

## **Werkgroep 3.1**

### **Communicatie, inspraak, Luisteren**



**Titel: blind date met de burger!**

**Wij gingen heel enthousiast aan de slag, maar als groep kwamen wij bij de tweede bijeenkomst erachter dat de ideeën die wij hadden voor een betere communicatie er eigenlijk al waren. Hoe dan?**

**Wij wisten het niet en zagen/zien het niet! Zoals vele burgers in Heerlen.**

**We  
een  
dicht**



**vergelijken het met  
rolluik effect die  
zit en niet**

**opengaat., want wat er gedaan wordt het komt niet aan.**

**Het moet dus anders. Hoe zou het anders kunnen? Als  
groep komen we op het volgende:**

**4 woorden zijn belangrijk**

**Luisteren**

**Betrokkenheid**

**Laagdrempelig**

**Verbinding**



**Deze 4 woorden kunnen ervoor zorgen dat wel dat  
rolluik open gaat En er een goede contact ontstaat.**

**Door een persoonlijke aanpak Gaat men luisteren naar  
elkaar.**

**Empathie en inlevingsvermogen zorgt voor meer  
betrokkenheid.**

**Fysiek de wijken in zorgt voor laagdrempelig / letterig.**

**Zo krijg je verbinding met elkaar en is er geen afstand. Door dat persoonlijk contact weet men wat er speelt van beide kanten.**

**Samen aan de slag gemeente en burgers. Dit stimuleert en motiveert elkaar.**



**Hierdoor blijven ze alert, betrokken En zien ze hoe het in de praktijk werkt. Want uiteindelijk is de burger de ervaringsdeskundige en het juiste aanspreekpunt voor een betere verbinding met elkaar.**

**Zodat de burger zich gehoord voelt en vertrouwen krijgt naar de gemeente toe.**



## **Beslispunten:**

- 1) Er komt een buurtburgemeesters per wijk die verbinding brengt tussen de wijkregisseur en de burgers.**
- 2) Er komt een buurt brievenbus in iedere wijk voor ideeën en wensen.**
- 3) De gebiedsregisseurs en ambtenaren die veel in de wijk werken gaan vaker fysiek de wijk in om meer verbinding te krijgen.**
- 4) Er komen Laagdrempelige bijeenkomsten in de wijk, bijvoorbeeld een informatiemarkt in een buurthuis.**
- 5) Persoonlijk contact, korte lijn met de gebiedregisseurs**

### **1) Buurt burgemeesters**

**Buurt burgemeesters dat zijn personen die in de wijk een actieve rol hebben. Zij zijn bekeburgemeesters in de wijk speelt en kunnen de verbinding brengen tussen de gebiedsregisseurs en de andere burgers in de wijk.**

**Hoe kom je aan Buurt burgemeesters? Brief persoonlijk aan de bewoners versturen. Zeer zeker niet via de algemene wijze anders komt niet bij iedereen deze**

**informatie op de deurmat. Door een open sollicitatie kunnen burgers zich dan aanmelden.**

**Als back up kun je nog denken aan een loco buurt burgemeester.**

## **2) Buurt brievenbus**

**Deze staat fysiek in de wijk voor ideeën / klachten / overige hier kunnen de burgers van die wijk hun eerste contact leggen. De buurt burgemeester zal dat op zijn/haar beurt opnemen met de gebiedsregisseurs en van daaruit wordt er bekeken welke weg bewandeld moet worden. Ten alle tijde moeten er wel een terugkoppeling komen.**

## **3) Fysieke wijk in voor verbinding te krijgen**

**Dit geldt voor gebiedsregisseurs, maar ook voor andere ambtenaren die veel in contact zijn met burgers. Je kunt denken aan problemen die zij op moeten lossen eerst fysiek met de burger (van de melding) bekijken. Zo komt er ook meteen een terugkoppeling en uitleg of iets wel of niet gaat gebeuren.**

## **4) Bijeenkomsten In de wijk / laagdrempelig**

**Hierbij moet je denken aan een informatiemarkt in een buurthuis. Waar verschillende instanties / gemeente aanwezig zijn die op die buurt betrekking hebben.**

**Deze bijeenkomsten moeten ook weer via persoonlijk correspondentie bekendgemaakt worden En zeer zeker niet eenmalig zijn.**

**5)Persoonlijk contact,korte lijn met de gebiedsregisseur.**

**De gebiedsregisseurs bestaan maar zijn op dit moment niet genoeg zichtbaar in de wijk. Er moeten betere structuur van de bestaande gebiedsregisseur komen. De gebiedsregisseur heeft regelmatig contact met de buurt burgemeester en van daaruit gaan zij ook samen de wijk in om te kijken wat ze voor de burgers kunnen betekenen.**

**Conclusie:**

**Alles begint met communicatie!**

**Dit vind je namelijk terug in alle werkgroepen.**

**1.1 /1.2**

**Saamhorigheid / eensgezindheid**

**2.1/2.2**

**Veiligheid / handhaving**

**3.1/3.2**

**Communicatie / inspraak/ luisteren**

**4.1/4.2**

**Eenzaamheid/ ontmoeten**

**5.1/5.2**

**Hulpvraag**

**6.1/6.2**

**Voorzieningen**

**7**

**Open tafel**

**Communicatie is de verbinding tussen gemeente en burgers!**

**Ralph Geelen**

**Adjèl Soer**

**Ferry smid**

**Ria de Jong**

**Ingrid Post**

**Nethanja Wijnhoven**

