

## Werkgroep 3.1

### Communicatie, inspraak, Luisteren



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

Wij gingen bij de eerste bijeenkomst heel enthousiast aan de slag als groep, bij de tweede bijeenkomst kwamen we erachter dat de ideeën die wij hadden bedacht voor een betere communicatie er eigenlijk al waren.

*Hoe dan?*

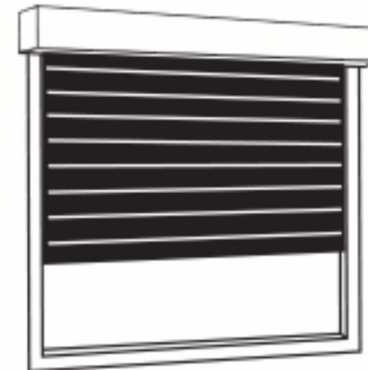
Wij wisten het niet en we zagen/zien het niet!

Zoals vele burgers in Heerlen.

We vergelijken het met een rolluik effect dat dicht 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 goed 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 dit persoonlijk contact weet men wat er speelt van beide kanten, samen aan de slag de gemeente en burgers, dit stimuleert en motiveert elkaar.

Hierdoor blijven de ambtenaren alert, betrokken en ervaren ze ook hoe het in de praktijk werkt.

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) Buurt burgemeesters per wijk**

**2) Buurt brievenbus**

**3) Fysiek de wijk in om verbinding te krijgen, persoonlijk contact en een korte lijn met de gebiedsregisseurs.**

**4) Bijeenkomsten / informatiemarkt in de wijk (laagdrempelig)**



## 1) Buurt burgemeesters

Buurt burgemeesters dat zijn personen die in de wijk een actieve rol hebben, zij zijn betrokken personen in de wijk die verbinding kunnen brengen tussen de gebiedsregisseurs en de andere burgers in de wijk.

Hoe kom je aan Buurt burgemeesters? Een persoonlijk brief 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.

Buurt  
Burgemeester



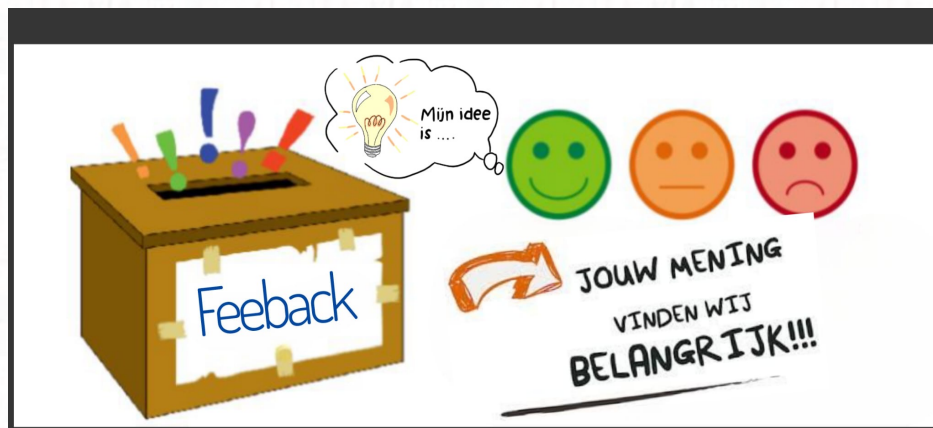
Burgermeester Roel Wever



## 2) Buurt brievenbus

Deze brievenbus staat fysiek in de wijk voor ideeën / klachten / overige hier kunnen de burgers van die wijk hun eerste contact leggen (laagdrempelig). De buurt burgemeester zal dat op zijn/haar beurt opnemen met de gebiedsregisseurs en van daaruit wordt er bekeken welke weg bewandeld kan worden.

Ten alle tijde moet er wel een terugkoppeling komen.



Persoonlijk geadresseerd



### **3) Fysiek de wijk in voor verbinding te krijgen**

**persoonlijk contact, korte lijn met de gebiedsregisseurs**

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. De gebiedsregisseurs bestaan maar zijn op dit moment niet genoeg zichtbaar in de wijk. Er moet een betere structuur komen van de bestaande gebiedsregisseur. 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.



#### 4) Bijeenkomsten / informatiemarkt in de wijk (laagdrempelig)

Hierbij moet je denken aan een informatiemarkt bijvoorbeeld in een buurthuis.

Hier zijn verschillende instanties / gemeente aanwezig die op die buurt betrekking hebben.

Deze bijeenkomsten moeten ook weer via persoonlijke correspondentie bekendgemaakt worden en ook zeer zeker niet eenmalig zijn.

## Informatiemarkt

Verschillende disciplines/Instanties  
Persoonlijke benadering



## **Conclusie:**

### **Alles begint met communicatie!**

Dit vind je namelijk terug in alle werkgroepen.

- 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!**



Bedankt voor de aandacht

Werkgroep 3.1 - Communicatie, inspraak, Luisteren

Ralph Geelen

Adjèl Soer

Ferry smid

Ria de Jong

Ingrid Post

Nethanja Wijnhoven

