

# **Beleidsplan Communicatie 2012-2015**

## **Communicatie is doen**

Versie 2  
1 maart 2012  
Afdeling Beleid en Strategie  
Afdeling AJZ

Het beleidsplan communicatie bestaat uit twee delen. Deel I handelt over communicatie in brde zin. Deel II met de titel “Burgerparticipatie in Brunssum, richtlijnen voor interactieve beleidsvorming en –uitvoering geeft beleidsregels voor burgerparticipatie

## **Deel 1 communicatiebeleid**

### **Inhoudsopgave**

#### **Inleiding**

1.1	Aanleiding	pag. 3
1.2	Leeswijzer	pag. 4
1.3	Proces van totstandkoming	pag. 4

#### **2. Visie**

2.1	Wat wordt verstaan onder communicatie	pag. 5
2.2	Visie en ambities	pag. 6

#### **3. Voorlichting**

3.1	Wat verstaan we onder voorlichting	pag. 7
3.2	Voorlichting thans	pag. 7
3.2.1	Stand van zaken	pag. 7
3.2.2	Aandachtspunten	pag. 8
3.	Concrete beleidsdoelstellingen/actiepunten 2012-2015	pag. 9

#### **4. Burgerparticipatie/interactieve beleidsvorming**

4.1	Wat verstaan we onder burgerparticipatie	pag. 10
4.2	Burgerparticipatie thans	pag. 10
4.2.1	Stand van zaken	pag. 10
4.2.2	Aandachtspunten	pag. 10
4.3	Concrete beleidsdoelstellingen/actiepunten 2012-2015	pag. 12

#### **5. Evaluatie**

pag. 13

#### **Bijlage 1** Schriftelijke communicatiemiddelen

pag. 14

# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De groeiende kloof tussen burgers en overheid is een ontwikkeling die zich de laatste jaren steeds sterker aftekent, niet alleen landelijk, maar ook in Brunssum. De mate waarin inwoners het bestuur vertrouwen en waarderen, bepaalt voor een groot deel de legitimiteit van het bestuur. Communicatie is een van de belangrijke pijlers onder dat vertrouwen en die waardering.

De rol van de (gemeentelijke) overheid verandert, in belangrijke mate veroorzaakt door de bezuinigingen. Dit houdt het gevaar in dat de kloof tussen bestuur en burger wordt vergroot en het vertrouwen en de waardering worden ondermijnd. Burgers krijgen steeds meer taken ‘terug’. Bijvoorbeeld de zorg voor ouders, familie en vrienden in de vorm van mantelzorg, of het onkruid- of sneeuwvrij maken van de eigen stoep. De vanzelfsprekende taakverdeling tussen overheid en burger is aan het veranderen. De gemeente lijkt daardoor wellicht een afstandelijkere en zakelijkere partij ten opzichte van de inwoners te worden.

Tweejaarlijks wordt een burgeronderzoek Parkstad uitgevoerd, waarin de mening van burgers over relevante onderwerpen worden bevestigd.<sup>1</sup> Zo is onder andere gekeken naar:

- Gebruik gemeentelijke informatiekanalen
- Transparantie van de gemeentelijke besluitvorming
- Waardering gemeentebestuur

Vergelijken we de cijfers voor Brunssum van 2009 met die van 2011, dan geven deze een dalende lijn te zien. Eenzelfde tendens is overigens ook terug te vinden bij de andere Parkstadgemeenten. De algehele waardering van het gemeentebestuur is van 5.2 in 2009 gedaald naar 3.8 in 2011. Opmerkelijk is dat de interesse in de politiek licht is gestegen en hoger ligt dan het Parkstadgemiddelde.

De waardering van onze inwoners van het bestuur en gemeentelijk handelen hangt niet alleen af van een goede communicatie in de meest brede zin. Er spelen ook andere factoren, waarop bestuur en ambtenaren geen invloed hebben. Niettemin bestaat er alle reden om de communicatie met onze inwoners en doelgroepen te verbeteren en versterken. De urgentie geldt voor alle gemeentelijke partijen. In de dagelijkse praktijk zijn het de raad en raadsleden, het college van burgemeester en wethouders en de ambtenaren, die verantwoordelijk zijn voor de invulling van de gemeentelijke communicatie. Zij zijn de ambassadeurs.

Voor de inwoners veranderen wereld en samenleving snel. Moderne media brengen de ontwikkelingen bij hen thuis. De wereld is het toneel. Mensen kunnen kiezen welke informatie ze tot zich willen nemen en welke niet en waarop ze invloed willen uitoefenen. Ondanks dat de wereld aan hun voeten ligt, richt de aandacht van burgers zich vaak vooral op de eigen, directe leefomgeving. Men lijkt steeds meer het individuele of de directe kring belangrijk te vinden. Misschien wel omdat dit gevoelsmatig nog in de directe beïnvloedingsfeer ligt.

De gemeente staat voor de grote uitdaging te zoeken naar manieren om de relatie tussen haar en haar inwoners opnieuw vorm te geven en te versterken. Zij moet daarom op alle mogelijke manieren voelsprietten ontwikkelen, signalen ontvangen, naar de inwoners toe gaan en serieus iets doen met wat door de inwoners wordt ingebracht. Burgerparticipatie kan daarbij helpen, omdat zaken die in gezamenlijkheid tot stand komen nu eenmaal op een breder draagvlak en op meer begrip mogen rekenen. Burgerparticipatie gaat echter niet altijd vanzelf. Iedereen heeft het druk en burgers staan vaak niet in rijen van tien te wachten om te ‘participeren’. Bestuur en ambtenaren zullen zich daarvan bewust moeten zijn en zelf actief inwoners heel direct, doelgroepgericht, moeten benaderen. Burgers moeten geprikkeld worden om deel te nemen aan beleidsvorming en uitvoering. Communicatie is daarom vooral ook **“doen”**.

Het huidige beleidsplan communicatie dateert van 1999. Reden voor de raad om in het raadsprogramma 2010-2014 opdracht te geven voor het opstellen van een actuele visie op communicatie en actueel beleid. Dit communicatiebeleidsplan “Communicatie is doen” geeft aan waaraan de gemeente Brunssum komende jaren aandacht gaat besteden. In dit plan worden de visie, ambities en beleidsdoelstellingen van communicatie en burgerparticipatie beschreven. Deze worden uitgewerkt in concrete doelstellingen/actiepunten om de

---

<sup>1</sup> [www.parkstad-limburg.nl](http://www.parkstad-limburg.nl) . Onder een representatieve afspiegeling van de Brunssumse bevolking worden 1000 vragenlijsten uitgezet. De respons in 2010 betrof 33 %.

gemeentelijke communicatie en participatie de komende periode te verbeteren en verder vorm te geven. Dat gebeurt op basis van een analyse van de huidige situatie en gesignaleerde verbeterpunten.

Deze nota richt zich daarbij op de thema's voorlichting en burgerparticipatie.

Het thema imago/mission statement wordt uitgewerkt in relatie tot de strategische visie die in de loop van 2012 gereed komt. Voor de onderwerpen communicatie tussen Raad en College en de actieve informatieplicht, zal een raads werkgroep in 2012 voorstellen doen. Daarmee is dit communicatiebeleidsplan een "werk in uitvoering", dat in de loop van 2012 wordt aangevuld en gecompleteerd.

## **1.2 Leeswijzer**

In hoofdstuk 1 wordt de aanleiding voor het beleidsstuk beschreven en de wijze van tot standkoming. De visie, ambities en doelstellingen voor communicatie, voorlichting en burgerparticipatie worden in hoofdstuk 2 beschreven. De hoofdstukken 3 en 4 handelen over voorlichting respectievelijk burgerparticipatie. Zij eindigen met een opsomming van concrete beleidsdoelstellingen/ actiepunten voor de komende jaren. Hoe de uitvoering van het beleid wordt geëvalueerd, wordt in hoofdstuk 5 beschreven.

## **1.3 Proces van totstandkoming**

Het proces om te komen tot dit beleidsplan communicatie is beschreven in de betreffende startnotitie, die door de raad is vastgesteld, nadat hierover op twee raadsinformatie avonden van gedachten is gewisseld. Naast het verrichten van literatuuronderzoek, zijn gemeentelijke adviesraden, collegeleden, betrokken ambtenaren uit de organisatie en de griffie geïnterviewd. In de stadskrant is een algemene oproep gedaan om reacties op de gemeentelijke communicatie te geven en om suggesties voor verbetering te doen. Het proces om te komen tot dit plan is begeleid door een klankbordgroep uit de raad.

Het conceptbeleidsplan is volgens de daarvoor geldende wettelijke regeling voor 6 weken ter inzage gelegd met het oog op inspraak. Door enkele adviesraden zijn schriftelijk reacties gegeven.

Al hetgeen is ingekomen en in gesprekken naar voren is gebracht is op enigerlei wijze in dit plan meegenomen.

## 2. Visie

### Wat wordt verstaan onder communicatie

Communicatie, het klinkt eenvoudig, maar de praktijk is weerbarstiger. In principe is alles communicatie. Communicatie is niet alleen verbaal, maar in belangrijke mate ook non-verbaal, zoals lichaamstaal en gedrag. Communicatie kan onbewust of bewust zijn, wanneer verbale en non-verbale, bewuste en onbewuste communicatie in lijn zijn met elkaar versterkt het de communicatie. Spreken ze elkaar tegen, dan ontstaat er ruis en wordt de geloofwaardigheid en zelfs de betrouwbaarheid aangetast. Reden te meer om stil te staan bij de wijze van communiceren.

In deze nota wordt communicatie benaderd als een beleidsinstrument. Communicatie draagt bij aan het realiseren van de gemeentelijke doelstellingen, net zoals andere instrumenten en andere beleidsterreinen dat doen.

Communicatie is een *middel* (mix van instrumenten) dat de gemeente op diverse momenten inzet om burgers of groepen van burgers (doelgroepen), bedrijven, instellingen, organisaties e.d. te informeren, te raadplegen, mee te laten denken en -in de meest vergaande vorm- mee te laten beslissen.

Van het begrip communicatie bestaat geen eensluidende definitie. Het is een container begrip. Om een zekere ordening te krijgen kan een aantal thema's worden **onderscheiden**, zij het niet **gescheiden** omdat ze nauw met elkaar samenhangen:

- Voorlichting
- Burgerparticipatie; interactieve beleidsvorming en -uitvoering.
- Imago en mission statement
- Crisiscommunicatie
- Interne communicatie

#### **Voorlichting.**

Enerzijds heeft de burger behoefte aan informatie over producten en diensten en inzicht in het handelen van het gemeentebestuur. Anderzijds wil het gemeentebestuur inzicht geven in en controle op het handelen door het bestuur.

#### **Burgerparticipatie; interactieve beleidsvorming en -uitvoering.**

Burgerparticipatie is een manier van beleidsvoering waarbij burgers -al dan niet georganiseerd in maatschappelijke organisaties- direct of indirect bij het lokale beleid worden betrokken om door middel van samenwerking tot de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid te komen. In de zogenaamde participatieladder voor burgerparticipatie wordt beschreven op welk niveau betrokkenheid van burgers mogelijk is: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen.

#### **Imago en mission statement.**

Dit thema ziet op het kwalitatief promotie bedrijven voor de gemeente. Bij alle communicatie-activiteiten dragen de gemeente en de gemeentelijke organisatie een boodschap uit over dat waar zij voor staan en gaan. Dit komt ook in alle communicatie-uitingen tot uitdrukking. Goede communicatie door en over de gemeente Brunssum, waarbij de successen en mogelijkheden van de gemeente zichtbaar worden gemaakt, is voor de gemeente van groot belang om inwoners, bedrijven en bezoekers te (blijven) binden. Noodzakelijk hiervoor is een heldere actuele visie, die aangeeft waar Brunssum als stad en merk voor staat. De in 2012 te herijken strategische visie vormt een prima startpunt om het thema imago/mission statement op te pakken.

#### **Crisiscommunicatie**

Bij grote incidenten, rampen en crises is communicatie met en tussen alle betrokken partijen van groot belang. Het is een heel aparte tak van sport, waarvoor binnen de Veiligheidsregio Zuid regionaal beleid wordt geformuleerd. Op regionaal, maar ook op lokaal niveau wordt door de samenwerkende partners -gemeente brandweer, politie en GHOR- regelmatig geoefend om zo ten tijde van een echt noodgeval tot heldere en efficiënte communicatie te komen. Hoewel de burgemeester in de meeste situaties eindverantwoordelijke is, is de rampbestrijding -waaronder de crisiscommunicatie valt- regionaal georganiseerd. Dat is de reden dat dit thema niet in deze nota wordt behandeld.

### **Interne communicatie**

Interne communicatie is primair het creëren van een adequate informatiestroom (beleids-, taak- en procesinformatie) om bestuur en medewerkers in staat te stellen hun werk goed te kunnen verrichten en hen te motiveren. Het heeft betrekking op communicatie tussen Raad en College en op communicatie binnen de ambtelijke organisatie. Voor het thema communicatie tussen Raad en College en dan met name het onderwerp actieve informatieplicht loopt op dit moment een gescheiden traject via de auditcommissie. Omdat dit traject niet gelijktijdig met dit plan oploopt, worden de uitkomsten daarvan in een later stadium aan deze nota toegevoegd. Interne communicatie binnen de ambtelijke organisatie krijgt aandacht via het traject kiezen voor kwaliteit en wordt daarom niet meegenomen in dit plan.

In dit plan worden twee thema's van communicatie expliciet uitgewerkt, te weten voorlichting en burgerparticipatie.

## **2.2 Visie en ambities**

### **Visie op communicatie en participatie**

De gemeente gaat de uitdaging aan om de kloof tussen haar en haar inwoners te verkleinen. Wij doen dit door te zoeken naar manieren om de relatie opnieuw vorm te geven en te versterken. Goede voorlichting, uitleg, overleg en participatie spelen daarin een belangrijke rol. Door zelf actief inwoners heel direct, doelgroepgericht, te benaderen en hen ook te prikkelen om deel te nemen aan beleidsvorming en te betrekken bij uitvoeringsplannen vergroten we het draagvlak. Zelfs als het uiteindelijke resultaat niet is wat de individuele burger wenste. Door inzicht te geven in de keuzes die we soms moeten maken, vergroten we het begrip hiervoor, verbeteren we de relatie en herstellen we het vertrouwen in het bestuur. De gemeente doet een beroep op de deskundigheid, denkkracht en inzet van onze inwoners en doet serieus iets met wat zij inbrengen.

### **Ambities**

Onze inwoners/doelgroepen zijn goed geïnformeerd. Ze weten voor welke info ze bij de gemeente terecht kunnen en via welke kanalen ze deze kunnen halen.

Onze inwoners/doelgroepen zijn op de hoogte van het gemeentelijk beleid. Ze hebben er begrip voor en accepteren het beleid, omdat ze er op het juiste moment en op de juiste wijze bij zijn betrokken. Het gevolg is dat ze zich meer betrokken bij en verantwoordelijk voelen voor hun buurt, wijk en gemeente. Sociale cohesie in de wijken neemt toe.

Er bestaat vertrouwen in bestuur en politiek.

### **Doelstellingen voorlichting: open en transparant, helder en betrouwbaar**

- De gemeente geeft zoveel mogelijk inzicht in wat zij doet en waarom. De gemeente neemt heldere en afgewogen besluiten, en communiceert die naar de inwoners. De gemeente maakt zichtbaar welke doelen en resultaten worden gehaald en met welke inspanningen.
- De gemeente informeert haar inwoners, ondernemers en andere belanghebbenden of geïnteresseerden over de zaken die hen aangaan. Dat gebeurt via een mediamix die aansluit op de doelgroep.
- In alle uitingen van de gemeente wordt de boodschap helder en begrijpelijk gecommuniceerd. Dit geldt zowel voor schriftelijke als voor mondelinge uitingen.
- Burgers hebben 24 uur per dag 7 dagen toegang tot de belangrijkste informatie van en over de gemeente. Deze informatie is beschikbaar via de gemeentelijke website, die voor iedereen eenvoudig toegankelijk is.

### **Doelstellingen participatie/interactieve beleidsvorming: duidelijk, integer en open**

- Meer dan nu al het geval is, stelt de gemeente zich open voor inbreng, opvattingen en signalen van buiten. De gemeente geeft samen met betrokken inwoners, ondernemers en anderen -via een open houding naar elkaar- vorm en inhoud aan gemeentelijk beleid en gemeentelijke uitvoeringsplannen.
- De gemeentelijke adviesraden –wijkteams, WMO-Raad, cliëntenraden WSW en WWB- en overlegplatformen blijven belangrijke intermediairs tussen gemeente en de Brunssumse samenleving.
- De 10 spelregels van de nationale ombudsman zijn leidend bij de invulling van participatie:
  - Gemeente motiveert of en hoe burgers betrokken worden (1)
  - Participatie is vast onderdeel van het besluitvormingsproces (2)
  - Afzien van participatie bij hoge uitzondering en gemotiveerd (3)

- Rol van de burger wordt vooraf bepaald (mate van invloed) (4)
- Participatieproces is vooraf geformuleerd (5)
- In woord en daad heeft gemeente een constructieve houding (6)
- Inbreng burgers wordt zichtbaar gemaakt in de besluitvorming (7)
- Alle burgers doen mee en dus ook de zwijgende meerderheid wordt betrokken (8)
- Altijd gemotiveerde informatie naar de burger (9 en 10)

## 3. Voorlichting

### 3.1 Wat verstaan we onder voorlichting

Voorlichting is een vorm van externe communicatie die we in het kader van deze nota omschrijven als: het informeren van groepen burgers en doelgroepen over gemeentelijke zaken die voor hen van belang (kunnen) zijn. Kenmerk is éénrichtingsverkeer van gemeente naar burgers, trede 1 op de participatieladder; informeren. Voorlichting is te onderscheiden van dienstverlening. Hierbij vraagt of krijgt een individuele burger specifieke informatie met betrekking tot diens persoonlijke situatie. Op het terrein van dienstverlening loopt een afzonderlijk realiseringstraject dat wordt aangeduid met de term Brunssum geeft Antwoord.

### 3.2 Voorlichting thans

#### 3.2.1 Stand van zaken

De gemeente Brunssum informeert haar burgers over veel verschillende onderwerpen via verschillende kanalen: digitaal, schriftelijk en mondeling. Hierbij wordt steeds bekeken welke boodschap moet worden gepresenteerd aan welke doelgroep. Afhankelijk van deze twee factoren wordt de meest geschikte mediamix (de combinatie van communicatiemiddelen en -kanalen die je inzet om de boodschap over te brengen) gekozen.

Het belangrijkste informatiekanal is de website [www.brunssum.nl](http://www.brunssum.nl). Via deze weg stelt de gemeente haar burgers op de hoogte van actuele zaken waaronder de belangrijkste nieuwsitems, verkeersmaatregelen en wegwerkzaamheden. Maar ook praktische informatie over de organisatie is hierop te vinden, zoals de adresgegevens, de openingstijden en het meldpunt overlast. Daarnaast is er informatie te vinden over zaken op de beleidsterreinen, ‘bouwen en wonen’, ‘werk, inkomen en belasting’, ‘welzijn, zorg en onderwijs’ en ‘stad en leefomgeving’.

Via de website zijn bestemmingsplannen en bijvoorbeeld de Masterplannen voor Centrum en Treebeek in te zien en is de voortgang van deze projecten te volgen. Ook het fotoarchief, de Stadskranten en de evenementenkalender zijn te vinden op de site.

Alle lokale regelgeving wordt duidelijk gepubliceerd op de website.

Er is een operationeel bedrijvenloket.

[www.brunssum.nl](http://www.brunssum.nl) is ook de toegangspoort tot informatie over en van het college van burgemeester en wethouders en de gemeenteraad. Collegebesluiten worden reeds geruime tijd gepubliceerd.

De gemeente heeft bovendien de website gekozen als het officiële kanaal voor haar openbare bekendmakingen. Burgers en bedrijven hebben de mogelijkheid om zich te abonneren en op deze wijze tijdig en automatisch informatie te ontvangen over bekendmakingen.

De website [www.brunssum.nl](http://www.brunssum.nl) biedt een schat aan informatie, die actueler en uitgebreider is dan via de ‘traditionele’ middelen mogelijk is. De website biedt niet alleen voor burgers maar ook aan ondernemers (in de vorm van een ondernemersloket) de nodige informatie. Het grote voordeel is dat de informatie 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar is.

#### *Overige websites*

- [www.brunssumlaatjegenieten.nl](http://www.brunssumlaatjegenieten.nl), met informatie op het gebied van toerisme, kunst, cultuur, sport, uitgaan en activiteiten. De informatie is in principe afkomstig van ondernemers, maar wordt samengebracht door de gemeente Brunssum.
- [www.bruisendbrunssum.nl](http://www.bruisendbrunssum.nl), een gezamenlijke site met Weller over de ontwikkelingen op het gebied van het Masterplan Centrum. Van raadsbesluit tot interview met betrokkenen, van ontwerp tot verslagen van belanghebbenden groepen.

#### *Schriftelijke voorlichting*

Schriftelijke informatie is en blijft een belangrijk onderdeel van de mediamix van de gemeente. Hoewel digitale informatie voor velen een steeds grotere rol gaat spelen, is schriftelijke communicatie voor andere groepen een beter middel. In veel gevallen zullen digitale en schriftelijke communicatie elkaar ondersteunen. De gemeente zet



daarom verschillende schriftelijke middelen in zoals Stadskrant, folders, gemeentegids, **burgerjaarverslag**, bewonersbrieven e.d. Voor een overzicht zie bijlage 1.

*Mondelinge* communicatie.

Deze speelt zich vooral af op het terrein van de dienstverlening. Wanneer het gaat om voorlichting zoals bedoeld in deze nota (éénrichtingsverkeer gericht op groepen burgers) komt mondelinge communicatie niet zo vaak voor. Wanneer groepen burgers worden uitgenodigd voor informatieverstrekking, zit daar meestal ook een meer interactieve kant aan, waardoor we het eerder onder burgerparticipatie scharen. Toch zijn er wel onderwerpen waar burgers in eerste instantie alleen over geïnformeerd kunnen of moeten worden. Dat kan via algemene informatie-avonden of bewonersbijeenkomsten en dergelijke.

### **3.2.2. Aandachtspunten**

Voorafgaand aan de opstelling van deze nota is gekeken naar het oordeel van de Brunssumers over de wijze waarop de gemeente voorlichting geeft. Daarvoor is gebruik gemaakt van de tweejaarlijkse Parkstadmonitor die inzicht geeft in de behoefte aan gemeentelijke infokanalen en het gebruik daarvan. Er heeft lokaal geen aanvullend onderzoek plaats gevonden.

Voorafgaand aan de opstelling van deze nota zijn diverse interviews gehouden. Hieruit komen de volgende aandachtspunten voort:

#### **Actualiteit van de aangeboden informatie en toegankelijkheid website**

Een goede website is helaas geen vanzelfsprekendheid en er is dan ook een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. De aangeboden informatie is niet altijd actueel en de toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie vraagt nog aandacht. Eind juni 2011 is nieuwe software aangeschaft, die hiervoor betere mogelijkheden geeft. Wat betreft de toegankelijkheid voldoet de gemeentelijke site voor 95% aan de landelijk gehanteerde webrichtlijnen.

#### **Niet iedereen wil digitaal worden geïnformeerd**

Niet iedere Brunssumer is in het bezit van een computer en heeft de kennis en kunde om gemeentelijke informatie via de digitale weg te verkrijgen. Om die reden, geeft de gemeente diezelfde informatie ook nog op verschillende andere manieren aan burgers, zowel schriftelijk als mondeling. Voor wie geen eigen computer ter beschikking heeft, maar er wel mee over weg kan, is er de mogelijkheid om gebruik te maken van de computer in de gemeentewinkel. Ook in de openbare bibliotheek staan computers die toegankelijk zijn voor burgers van Brunssum.

#### **Helder taalgebruik/leesbaar schrijven**

Iedereen die behoefte heeft aan informatie wil de ontvangen informatie graag snel en goed kunnen begrijpen. Helder taalgebruik is daarbij essentieel. Niet alleen de website, de Stadskrant, brochures en dergelijke moeten in begrijpelijke taal geschreven zijn, maar ook brieven en andere gemeentelijke uitingen. In 2010 heeft een organisatie-onderdeel, dat veel schriftelijke contacten met burgers heeft, een training leesbaar schrijven gevolgd.

In 2011 is een quickscan leesbaar schrijven uitgevoerd, op basis waarvan verbeterpunten zijn geformuleerd. Binnen het beleidsproces 'Dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015 zijn soortgelijke actiepunten benoemd.

#### **Gebruik nieuwe media**

Moderne media, zoals, twitter, sms, email facebook e.d. en nieuwe technieken zoals een QR-code vervullen in toenemende mate een substantiële rol in de informatievoorziening en meningsvorming. Op dit moment worden deze media/instrumenten nog niet structureel ingezet. Voor het gebruik zijn ook nog geen richtlijnen geformuleerd.

#### **Positieve typering van Brunssum**

Een aantal personen dat is geïnterviewd, mist een gezamenlijke stip op de horizon (visie). Brunssum heeft veel goeds te bieden, er gebeuren ook heel veel leuke, zinnige en goede dingen. Dat wordt te weinig aan de buitenwereld getoond. Met een gedragen mission statement, vertaald in een passende en krachtige slogan, kunnen we samen Brunssum beter op de kaart zetten.

### 3.3 Concrete beleidsdoelstellingen/actiepunten voor de periode 2012-2015

In hoofdstuk 2 zijn de visie, ambities en doelstellingen voor communicatie en participatie beschreven. In voorgaande paragrafen is een schets gegeven hoe het staat met de communicatie in Brunssum. De confrontatie van beiden levert de volgende concrete doelstellingen/ actiepunten op voor de komende 4 jaar op.

1. De ambtelijke organisatie is nog alerter op het verstrekken van (actuele) informatie, die van belang is voor de diverse doelgroepen. Dit is een gedeelde verantwoordelijkheid van de inhoudelijke ambtenaar en de afdeling AJZ/communicatie. Van de checklist die bij collegevoorstellen hoort, wordt bewust gebruik gemaakt.
2. De mede op initiatief van de raad in 2010 doorgevoerde herijking van het beleidsproces, die heeft geresulteerd in een handleiding college- en raadsvoorstellen, wordt verder geïmplementeerd. De handleiding bevat vorm- en inhoudsvorschriften, voor het maken van voorstellen aan college van burgemeester en wethouders en gemeenteraad. Doel hiervan is college- en raadsvoorstellen op zowel inhoud als proces te verbeteren. Besluiten zijn goed gemotiveerd en begrijpelijk. Doelstellingen, resultaten en prestaties worden inzichtelijk gemaakt  
Om de werkwijze te borgen voert Controlling hierop structureel een check uit.
3. De gemeentelijke website wordt verder uitgebouwd tot belangrijkste communicatiemiddel. De inhoud van de webpagina's blijft een verantwoordelijkheid van de inhoudelijke ambtenaren c.q. afzonderlijke organisatieonderdelen, maar binnen afgesproken kaders. De kaders (redactionele richtlijnen, huisstijlisen en kwaliteitsnormen) en verantwoordelijkheden en bevoegdheden worden in 2012 binnen het project e-dienstverlening nader vastgelegd.
4. De gemeentelijke website voldoet eind 2012 voor 100% aan de landelijk gehanteerde webrichtlijnen. Dan wordt het Certificaat van toegankelijkheid aangevraagd.
5. In 2012 wordt gemeentelijke correspondentie getoetst op duidelijk en begrijpelijk taalgebruik en wordt een cursus klantgericht taalgebruik voor de medewerkers van de betrokken organisatieonderdelen georganiseerd. Een en ander wordt opgepakt binnen het beleidsproces dienstverlening gemeente Brunssum 2010-2015.
6. In het kader van datzelfde project dienstverlening worden in 2012 klantenonderzoeken gedaan. Onderzocht wordt of het mogelijk is om de vragenlijsten aan te vullen met onderzoeksvragen over voorlichting en burgerparticipatie.
7. Social/nieuwe media, zoals Twitter, Facebook en Hyves. Een werkgroep bekijkt vanaf eind 2011 hoe social/nieuwe media zinvol kunnen worden ingezet in de mediamix van de gemeente Brunssum. Aan de hand van pilots worden nut en noodzaak in de praktijk getest. Tevens wordt bekeken hoe de inzet van social/nieuwe media in de organisatie kan worden verankerd en of er richtlijnen noodzakelijk zijn en zo ja, welke. Wanneer de ervaringen positief zijn, worden social/nieuwe media gefaseerd toegevoegd aan de mediamix en zullen deze worden ingezet wanneer dat past bij onderwerp en doelgroep.
8. Na vaststelling van de strategische visie voor Brunssum wordt in 2013 het beleid met betrekking tot communicatie over imago/mission statement opgesteld.
9. In de tweede helft van 2012 wordt op basis van een advies van de audit-commissie het beleid met betrekking tot de communicatie tussen Raad en College, de actieve informatieplicht, vastgesteld.

## 4. Burgerparticipatie/interactieve beleidsvorming

### 4.1 Wat verstaan we onder burgerparticipatie

Burgerparticipatie is het betrekken van inwoners, bedrijven, instellingen en organisaties bij de totstandkoming, uitvoering en evaluatie van beleid en plannen van de gemeente. Uitgangspunt is een wederzijdse gedachtewisseling in een zo vroeg mogelijk stadium. Participatie is niet in een standaardvorm te gieten. Per situatie moet worden afgewogen wat de betrokkenheid van burgers kan zijn. Dat kan gaan van informeren en raadplegen (gemeente luistert) tot adviseren, coproduceren en meebeslissen (samenwerken). Een andere term voor burgerparticipatie is interactief werken.

### 4.2 Burgerparticipatie thans

#### 4.2.1 Stand van zaken

De onderwerpen burgerparticipatie/interactief werken staan al enige jaren op de bestuurlijke agenda van Brunssum. De gemeente is zich bewust van het belang van participatie van betrokken inwoners en belanghebbenden bij beleids- en planvorming en ook uitvoering. Om die reden is burgerparticipatie in de afgelopen jaren in toenemende mate verankerd in de diverse werkprocessen. Bij de meer uitvoeringsgerichte afdelingen, waar het gaat om ingrepen in de directe leefomgeving gebeurt het al structureel. Bij grote projecten zoals een Masterplan centrum hebben de aspecten communicatie en participatie een vaste plek in het proces gekregen. Voor de beleidsprocessen was dit tot voor kort nog niet altijd zo vanzelfsprekend.

Op initiatief van de raad is in 2010 een nieuwe aanpak bij de start van beleidsprocessen en projecten ontwikkeld, de zogenaamde *herijking van het beleidsproces*. Beleidsprocessen en (majeure) projecten beginnen met een startnotitie die door de raad wordt vastgesteld. In deze startnotitie wordt onder andere bepaald of een participatietraject wordt gevolgd en hoe dat uitziet. De raad bepaalt daarmee een aanpak op maat.

#### Adviesraden/overlegplatformen

2005 is het *wijkgericht werken* ingevoerd. De hiervan deel uit makende wijkteams vervullen daarbij de rol van intermediair tussen gemeente en wijkbewoners. Ze vervullen die rol structureel bij uitvoeringsprojecten in de woonomgeving. In toenemende mate zijn ze de afgelopen jaren ook bij beleidsprocessen en grote projecten geraadpleegd en als adviseur betrokken. Zij beschikken over een eigen wijkbudget waarover zij, binnen afgesproken kaders, kunnen beschikken. De wijkteams zijn professionele partners geworden. De focus binnen het wijkgericht werken verschuift naar sociale cohesie/het sociale netwerk in de wijken. De wijkshow blijft een essentieel onderdeel van het wijkgericht werken.

De gemeente heeft op 3 beleidsterreinen adviesraden: de WMO-raad, de cliëntenraad WWB en de cliëntenraad WSW, met wie zij formele en informele overleg- en contactmomenten heeft. De WMO-raad is het adviesorgaan inzake alle WMO-aangelegenheden. De cliëntenraden vervullen die rol op het gebied van WWB en WSW. De advisering vindt plaats bij voorbereiding, uitvoering en evaluatie van sociaal beleid. Naast het fungeren als adviseur, geven deze raden in een aantal zaken mede vorm aan het beleid.

Ten behoeve van het overleg met diverse belangengroepen van ondernemers (KIDB, Ondernemersplatform, Horeca Nederland afdeling Brunssum Onderbanken, Marktcommissie, etc.) is een overlegstructuur ingericht. Van recente datum is het centrummanagement, dat in het leven is geroepen om de samenwerking tussen ondernemers onderling en tussen gemeente en ondernemers vorm te geven.

Voor het directe contact tussen raad en burgers bestaan er de mogelijkheden van participatie in commissievergadering en spreekrecht in raadsvergadering. Op initiatief van de Raad is het fenomeen “Gast van de Raad” in onderzoek. Daarnaast hebben de burgers van Brunssum de mogelijkheid van een referendum.

#### 4.2.2 Aandachtspunten

Landelijk is onderzocht wat burgers vinden van participatie en inspraak. In het onderzoeksrapport van de Nationale ombudsman van 2009 met de titel: ‘*We gooien het de inspraak in*’, stond de beleving van de burgers

centraal. Er is onderzocht wat burgers de kwetsbare punten in huidige participatieprocessen vinden en welke gedragingen tot de grootste ergernissen leiden.

Samengevat zijn de belangrijkste kritiekpunten:

- De politiek heeft al besloten terwijl bij de burgers de suggestie is gewekt, dat zij nog kunnen participeren in de besluitvorming.
- De burgers worden te laat betrokken bij de besluitvorming zodat zij daar geen invloed meer op hebben.
- Hoewel de gemeente burgerparticipatie organiseert, wordt de inbreng van burgers vervolgens genegeerd.
- De gemeente wil geen gesprek met de burgers maar kiest voor een zeer procedurele en formele benadering.
- De gemeente verstrekt geen informatie, burgers worden daardoor onverwacht met de uitvoering van het besluit geconfronteerd.
- Door het gebrek aan informatie stroken de verwachtingen van de burgers niet met de realiteit, burgers weten vaak niet waar zij precies bij betrokken worden en dat zorgt voor teleurstelling en frustratie achteraf.
- De gemeente handelt niet zorgvuldig door bijvoorbeeld niet goed na te gaan wie de belanghebbenden bij een bepaald besluit zijn of maar een deel van de buurtbewoners te informeren.
- De gemeente verstrekt onduidelijke en onvolledige informatie waardoor het voor burgers moeilijk is om goed in te schatten wat een besluit nu precies inhoudt.

Dit zijn uiteraard landelijke conclusies, ze gelden dus niet meteen ook voor Brunssum. Het onderzoek geeft in elk geval wel aan wat de valkuilen zijn waar we voor staan als we met burgerparticipatie aan de slag gaan. Daar kunnen we van leren en het vastleggen van participatiebeleid kan ons in veel gevallen behoeden voor een val in deze kuilen.

Daarnaast is gebruik gemaakt van de tweejaarlijkse Parkstadmonitor die enig inzicht geeft in hoe onze inwoners de besluitvorming(sprocessen) beoordelen. Er heeft lokaal geen aanvullend onderzoek plaats gevonden.

Voorafgaand aan de opstelling van deze nota zijn diverse interviews gehouden. Hieruit komen de volgende aandachtspunten voort:

- Alle partijen hechten veel belang aan burgerparticipatie. De verwachting is dat burgers eerder geneigd zullen zijn om actief te participeren in concrete uitvoeringsprojecten op straat- en buurtniveau, dan bij abstracte gemeentebrede onderwerpen.
- Bij de gemeentelijke adviesraden is waardering voor de mogelijkheden tot formeel en informeel contact met bestuurders en ambtenaren. De beperkte belangstelling vanuit de raad voor bewonersbijeenkomsten wordt soms als een gemis ervaren.
- Diverse geïnterviewden herkennen en erkennen de door de nationale ombudsman geconstateerde kritiekpunten. Er blijkt soms onduidelijkheid te bestaan over de invulling van participatie/interactieve beleidsvorming.
- Binnen de ambtelijke organisatie is behoefte aan een leidraad/toolkit en ondersteuning van de afdeling communicatie.
- De communicatie met de wijkteams is niet voor iedereen duidelijk.
- Ook bestaat het idee, dat bestuur en ambtenaren zich nog meer naar buiten moeten richten.
- De gelijkwaardige uitwisseling van gedachten, meningen en kennis vergemakkelijkt voor alle partijen het proces en verbetert het eindproduct.
- Uit de ervaringen van ambtenaren blijkt dat participatie bij projecten in directe leefomgeving werkt en wordt gewaardeerd. De opkomst van bewoners is groot wanneer het gaat om bewonersavonden over zaken als wegreconstructies of de bouw van een brede school.

- Naast positieve ervaringen aan zowel de kant van de gemeente als aan de kant van de inwoners en doelgroepen zijn er ook verbeterpunten. De manier waarop het gemeentebestuur met burgerparticipatie omgaat en dat toepast, is niet altijd even systematisch en helder. Ook is het niet altijd duidelijk of, wanneer en hoe de burgers mee kunnen doen en worden betrokken bij gemeentelijke plannen en projecten, en wat de gemeente met hun inbreng doet. Ook binnen de ambtelijke organisatie bestaan er soms nog vragen en onduidelijkheden over de aanpak. Met de in 2011 ingevoerde startnotitie<sup>2</sup> is een belangrijke stap tot verbetering en duidelijkheid gezet.
- In de quick-scan Masterplan Brunssum Centrum (Raadsbesluit 2010 nr 94) constateert de rekenkamercommissie dat de verschillende stakeholders, burgers, maatschappelijk middenveld en raad vanaf het begin veel informatie hebben gekregen. De interactie tussen gemeente en de stakeholders kan echter verbeterd worden. Zo moet bijvoorbeeld de terugkoppeling van de inspraaksessies naar de burgers toe, verbeterd worden.
- In de vergadering van 5 juli 2011 heeft de Raad een motie aangenomen met het verzoek aan het college om de mogelijkheden voor de invoering van een digitaal burgerpanel te onderzoeken.

### 4.3 Concrete beleidsdoelstellingen/actiepunten voor de periode 2012-2015

In hoofdstuk 2 zijn de visie, ambities en doelstellingen voor communicatie en participatie beschreven. In voorgaande paragrafen is beschreven hoe het er voor staat met burgerparticipatie in Brunssum. De confrontatie van beiden levert concrete doelstellingen en prestaties op voor de komende 4 jaar.

1. Er worden beleidsregels/richtlijnen voor participatie opgesteld. Dat gebeurt in de vorm van een nota: "Burgerparticipatie in Brunssum, richtlijnen voor interactieve beleidsvorming en –uitvoering". Deze nota wordt in maart 2012 gelijktijdig als onderdeel van het communicatiebeleid door de raad vastgesteld.
2. De richtlijnen voor burgerparticipatie worden na vaststelling door de raad integraal toegepast door bestuur en ambtelijke organisatie. Burgerparticipatie maakt structureel onderdeel uit van het beleidsproces. Binnen de ambtelijke organisatie zijn de inhoudelijke ambtenaren verantwoordelijk voor een correcte implementatie. De afdeling AJZ/communicatie adviseert, ondersteunt en faciliteert bestuur en organisatie. Controlling heeft een controlerende rol.
3. Aan het eind van het eerste kwartaal van 2012 worden de eerste uitkomsten gepresenteerd van een onderzoek naar de mogelijkheden van de invoering van een burgerpanel. Afhankelijk van de uitkomsten daarvan wordt in 2012-2013 zo'n panel ingericht.
4. Het wijkgericht werken maakt een ontwikkeling door, waarbij de focus meer komt te liggen op sociale cohesie/het sociaal netwerk. De rol van de wijkteams verandert mee. Het project "veilige leefbare wijken in Brunssum" zal hiervoor als kapstok dienen. Dit wordt in de loop van 2012 uitgerold.
5. De samenwerking met de WMO-raad en de cliëntenraden WSW en WWB wordt waar mogelijk nog versterkt.
6. Halverwege 2012 wordt Burgernet geïmplementeerd. Burgernet is een systeem waarmee de politie burgers op basis van vrijwilligheid inschakelt bij urgente incidenten op het gebied van veiligheid.

---

<sup>2</sup> Startnotitie beleidsprocessen en projecten

## 5. Evaluatie

### Algemeen

De ambities en doelstellingen van beleid moeten niet alleen worden geformuleerd, maar ook gerealiseerd. Om dit te bewaken wordt jaarlijks een evaluatie uitgevoerd aan de hand van de in deze nota vastgelegde actiepunten. De rapportage wordt vastgesteld door het college en ter kennis gebracht van de raad. Naar voren gekomen verbeterpunten worden geïmplementeerd.

Voor het meten van onze ambities gebruiken we volgende indicatoren:

- De (tweejaarlijkse) gegevens uit het burgeronderzoek Parkstad met betrekking de onderwerpen
  - Gebruik gemeentelijke informatiekkanalen
  - Transparantie van de gemeentelijke besluitvorming
  - Waardering gemeentebestuur
- De waarderingscijfers uit het klantenonderzoek annex onderzoek waardering voorlichting.

### Participatie

Aan het slot van elk afgerond beleidsproces of project stelt de verantwoordelijke beleidsambtenaar/projectleider aan de hand van een checklist, een evaluatie op over het gevoerde participatietraject. Verbeterpunten worden als leerpunten voor volgende projecten/beleidsprocessen gebruikt.

Verder wordt jaarlijks steekproefgewijs een aantal participanten van verschillende (grotere) participatietrajecten geïnterviewd over hoe zij het participatietraject ervaren (hebben). Het gaat dan met name over het participatieproces; om vorm, inhoud en frequentie en niet om het eindresultaat. Dit omdat het gevoel van een participant over het eindresultaat sterk verbonden kan zijn met diens persoonlijk belang.

Aan de hand van deze diepte interviews wordt getoetst of de gemeente Brunssum de doelstelling van deze nota (zie pagina 6 en 7) behaalt.

## **Bijlage I Schriftelijke communicatiekanalen**

### **Stadskrant**

De Stadskrant Brunssum richt zich op de inwoners van Brunssum. Veel communicatie-uitingen van de gemeente Brunssum vonden versnipperd plaats. Voor de gemeente geldt dat de versnipperde aanpak de eenduidigheid in de communicatie, herkenbaarheid van de gemeentelijke projecten, en een krachtige profilering van de gemeentelijke ambities ondermijnt. Voor de burgers leidt deze aanpak ertoe dat de projecten niet van elkaar te onderscheiden zijn, waardoor het beoogde effect van de communicatie rondom deze projecten deels verloren gaat.

Om de samenhang in de communicatie-uitingen (en daarmee ook de samenhang in de boodschap van “een ondernemende overheid die investeert in kwaliteit”) te verbeteren, heeft de gemeente gekozen voor de ‘Stadskrant’ waardoor burgers helder, overzichtelijk en via één herkenbaar medium worden geïnformeerd. De Stadskrant komt 10 keer per jaar uit en omvat 8 pagina’s. Omwille van de leesbaarheid en de toegankelijkheid is er veel aandacht voor helder taalgebruik en worden de teksten relatief kort gehouden. De informatie is dan ook niet uitputtend. In veel gevallen wordt daarom voor meer informatie verwezen naar de gemeentelijke of een andere website en/of naar een telefoonnummer.

### **Folders**

Over specifieke onderwerpen geeft de gemeente folders uit om kort samengevat de informatie mee te kunnen geven aan burgers.

### **Burgerjaarverslag**

In het burgerjaarverslag legt de burgemeester elk jaar uitgebreid verantwoording af van hetgeen er in zijn gemeente heeft gespeeld. Dit jaarverslag gaat onder andere in op voorlichting aan burgers, gemeentelijke dienstverlening en op burgerparticipatie.

### **Gemeentegids**

Hoewel dit geen gemeentelijke, maar een commerciële uitgave is, verleent de gemeente hieraan wel medewerking. De gemeentegids biedt de inwoners van Brunssum een handzaam papieren overzicht van de gemeentelijke instellingen en bereikbaarheid.

### **Persberichten (via krant, huis-aan-huisbladen, radio en tv te lezen, te horen of te zien)**

Via de pers (geïnformeerd via persberichten en persgesprekken) communiceert de gemeente de belangrijkste nieuwsfeiten. Uiteraard is de gemeente niet verantwoordelijk voor de wijze waarop onderwerpen in de media verschijnen. Maar zij voorziet de pers wel van de benodigde informatie.

### **Bewonersbrieven**

Bewonersbrieven worden ingezet wanneer het gaat om projecten die slechts een deel van Brunssum aangaan. Dat kan een wijk of enkele straten zijn. Bijvoorbeeld bij de ontwikkelingen van een brede school of het aanpakken van de openbare ruimte. In die gevallen worden bewoners op de hoogte gehouden via onder andere bewonersbrieven.