

Openbaar

Aan de leden van de gemeenteraad

Voorstraat 42
2201 HW Noordwijk

Postbus 298
2200 AG Noordwijk

Noordwijk, 3 februari 2021

T +31 (0)71 36 60 000

gemeente@noordwijk.nl
www.noordwijk.nl

Uw kenmerk : N.v.t.
Uw brief van : N.v.t.
Zaaknummer : 90298
Behandeld door : college van B&W
Verzenddatum :
Onderwerp : QuickScan Lokale Democratie
Bijlage(n) : 1. Verbeteragenda 2. Publiekscommunicatie 3. Rapport
QuickScan Lokale Democratie, 4. Open antwoorden, 5.
Tabellenbijlage

KvK nummer 73538469
BTW NL8257.92.150.B01
IBAN NL34BNGH0285044621
BIC BNGHNL2G

Geachte leden van de gemeenteraad,

QuickScan Lokale Democratie is uitgevoerd

In november en december 2020 heeft onze gemeente de QuickScan Lokale Democratie (QSLD) uitgevoerd. Negentwintig andere gemeenten gingen ons hierin voor. De QSLD is een meetinstrument van de Vereniging van Nederlandse gemeenten (VNG). De scan geeft een globaal beeld over hoe de gemeenteraad, het college, de ambtelijke organisatie en onze inwoners aankijken tegen de onderwerpen participatie en communicatie met onze gemeente, en ons samenspel hierin. In onze gemeente was de belangstelling laag. Het rapport is vooral nuttig gebleken om het goede gesprek op gang te brengen en bij het formuleren van concrete verbeteracties. Voor meer informatie over het rapport, verwijzen wij naar het rapport in de bijlage. Op 19 januari 2021 zijn ambtelijk onze bevindingen over het meetinstrument met de VNG geëvalueerd.

Adviescommissie formuleert vijf concrete verbeteracties voor 2021

Voor de begeleiding van de QSLD en voor het opleveren van de verbeteragenda was een adviescommissie QSLD operationeel. Zij bestond uit een gemêleerde groep van 3 raadsleden (uit 3 verschillende politieke partijen, uit coalitie en oppositie), 3 collegeleden, 3 ambtenaren en 3 inwoners (uit 3 verschillende dorpskernen). Deze samenstelling én de gekozen werkvorm 'Worldcafé' (zie voetnoot) is effectief gebleken voor het goede gesprek over de verbeterprioriteiten in het rapport en voor het opleveren van concrete verbeteracties. De groepssamenstelling en gekozen werkvorm is unaniem als zeer prettig en effectief ervaren. De verbeterprioriteiten in het rapport waren ondersteunend aan het gesprek.

De adviescommissie heeft vijf concreet uitvoerbare acties voor 2021 geformuleerd die bijdragen aan verbetering van participatie en communicatie tussen gemeente en inwoners.

De verbeteragenda is ter advies aan het college is aangeboden. Het college omarmt alle acties in de verbeteragenda voor uitvoering in 2021.

Worldcafé is een werkvorm waarbij samengestelde groepen van deelnemers elkaar aanvullen. Wij hebben voor deze bespreking de adviescommissie ingedeeld in drie groepen met ieder een inwoner, een raadslid, een collegelid en een ambtenaar. Elke groep startte bij een zelf gekozen verbeterprioriteit uit de top 6 van het rapport. De verbeterprioriteit moest worden uitgewerkt in twee concrete acties voor 2021. Vervolgens draaien in deze opzet de groepen twee keer door en vult iedere groep aan op wat de vorige groep(en) hebben opgeleverd. Zo heeft iedereen concreet meegedacht over alle drie de gekozen verbeterprioriteiten en zijn de vijf beste concrete verbeteracties voor in de verbeteragenda opgeleverd.

Openbaar

De vijf concrete verbeteracties

Op basis van de hoogst scorende verbeterprioriteiten in het rapport heeft de adviescommissie de onderstaande **drie verbeterprioriteiten** uitgekozen om met elkaar over in gesprek te gaan en concrete verbeteracties voor te formuleren:

- Beter luisteren naar de mening van inwoners.
- Duidelijker maken wat de resultaten van het gemeentebestuur zijn.
- Inwoners meer kans geven om zelf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk.

De onderstaande vijf concrete verbeteracties zijn opgeleverd en uitgewerkt in de bijgaande verbeteragenda (zie bijlage 1). Alle acties worden dit jaar (2021) uitgevoerd.

- **Direct Duidelijk communiceren.**
Hiervoor is het project 'direct duidelijk' opgestart binnen het lopende programma dienstverlening. Binnen dit project worden er breed in de ambtelijke organisatie schrijfcoaches opgeleid op het schrijven van duidelijke taal (B1 niveau). Zij lezen mee met brieven naar buiten. Daarnaast is er inmiddels een taal-applicatie aangeschaft, aan WORD gekoppeld, die ambtenaren geautomatiseerd helpt bij het eenvoudig en duidelijk schrijven. Ook wordt er een standaard zin in alle correspondentie naar buiten opgenomen dat inwoners kunnen reageren als ze de brief niet duidelijk vinden.
- **Meer gebruik maken visuele communicatie.**
We gaan de communicatie naar inwoners over nieuw beleid of resultaten van beleid steeds vaker doen met visuele middelen, zoals filmpjes, infographics, vlogs etc. Bij deze actie hoort ook de motie over het gebruik van infographics voor communicatie over beleid.
- **Onderzoeken van de mogelijkheden voor een buurtbudget voor iedere wijk.**
Hiervoor wordt een voorstel gemaakt waarin is uitgewerkt wat er voor nodig is om een buurtbudget te realiseren, wie erbij betrokken moeten worden, wat de kaders zijn en wat financieel en juridisch haalbaar is.
- **Investeren in persoonlijk contact.**
Onder meer het invoeren van persoonlijk (telefonisch) contact met de ontvanger voorafgaand aan een schriftelijk negatief besluit en onze wijkambassadeur inzetten om zoveel mogelijk contacten te onderhouden met inwoners.
- **Afspraken maken over het terugbellen door de gemeente (servicenorm).**
In 2021 gaan we op steeds meer processen een servicenorm afspreken en daarop sturingsinformatie genereren, onder meer op het terugbellen (programma dienstverlening).

Publiekscommunicatie

We vinden het passend bij deze QuickScan om **kort en bondig** met onze inwoners te delen:

- dat we samen hebben meegedaan aan de QuickScan lokale democratie;
- wat we concreet gaan doen aan verbeteringen in 2021 op gebied van participatie en communicatie en
- het succes van het gesprek door de gekozen samenstelling van de adviescommissie.

In de publiekscommunicatie staat een verwijzing naar de webpagina. Op die pagina staan het rapport, de bijbehorende bijlagen en de interpretatie van de resultaten. De publiekscommunicatie wordt via onze geëigende kanalen onder de aandacht gebracht.

Openbaar

Slotopmerkingen

1. **De respons was (te) laag.** Totaal hebben 194 inwoners de enquête helemaal ingevuld, 10 raadsleden (uit 39), 2 collegeleden (uit 5) en 56 ambtenaren (uit 330). Hieruit kunnen geen valide conclusies getrokken worden. Daarbij is het aantal collegeleden en raadsleden dat de enquête heeft ingevuld te laag om conclusies te trekken.
Daarnaast geeft deze respons aan dat óf het onderwerp niet echt leeft en/of betrokkenen te druk zijn om een enquête in te vullen, doordat andere prioriteiten voorop o.a. door de coronacrisis. We zien dit ook terug in de respons op andere enquêtes.
2. **De presentatie van de resultaten in het rapport levert gemakkelijk een vertekend beeld op.**
 - Van de vijf antwoordmogelijkheden bij de afzonderlijke vragen in het rapport worden alleen de twee positiefste antwoorden getoond als percentage. Als dat percentage niet zo hoog is en bijvoorbeeld veel respondenten 'neutraal' hebben ingevuld of 'iets minder positief', dan geeft het getoonde positieve percentage een te negatief beeld. Dit is bij ons vaak het geval;
 - De verbeterprioriteiten in het rapport, en de hoge percentages die daarbij worden aangegeven, meet hoe belangrijk respondenten het betreffende punt vinden maar niet of het nu goed of slecht gaat.

Over deze punten en over de begeleiding door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is op ons initiatief op 19 januari 2021 ambtelijk een evaluatiegesprek gevoerd met de VNG. Als feedback, ook voor andere gemeenten die deze QuickScan nog gaan uitvoeren.

Desalniettemin geeft het rapport wel een indicatie over hoe het nu gaat op het gebied van participatie en communicatie en ons samenspel, inclusief het vergelijk daarop met de referentiegemeenten (we zijn een gemiddelde gemeente). Het rapport is vooral **nuttig gebleken** voor:

- het goede gesprek tussen raadsleden, collegeleden, ambtenaren én inwoners over participatie, communicatie en het onderlinge samenspel;
- het samen opleveren van de verbeteragenda met concrete acties.

Mocht uw raad ook nog op andere wijze over deze QSLD in gesprek willen, dan vernemen wij dat natuurlijk graag.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Noordwijk,
De secretaris,

De burgemeester,



F.G. Mencke



Mw. W.J.A. Verkleij