Dit levert de nodige spraakverwarring op. Dit omdat de volgens de Verordening op het burgerinitiatief, de inwoner het recht heeft om een punt op de agenda van de raad te zetten. Vooralsnog wordt van dit recht beperkt gebruikgemaakt. Als er al gebruik van wordt gemaakt, gaat het vaak puur om het onder de aandacht brengen van een onderwerp, met de verwachting dat de gemeente dit verder oppakt bij een positieve ontvangst van het idee. Vanuit de gedachte dat de maatschappij steeds meer zelf een rol speelt bij het initiëren en uitvoeren van plannen, past het dat de verordening aangepast wordt aan de huidige invulling van de term burgerinitiatief. Doel van de aanpassing is dat iedereen die gebruikmaakt van het recht, ook zelf een rol pakt bij de totstandkoming van de plannen. In het geval er gebruikgemaakt wordt van het recht op een burgerinitiatief, moet de raad het bevoegd gezag zijn. De raad kan in dit geval ook bepalen in welke vorm het ondersteuning wil bieden, waarmee vanuit zijn positie beter handen en voeten kan geven aan de aansluiting bij maatschappelijke initiatieven. Omdat initiatieven in aard kunnen verschillen, kan een roep om ondersteuning voor een maatschappelijk initiatief ook direct bij het college of de ambtelijke organisatie ingebracht worden.

Om meer initiatief bij de burger te leggen kan de raad ook overwegen de Referendumverordening aan te passen, die in 2014 is ingevoerd. Volgens de verordening kan elke kiesgerechtigde inwoner een raadgevend referendum aanvragen. Een raadgevend referendum gaat over een onderwerp waarover de raad nog een besluit gaat nemen. De uitslag van zo'n referendum moet gezien worden als een advies van de bevolking aan de raad.

6.3.3. Hoe ondersteunt de gemeente?

Ondersteuning van de gemeente bij maatschappelijke initiatieven kan variëren van geen enkele bijdrage of bemoeienis tot een substantiële bijdrage of bemoeienis. Zij kan bijvoorbeeld de vorm aannemen van een financiële bijdrage, ambtelijke inzet, het leveren van kennis en kunde of het verbinden van diverse initiatiefnemers. Iedereen met een maatschappelijk initiatief kan aanspraak maken op deze ondersteuning, dus niet alleen de inwoners die de weg naar de gemeente gemakkelijk weten te vinden. Volgens het rapport van de Rekenkamercommissie is een constructieve samenwerking tussen gemeente en inwoners een belangrijke succesfactor voor de verdere ontwikkeling van een maatschappelijk initiatief. De gemeente zorgt er dus voor dat zij goed toegankelijk is voor vragen om ondersteuning. Centrale rol spelen hierbij de wijkmanagers, die fungeren als herkenbare contactpersoon voor maatschappelijk initiatieven. Daarmee borgen we zowel duidelijke toegang als interne afstemming. Zij kunnen ook aangeven of een onderwerp opgepakt kan worden in het kader van de Verordening op het Burgerinitiatief.

Aandeel gemeente	Substantiële bijdrage gewenst	Relatief kleine bijdrage volstaat	Geen bijdrage gewenst
Gedrag gemeente	Wel samenwerken en coproductie, niet overnemen	Wel faciliteren, niet indammen	Wel interesse tonen, niet tegenwerken of hinderen
Bijdrage gemeente	Bestuurlijke en ambtelijke organisatie en realisatiekracht (raad besluit over kaders)	Kennis; netwerk; ambtelijke capaciteit; materiële middelen; financiële middelen	Blijk van waardering

(Schema gemeentelijke ondersteuning bij burgerinitiatieven van Partners & Pröpper, Rekenkamercommissie, 2018)

Maatschappelijke initiatieven zijn mogelijk in allerlei soorten en maten. De ene initiatiefnemer heeft iets anders nodig dan de andere. Ondersteuning van de gemeente is dan ook maatwerk. Per geval bekijkt de gemeente of zij een initiatief wil of kan ondersteunen en hoe zij dat doet. Daarbij komen vragen aan de orde als: Wat is het resultaat van het initiatief? Wat is het doel? Welk probleem lost het op? Is er een groot belang mee gemoeid? Is er sprake van veel tegengestelde belangen? Is er regelgeving over dit onderwerp? Past het initiatief bij het beleid van de gemeente? Is de hulp van de gemeente nodig? Zo ja, wat is er dan nodig? Kan de gemeente de gevraagde hulp ook bieden? Wanneer de gemeente een initiatief niet kan ondersteunen, wordt altijd helder gecommuniceerd wat de reden hiervoor is. Voor de behandeling van maatschappelijke initiatieven wordt een werkproces opgesteld, zodat de ambtelijke organisatie deze op een adequate, integrale manier kan oppakken.

6.3.4. Wat zijn de voorwaarden?

Wanneer samenwerking van de gemeente wordt gevraagd, is dit niet vrijblijvend. Een initiatiefnemer mag van de gemeente verwachten dat deze zich een serieuze, verantwoordelijke samenwerkingspartner toont. Andersom verwacht de gemeente dat ook van de initiatiefnemer. De verantwoordelijkheid voor participatie en communicatie ligt bij de initiatiefnemer. De initiatiefnemer zorgt er zelf voor dat hij alle relevante partijen in beeld brengt en deze op een actieve manier betrekt. Samen met belanghebbenden - onder wie de gemeente - maakt hij afspraken over het proces en de samenwerking en betrokkenheid van partijen.

6.3.5. Initiatieven in het kader van de Omgevingswet

Naar verwachting gaat in 2021 de nieuwe Omgevingswet in. Participatie is een belangrijke pijler van deze wet. De Omgevingswet biedt inwoners en ondernemers meer mogelijkheden om de Wassenaarse leefomgeving samen vorm te geven. Op rijksniveau wordt nog gewerkt aan regelgeving. Deze kan van invloed zijn op de werkwijze voor initiatieven in het kader van de Omgevingswet. De werkwijze die de gemeente hierbij hanteert, wordt nadat er duidelijkheid is over de regelgeving, in een participatief traject met belanghebbende partijen vastgelegd.

7. Experimenteren met nieuwe vormen van participatie

De gemeente Wassenaar staat open voor nieuwe vormen van participatie en communicatie. De communicatiemiddelen die we kunnen inzetten zijn in principe oneindig. Per geval bekijken we wat de beste manier is om inwoners te betrekken en of een experiment op zijn plaats is.

Een van de vernieuwende vormen voor participatie is het Right to Challenge. De Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties heeft in een brief van 5 juli 2018 aan de Tweede Kamer een plan van aanpak geschreven voor versterking van de lokale democratie en bestuur. Onderdeel daarvan is het streven naar een verdubbeling van het aantal gemeenten dat met het Right to Challenge werkt. Dit betekent dat bewoners kunnen aanbieden om taken van de gemeente over te nemen, als zij denken het slimmer, beter, goedkoper of anders te kunnen doen. De VNG ondersteunt gemeente bij de invoering van het Right to Challenge, onder andere door het opstellen van een modelverordening. Ook wij voeren het Right to Challenge in, zodat bewoners taken van de gemeente kunnen overnemen. De modelverordening van de VNG gebruiken we hierbij als leidraad.

8. Organisatie en uitvoering

De uitvoering van deze nota heeft organisatorische en financiële consequenties die nader uitgewerkt dienen te worden:

8.1. Anders werken: van buiten naar binnen

Participatie vraagt van de ambtelijke organisatie dat zij snel, slagvaardig en flexibel kan handelen en dat zij integraal ‘van buiten naar binnen’ werkt. Daar is een aanpassing van de organisatiestructuur en -cultuur voor nodig. Deze nota wordt in het MT van de Werkorganisatie Duivenvoorde besproken, waarna het MT bepaalt welke activiteiten op het gebied van kennis,

houding en gedrag verder nodig zijn voor een goede implementatie in de organisatie. Basis daarvoor is het Plan van aanpak in hoofdstuk 9.

Participatie is van de hele organisatie, maar een centrale rol is weggelegd voor de wijkmanagers. Zij zijn het aanspreekpunt voor de meeste burgerinitiatieven, zowel binnen als buiten de ambtelijke organisatie. Wijkmanagers zijn er ook om drempels weg te nemen die inwoners ervaren als zij een initiatief willen inbrengen. Om de toegankelijkheid van de gemeente te bevorderen, worden acties ondernomen om hun bekendheid te vergroten en hun positie te versterken. Ook deze acties komen terug in het Plan van aanpak.

8.1.1. Financiering

Kosten van participatie zijn onder meer afhankelijk van de keuzes die gemaakt worden ten aanzien van de hoeveelheid participatietrajecten en de intensiteit daarvan. Ook de middelen die daarbij worden ingezet spelen en rol.

Uit pilots en onderzoeken van BZK (Programma Versterking Democratie en Bestuur) komt naar voren dat burgerparticipatie weinig tot geen kans van slagen heeft wanneer niet voldoende tijd, mensen en middelen beschikbaar zijn. Dit geldt zowel voor het invoeringstraject als voor de reguliere uitvoering daarna.

8.1.2. Invoeringskosten

Voor implementatie van het participatiebeleid is tijdelijk extra capaciteit nodig. Aangezien het een onderwerp is dat de hele organisatie aangaat, dient ook intensief te worden geïnvesteerd in opleiding en training.

Dit betekent dat voor de periode 2019-2020 een incidenteel opleidingsbudget nodig is van naar schatting € 20.000,--. Daarnaast is een implementatiemanager nodig. Uitgaand van een invoeringsperiode van een jaar worden de kosten daarvan geraamd op € 90.000,--.

8.1.3. Structurele kosten

Los van de capaciteit die nodig is op de (beleids)afdelingen, is in ieder geval extra inzet nodig op de terreinen Wijkmanagement en Communicatie.

Voor Communicatie wordt rekening gehouden met één extra adviseur. Voor Wijkmanagement is de inschatting dat er een uitbreiding met 0,5 fte nodig is. De totale kosten van deze extra inzet bedragen ongeveer € 120.000,--.

Kosten voor participatie zullen worden opgenomen in beleids- en projectbegrotingen, voor zover de beschikbare middelen en capaciteit niet toereikend zijn.

8.2. Participatie op deze nota

Uiteraard willen wij ook inwoners betrekken bij de uitwerking van deze nota. We gaan inwoners in ieder geval betrekken (meedenken) bij het opstellen van het werkproces voor de behandeling van maatschappelijke initiatieven. Na vaststelling van de nota in de gemeenteraad, wordt burgerparticipatie toegepast om alle inwoners (en organisaties) in de gelegenheid te stellen mee te denken over hoe en met welke middelen burgers en doelgroepen het liefst betrokken worden.

Voorgesteld wordt om een van de periodieke bijeenkomsten 'Samen zijn we Wassenaar', die georganiseerd worden door de wijkmanagers, hiervoor te benutten. In aanvulling daarop kunnen we (digitale) enquêtes uitzetten.

9. Plan van aanpak: actiepunten

Om het participatiebeleid handen en voeten te geven is een plan van aanpak met acties opgesteld voor de lopende collegeperiode.

Verordeningen aanpassen	Waar nodig, passen we de gewijzigde inspraakverordening, de verordening voor burgerinitiatief en de Referendumverordening 2014 aan.	Verordeningen en participatieprocessen zijn met elkaar in overeenstemming.
Invoeren van Right to Challenge	We voeren het Right to Challenge in, zodat bewoners taken van de gemeente kunnen overnemen.	Het Right to Challenge is vastgelegd in een verordening.
Pilots stimuleren van burgerparticipatie en burgereigenaarschap door inzet innovatiebudget	Via de inzet van een innovatiebudget een deel van de middelen (capaciteit, geld, materiaal) flexibel inzetten.	Vergroten van de verantwoordelijkheid voor en invloed op de eigen leefomgeving.
Participatieprocedure voor Omgevingswet	Voor de Omgevingswet worden samen met de stakeholders participatieprocedure afgestemd	Initiatiefnemers van plannen in het kader van de Omgevingswet weten aan welke voorwaarden een goed participatietraject moet voldoen en handelen daarnaar.
Inwoners betrekken bij (onderdelen van) nota	Inwoners geven input op onderdelen van deze nota (communicatiemiddelen, procedure Omgevingswet, procedure maatschappelijke initiatieven)	Participatie (regels en middelen) zijn afgestemd met inwoners
Evaluatie en afleggen verantwoording	Na afloop van elk participatietraject evalueren we samen met de deelnemers. Het resultaat hiervan wordt openbaar gemaakt. In de jaarrekening gerapporteerd over het plan van aanpak.	We worden beter in het toepassen van participatie door te leren van trajecten.
Format college/raadsvoorstellen aanpassen	We gaan de communicatie- en participatieparagraaf van de adviesvoorstellen anders inrichten, waarbij we duidelijk aangegeven welke uitgangspunten voor participatie we hanteren.	Vooraf is er meer helderheid over de inrichting van het participatieproces. Inwoners weten beter in hoeverre en op welke manier zij invloed kunnen uitoefenen.

Checklists ontwikkelen	Op basis van de spelregels maken we checklists voor burger- en overheidsparticipatie, zodat zowel de ambtelijke organisatie als initiatiefnemers uit de samenleving weten waar ze aan moeten denken bij de vormgeving van een participatieproces.	Vooraf is er meer helderheid over de inrichting en toepassing van het participatieproces. Inwoners weten wanneer ze waarvoor bij raad, college en organisatie terecht kunnen.
Proces opstellen voor behandeling maatschappelijke initiatieven	Een werkproces wordt opgesteld voor de behandeling van maatschappelijke initiatieven, zodat de ambtelijke organisatie deze op een adequate, integrale manier kan oppakken.	Inwoners weten waar ze aan toe zijn als het gaat om ondersteunen van maatschappelijke initiatieven door de gemeente. Als de gemeente een initiatief wil ondersteunen, gebeurt dat op heldere en adequate wijze.
Doorontwikkeling wijkmanagement/gebiedsgericht werken	Het accounthouderschap voor de behandeling van maatschappelijke initiatieven is bij de wijkmanagers belegd. De wijkmanagers spelen een sleutelrol in de verbinding van gemeente en samenleving. Ook de onderlinge verbinding van maatschappelijke organisaties, vraagstukken van inwoners, een straat, wijk en/of buurtvereniging. Zij krijgen doorzettingsmacht om initiatieven op de juiste manier te ondersteunen.	Inwoners weten bij wie ze moeten zijn voor het ondersteunen van maatschappelijke initiatieven door de gemeente. Initiatieven worden op adequate wijze ondersteund.
Bekendheid wijkmanagers bevorderen	Zie hierboven.	De wijkmanagers fungeren als een soort makelaar: zij beoordelen de vraag en zorgen ervoor dat deze bij de juiste medewerker(s) terecht komt.
'Wassenaar zijn we samen' voortzetten	De gemeente zet bijeenkomsten 'Wassenaar zijn we samen' voort om wijken en buurten met elkaar en met maatschappelijke partners in de gemeente te verbinden.	Verschillende groepen in de samenleving leren elkaar kennen en kunnen zo van elkaar leren.
Stimuleren van ontmoetingen en het gezamenlijk oppakken en uitvoeren van activiteiten, bijvoorbeeld Burendag, NL doet en NL schoon.	Dergelijke activiteiten versterken de sociale cohesie en de kracht van de samenleving.	Versterking van de gemeenschapszin

Stimuleren van groenprojecten in de wijk	Zie hierboven.	Vergroten van de verantwoordelijkheid voor en invloed op de eigen leefomgeving.
Implementatie leefstijlenatlas en toolbox communicatiemiddelen	Medewerkers van de ambtelijke organisatie leren werken met de leefstijlenatlas voor Wassenaar, waarin de inwoners worden ingedeeld naar leefstijl. Met behulp hiervan kunnen passende participatievormen en bijbehorende communicatiemiddelen bepaald worden.	Door de middelen in kaart te brengen en te rubriceren naar doelgroepen en participatieniveaus kunnen vooraf gerichte keuzes worden gemaakt. Inwoners worden op een manier benaderd die het best bij ze past, zodat meer mensen gestimuleerd worden deel te nemen aan het participatieproces.
Vernieuwing website	De website wordt vernieuwd. De vormgeving wordt aangepast en bezoekers krijgen de mogelijkheid een Persoonlijke Internet Pagina in te stellen.	Inwoners kunnen makkelijker informatie vinden, afgestemd op hun eigen voorkeur.
Webpagina participatie op gemeentelijke website	Via de gemeentelijke website informeren wij inwoners over hoe zij via participatie hun invloed kunnen laten gelden. Op deze webpagina komen onder andere de verordeningen, spelregels, checklists en een overzicht van participatietrajecten.	Inwoners kunnen makkelijk informatie vinden over hoe de gemeente participatie toepast bij de gemeentelijke beleidsvorming en uitvoering. Daarnaast kunnen zij groepen aanmaken.
Ontwikkeling van online community op Facebook	Om de dialoog aan te gaan met de samenleving, vragen te beantwoorden en stemmingen te peilen, bouwen we aan een online community op Facebook.	Meer belanghebbenden kunnen deelnemen aan participatietrajecten en we kunnen betere verbindingen leggen tussen de gemeente en verschillende groepen in de samenleving.
Doorontwikkeling omgevingsbewust werken	We gaan de methode Factor C consequent inzetten, o.a. met Factor-C-sessies in een vroeg stadium. Met een masterclass laten we de raadsleden kennismaken met de methode en wat deze betekent voor hun rol.	Dankzij deze methodiek zijn belanghebbenden in een vroeg stadium in beeld en worden zij tijdens het proces van beleidsvorming en -uitvoering op de juiste manier betrokken.

Bijlage 1: Communicatietoolkit op basis van levensstijlen

In onze gemeentelijke communicatie sluiten we zo veel mogelijk aan bij de informatiewensen en -behoeften van onze inwoners. Als hulpmiddel voor het kiezen van de communicatiemiddelen die onze doelgroep aanspreken, maken we daarom onder andere gebruik van de leefstijlenatlas van onderzoeksbureau SAMR. Deze atlas geeft per postcode inzicht in de manier waarop mensen, op basis van hun leefstijl, bij voorkeur communiceren. SAMR heeft voor Wassenaar een communicatietoolkit gemaakt op basis van de leefstijlenatlas. In deze bijlage is een uittreksel van deze toolkit opgenomen. De toolkit moet medewerkers en bestuurders van de gemeente helpen om communicatie en participatietrajecten zo vorm te geven dat deze het best bij de betrokken inwoners past.

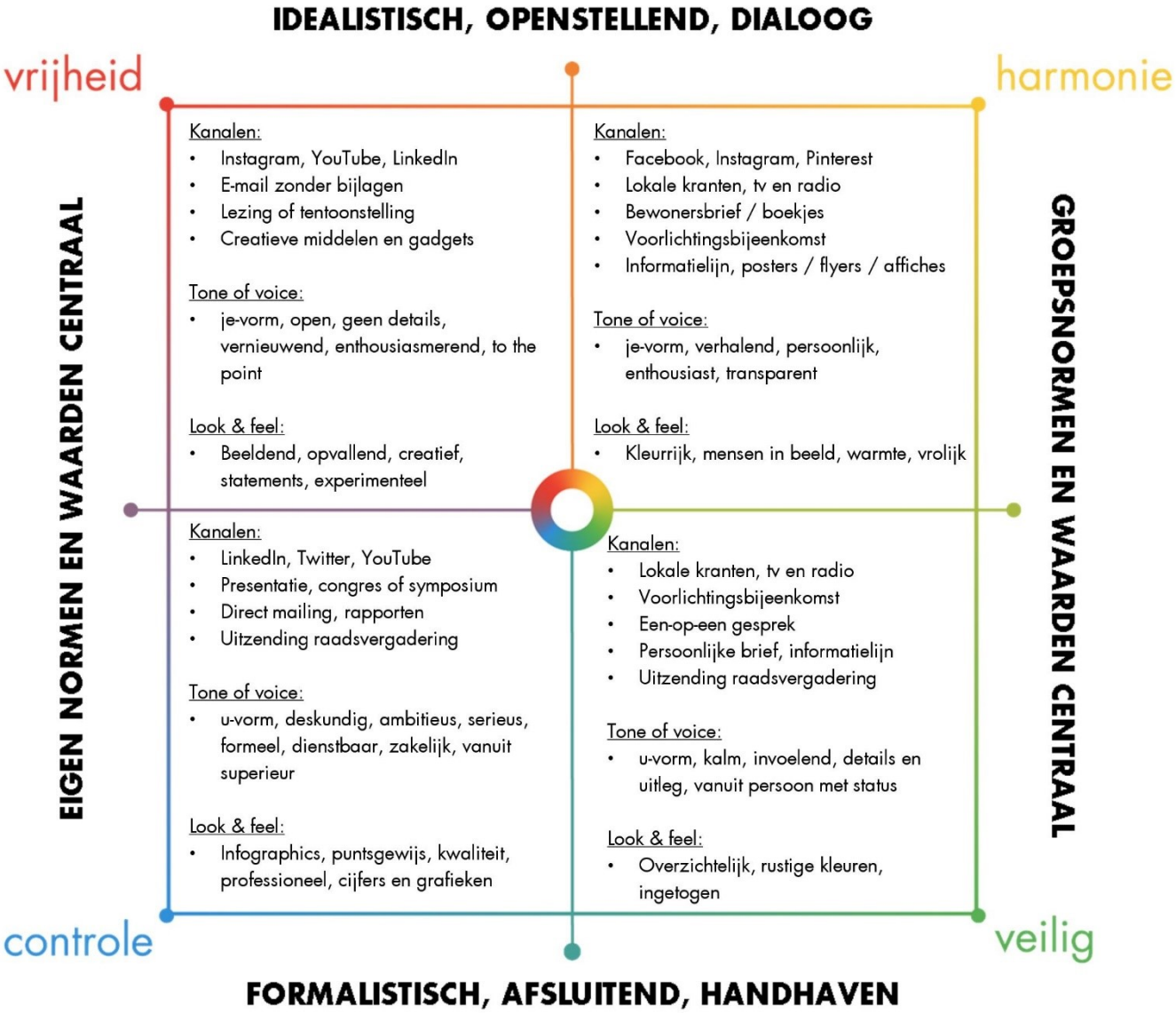
Leefstijlen

SAMR heeft aan de hand van zogenaamde 'big data' postcodes ingedeeld naar leefstijlen. De gegevens zijn dan ook niet terug te brengen tot een individueel niveau. Bewoners worden op basis van hun leefstijl ingedeeld in vier groepen: de rode, blauwe, gele en groene groep. Elke groep heeft andere waarden, een andere blik op de overheid, wil op een andere manier aangesproken worden en heeft een voorkeur voor andere communicatiemiddelen. Bij het inrichten van communicatie en participatietrajecten kan hier rekening mee gehouden worden. De blauwe groep is zakelijk, zelfverzekerd, goed in analyseren en het aanpakken van zaken, houdt van controle en is statusgericht. De rode groep is innovatief, creatief, gericht op zelfontwikkeling en houdt van zijn vrijheid. De gele groep houdt van harmonie, spontaniteit, vele sociale contacten en gezelligheid. De groene groep hecht waarde aan veiligheid en geborgenheid, is gericht op zekerheid en bescherming, houdt van structuur en vastigheid en vindt sociaal contact van belang binnen een kleine groep mensen. Overigens is enige voorzichtigheid geboden met indelen van mensen in groepen. Bijna niemand is volledig rood, geel, blauw of groen. Bijna iedereen heeft wel iets van elke leefstijl in zich. De toolkit is dan ook een hulpmiddel, geen voorschrift.

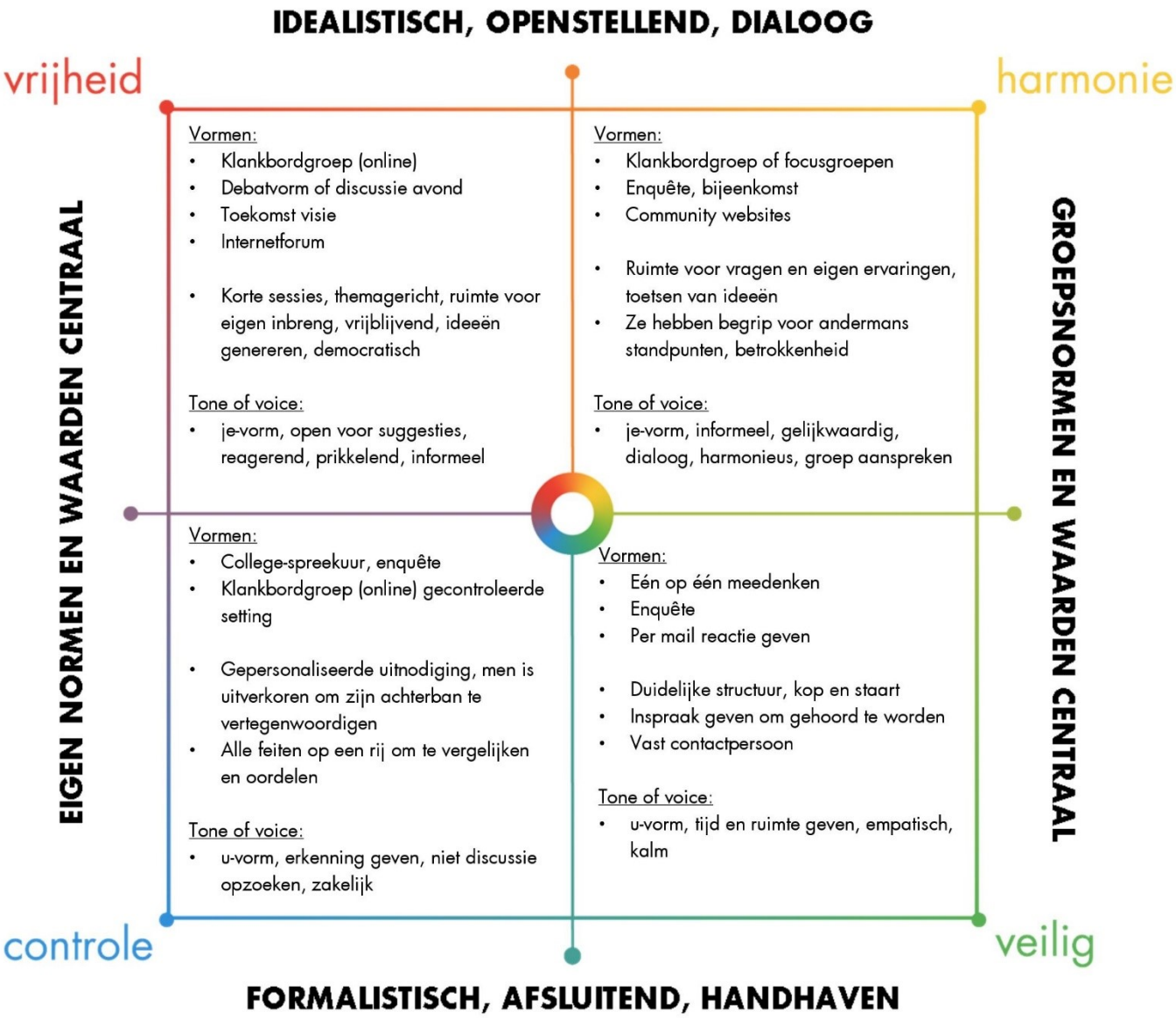
Overzichten voor meeweten, meedenken, meewerken, meebepalen

De meeste inwoners van Wassenaar horen tot de blauwe groep, maar op postcodeniveau zijn verschillen te zien. Deze gegevens zijn beschikbaar voor medewerkers van de gemeente. Voor elk participatieniveau (meeweten, meedenken, meedoen, meebepalen) is een overzicht gemaakt van de vormgeving van de communicatie voor elke type leefstijl. In de overzichten zijn suggesties voor een aantal passende communicatiemiddelen opgenomen. Het overzicht is niet uitputtend en zeker niet dwingend, maar moet helpen bij het beter vormgeven van communicatie- en participatietrajecten. De gemeente Wassenaar biedt ruimte voor experimenten. We staan daarom open voor nieuwe vormen van participatie en communicatie.

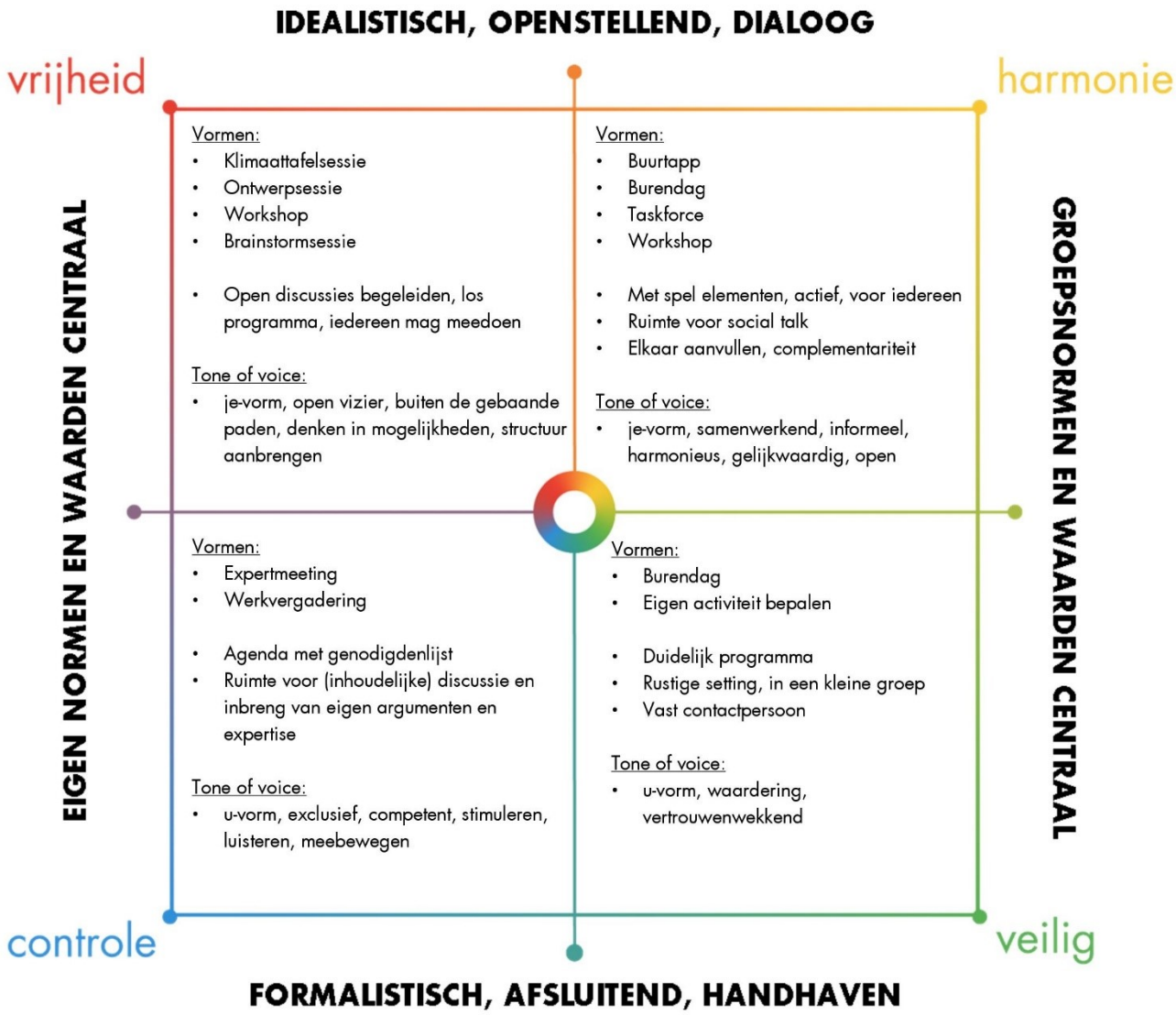
Meeweten


IDEALISTISCH, OPENSTELLEND, DIALOOG
vrijheid
harmonie
EIGEN NORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
GROEPSNORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
Kanalen:
• Instagram, YouTube, LinkedIn
• E-mail zonder bijlagen
• Lezing of tentoonstelling
• Creatieve middelen en gadgets
Tone of voice:
• je-vorm, open, geen details, vernieuwend, enthousiasmerend, to the point
Look & feel:
• Beeldend, opvallend, creatief, statements, experimenteel
Kanalen:
• Facebook, Instagram, Pinterest
• Lokale kranten, tv en radio
• Bewonersbrief / boekjes
• Voorlichtingsbijeenkomst
• Informatielijn, posters / flyers / affiches
Tone of voice:
• je-vorm, verhalend, persoonlijk, enthousiast, transparent
Look & feel:
• Kleurrijk, mensen in beeld, warmte, vrolijk
Kanalen:
• LinkedIn, Twitter, YouTube
• Presentatie, congres of symposium
• Direct mailing, rapporten
• Uitzending raadsvergadering
Tone of voice:
• u-vorm, deskundig, ambitieus, serieus, formeel, dienstbaar, zakelijk, vanuit superieur
Look & feel:
• Infographics, puntsgewijs, kwaliteit, professioneel, cijfers en grafieken
Kanalen:
• Lokale kranten, tv en radio
• Voorlichtingsbijeenkomst
• Een-op-een gesprek
• Persoonlijke brief, informatielijn
• Uitzending raadsvergadering
Tone of voice:
• u-vorm, kalm, invoelend, details en uitleg, vanuit persoon met status
Look & feel:
• Overzichtelijk, rustige kleuren, ingetogen
controle
veilig
FORMALISTISCH, AFSLUITEND, HANDHAVEN

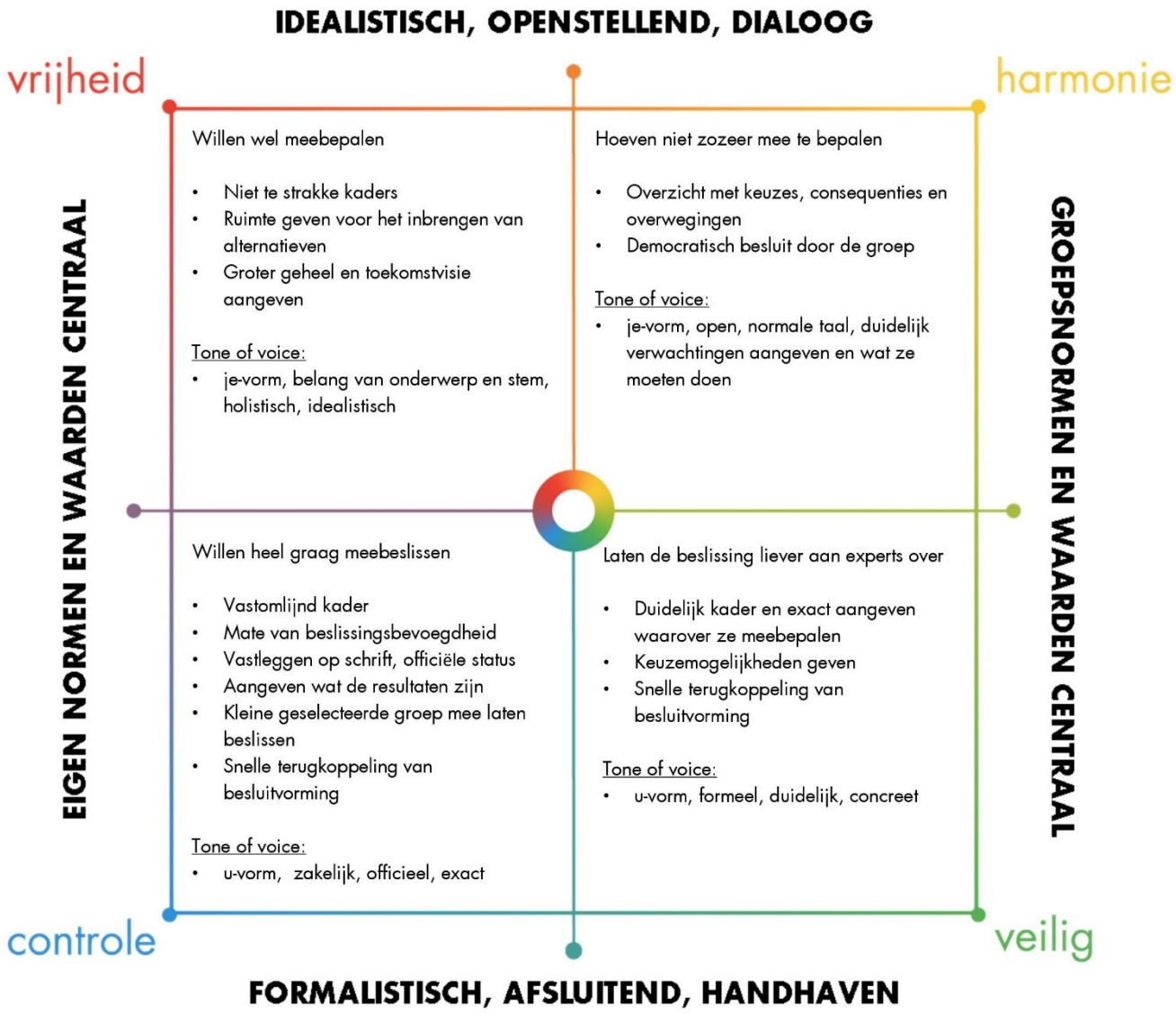
Meedenken


IDEALISTISCH, OPENSTELLEND, DIALOOG
vrijheid
harmonie
EIGEN NORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
GROEPSNORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
Vormen:
• Klankbordgroep (online)
• Debatvorm of discussie avond
• Toekomst visie
• Internetforum
• Korte sessies, themagericht, ruimte voor eigen inbreng, vrijblijvend, ideeën genereren, democratisch
Tone of voice:
• je-vorm, open voor suggesties, reagerend, prikkelend, informeel
Vormen:
• Klankbordgroep of focusgroepen
• Enquête, bijeenkomst
• Community websites
• Ruimte voor vragen en eigen ervaringen, toetsen van ideeën
• Ze hebben begrip voor andermans standpunten, betrokkenheid
Tone of voice:
• je-vorm, informeel, gelijkwaardig, dialoog, harmonieus, groep aanspreken
Vormen:
• College-spreekuur, enquête
• Klankbordgroep (online) gecontroleerde setting
• Gepersonaliseerde uitnodiging, men is uitverkoren om zijn achterban te vertegenwoordigen
• Alle feiten op een rij om te vergelijken en oordelen
Tone of voice:
• u-vorm, erkenning geven, niet discussie opzoeken, zakelijk
Vormen:
• Eén op één meedenken
• Enquête
• Per mail reactie geven
• Duidelijke structuur, kop en staart
• Inspraak geven om gehoord te worden
• Vast contactpersoon
Tone of voice:
• u-vorm, tijd en ruimte geven, empatisch, kalm
controle
veilig
FORMALISTISCH, AFSLUITEND, HANDHAVEN

Meewerken


IDEALISTISCH, OPENSTELLEND, DIALOOG
vrijheid
harmonie
EIGEN NORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
GROEPSNORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
Vormen:
• Klimaattafelsessie
• Ontwerpsessie
• Workshop
• Brainstormsessie
• Open discussies begeleiden, los programma, iedereen mag meedoen
Tone of voice:
• je-vorm, open vizier, buiten de gebaande paden, denken in mogelijkheden, structuur aanbrengen
Vormen:
• Buurtapp
• Burendag
• Taskforce
• Workshop
• Met spel elementen, actief, voor iedereen
• Ruimte voor social talk
• Elkaar aanvullen, complementariteit
Tone of voice:
• je-vorm, samenwerkend, informeel, harmonieus, gelijkwaardig, open
Vormen:
• Expertmeeting
• Werkvergadering
• Agenda met genodigdenlijst
• Ruimte voor (inhoudelijke) discussie en inbreng van eigen argumenten en expertise
Tone of voice:
• u-vorm, exclusief, competent, stimuleren, luisteren, meebewegen
Vormen:
• Burendag
• Eigen activiteit bepalen
• Duidelijk programma
• Rustige setting, in een kleine groep
• Vast contactpersoon
Tone of voice:
• u-vorm, waardering, vertrouwenwekkend
controle
veilig
FORMALISTISCH, AFSLUITEND, HANDHAVEN

Meebepalen


IDEALISTISCH, OPENSTELLEND, DIALOOG
vrijheid
harmonie
Willen wel meebepalen
• Niet te strakke kaders
• Ruimte geven voor het inbrengen van alternatieven
• Groter geheel en toekomstvisie aangeven
Tone of voice:
• je-vorm, belang van onderwerp en stem, holistisch, idealistisch
Hoeven niet zozeer mee te bepalen
• Overzicht met keuzes, consequenties en overwegingen
• Democratisch besluit door de groep
Tone of voice:
• je-vorm, open, normale taal, duidelijk verwachtingen aangeven en wat ze moeten doen
EIGEN NORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
GROEPSNORMEN EN WAARDEN CENTRAAL
Willen heel graag meebeslissen
• Vastomlijnd kader
• Mate van beslissingsbevoegdheid
• Vastleggen op schrift, officiële status
• Aangeven wat de resultaten zijn
• Kleine geselecteerde groep mee laten beslissen
• Snelle terugkoppeling van besluitvorming
Tone of voice:
• u-vorm, zakelijk, officieel, exact
Laten de beslissing liever aan experts over
• Duidelijk kader en exact aangeven waarover ze meebepalen
• Keuzemogelijkheden geven
• Snelle terugkoppeling van besluitvorming
Tone of voice:
• u-vorm, formeel, duidelijk, concreet
controle
veilig
FORMALISTISCH, AFSLUITEND, HANDHAVEN