

2025

# ELKAAR BEREIKEN MET KORTE LIJNEN

Een adviesrapport gericht op het opnieuw verbinden van de gemeente Heerlen met zijn bewoners met als basis; communicatie met korte lijnen.

---

Fermans, Hamers, Joosten, Kuiper,  
Kuipers, Munsters, Schonewille,  
Sinnema, Rijvers



# **ELKAAR BEREIKEN MET KORTE LIJNEN**

**Want ook Heerlen verdient heerlenaarschap.**

**Advies Burgerraad, projectgroep 3.2 Communicatie, inspraak en luisteren  
2025**

**Fermans, Hamers, Joosten, Kuiper, Kuipers, Munsters, Schonewille, Sinnema, Rijvers**



# SAMENVATTING

Een effectieve en toegankelijke gemeente vereist korte communicatielijnen en een sterke verbinding tussen bestuur en inwoners. Dit advies richt zich op concrete verbeteringen om de zichtbaarheid van de gemeente te vergroten, de informatievoorziening te optimaliseren en de betrokkenheid van burgers te versterken.

De voorgestelde maatregelen omvatten fysieke aanspreekpunten per stadsdeel, een verbeterde verspreiding van de stadskrant, en de invoering van buurtcoalities en mini-burgerberaden om directe participatie te bevorderen. Daarnaast wordt een vaste gemeentelijke contactpersoon per stadsdeel voorgesteld om een structurele dialoog te onderhouden tussen gemeente en bewoners. Tot slot zal een projectplan worden ontwikkeld om de huidige informatiestroom te analyseren en te verbeteren.

Deze initiatieven dragen bij aan een transparante en toegankelijke gemeente waarin bewoners niet alleen geïnformeerd worden, maar ook actief kunnen bijdragen aan hun leefomgeving. Dit advies biedt een routekaart voor een sociaal en actief Heerlen waarin samenwerking en open communicatie centraal staan.



# INHOUDSOPGAVE

<b>1. Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>2. Doelen</b>	<b>3</b>
<b>3. Speerpunten (beslispunten)</b>	<b>5</b>
<b>4. Drempels</b>	<b>8</b>
<b>5. Conclusie</b>	<b>9</b>

## BIJLAGE

- 1. Mogelijke locaties voor fysieke aanspreekpunten en gemeentelijke teams samenstellen en koppelen aan een wijk.**
- 2. In gesprek met ambtenaren**
- 3. Aanbevelingen voor implementatie van buurtcoalitie**
- 4. Actiepunten 'projectplan communicatie**
- 5. Overzicht waargebeurde scenario's van huidige communicatiepogingen**

# 1. INLEIDING

Een goed functionerende gemeente is een gemeente die in direct contact staat met haar inwoners. Open communicatie, toegankelijkheid en samenwerking tussen gemeente en burgers vormen de basis voor een sociaal en actief Heerlen. Om inwoners te betrekken bij hun leefomgeving en hen actief te laten meedenken en meedoen, is een heldere informatiestroom essentieel. Dit advies richt zich op verbeterpunten om de gemeente zichtbaarder en toegankelijker te maken, zodat er een sterkere verbinding ontstaat tussen burgers en het bestuur.

Burgerparticipatie is een essentieel onderdeel van een goed functionerende democratie. Inwoners moeten niet alleen geïnformeerd worden, maar ook de kans krijgen om actief mee te denken en invloed uit te oefenen op beleid en beslissingen die hun directe leefomgeving raken. Dit vergroot niet alleen het draagvlak voor gemeentelijke beslissingen, maar stimuleert ook een gevoel van betrokkenheid en eigenaarschap onder de burgers. Een gemeente die luistert naar haar inwoners en hen serieus neemt, bouwt aan een hechte en veerkrachtige samenleving.

De situatie rondom het Versliënbosch illustreert het belang van duidelijke en tijdige communicatie. De ontwikkelingen in dit gebied hebben directe invloed op ruim 300 huishoudens. De zorgen en onzekerheden onder bewoners tonen aan dat transparantie en overleg noodzakelijk zijn om draagvlak te creëren en gezamenlijk tot oplossingen te komen. Dit advies biedt concrete voorstellen om de informatievoorziening en samenwerking tussen gemeente en inwoners te verbeteren. Heerlen verdient heerlenaarschap waarbij de gemeente en de bewoners zich inzetten voor een groeiende gemeenschap en een betere leefomgeving voor iedereen.





## 2. DOELEN

Om effectief te werken aan een betere communicatie en samenwerking tussen de gemeente en haar inwoners, worden de doelen SMART geformuleerd. SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Dit zorgt ervoor dat de doelen concreet en haalbaar zijn.

### 1. Duurzaam overleg tot stand brengen en behouden.

- Specifiek: Het organiseren van regelmatige overlegmomenten tussen de gemeente en inwoners via fysieke aanspreekpunten, mini-burgerberaden en buurtcoalities.
- Meetbaar: Minstens één overlegmoment per kwartaal per stadsdeel met een representatieve groep deelnemers.
- Acceptabel: Zowel de gemeente als inwoners participeren actief in deze bijeenkomsten.
- Realistisch: Door gebruik te maken van bestaande wijkcentra en bibliotheken is de locatie bekend en bereikbaar voor iedereen.
- Tijdgebonden: Duidelijk format en eerste bijeenkomst binnen zes maanden na verkrijgen van dit advies.



# 2. DOELEN

## 2. Verbetering van de informatievoorziening.

- Specifiek: De stadskrant beter verspreiden en digitale communicatiekanalen toegankelijker maken.
- Meetbaar: Minstens 50% van de huishoudens moet de stadskrant ontvangen door middel van brede bezorging en beter zichtbare plekken, zoals buurtpunten.
- Acceptabel: Door samenwerking aan te gaan met distributiepartners en actieve marketing van digitale platforms.
- Realistisch: Verbetering van de bezorging en communicatie via gemeentelijke kanalen.
- Tijdgebonden: Aan het einde van het jaar 2025 is het bereik van de stadskrant en de social media pagina's gegroeid.



## 3. Verhoogde zichtbaarheid en toegankelijkheid van de gemeente.

- Specifiek: Een vast aanspreekpunt per stadsdeel introduceren.
- Meetbaar: Elke stadsdeelcontactpersoon moet minimaal twee keer per maand fysiek aanwezig zijn in het aangewezen stadsdeel.
- Acceptabel: Gemeenteamttenaren worden getraind om als aanspreekpunt te functioneren.
- Realistisch: Door middel van een roulatieprogramma voor gemeenteamttenaren.
- Tijdgebonden: Binnen vier maanden een functionerend aanspreekpunt in elk stadsdeel.





# 3. SPEERPUNTEN

## Fysieke aanspreekpunten per stadsdeel.

- In elk van de vier stadsdelen wordt een vaste locatie ingericht (bijvoorbeeld in een bibliotheek of buurthuis) waar een gemeentelijke vertegenwoordiger op vaste momenten aanwezig is. Bij deze punten kunnen bewoners vragen stellen, klachten aangeven en hulp krijgen bij het aanvragen van overheidsdocumenten (ter aanvulling op de IDO-punten in de bibliotheek). Dit draagt direct bij aan de doelen van verhoogde zichtbaarheid en verbeterde communicatie met inwoners.



## Betere verspreiding en toegankelijkheid van de stadskrant.

- De stadskrant wordt consequenter en breder verspreid, zodat inwoners beter geïnformeerd blijven. Dit moet gebeuren door niet alleen de stadskrant 'ook' online te plaatsen maar door deze actief en fysiek bij bewoners te bezorgen. Leg de stadskrant op drukbezochte plekken, bezorg deze mee met de huis-aan-huis. Dit ondersteunt het doel om de informatievoorziening te verbeteren en de betrokkenheid van burgers te vergroten.





# 3. SPEERPUNTEN

## Invoering van buurtcoalities of mini-burgerberaden per stadsdeel.

- Kleinschalige burgerberaden en buurtcoalities versterken de samenwerking tussen bewoners, buurtverenigingen en de gemeente, wat leidt tot betere besluitvorming op wijkniveau. Binnen elke buurt/stadsdeel spelen verschillende dingen, door dit beraad kleinschalig te houden komen deze punten sneller aan bod en kan er beter gekeken worden naar oplossingen. Ook is het belangrijk dat deze beraden laagdrempelig zijn en voor iedere buurtbewoner toegankelijk (eventueel op uitnodiging). Dit draagt bij aan het doel om duurzaam overleg tussen gemeente en burgers te bevorderen.



## Een vaste gemeentelijke contactpersoon per stadsdeel.

- Per stadsdeel wordt een gemeentelijk aanspreekpunt aangesteld dat actief contact onderhoudt met bewoners en structureel fysiek aanwezig is in de stadsdelen. Deze contactpersonen gaan geregeld het gesprek aan en observeert het stadsdeel in detail om te weten wat er speelt en waar aan gewerkt moet worden. Dit draagt direct bij aan de doelen van verhoogde zichtbaarheid en duurzame communicatie.



# 3. SPEERPUNTEN

## Communicatieplan: 'Verbetering van de informatiestroom naar bewoners'.

- Een concreet plan om de communicatie vanuit de gemeente richting inwoners te analyseren en te optimaliseren. Door een duidelijk beeld te vormen kan de huidige situatie goed geanalyseerd worden en wordt duidelijk waar de verbeterpunten liggen binnen de online maar ook offline communicatie. Dit draagt bij aan transparantere en efficiëntere informatievoorziening en ondersteunt het doel om de communicatie te verbeteren.



# 4. DREMPELS

- **Budgettaire beperkingen**

De benodigde middelen moeten binnen de gemeentelijke begroting passen. Als niet alle middelen binnen het budget passen, is het noodzakelijk om prioriteiten te stellen.

- **Bereikbaarheid en betrokkenheid**

Zowel inwoners als gemeentelijke vertegenwoordigers moeten actief betrokken worden en bereid zijn tot samenwerking.

- **Bereidheid tot open communicatie**

De gemeente moet transparant en toegankelijk zijn in haar communicatie en openstaan voor constructieve feedback van burgers.

- **Toegankelijkheid van informatie**

Niet alle inwoners zijn digitaal vaardig of op de hoogte van gemeentelijke kanalen. Er moeten meerdere, laagdrempelige informatiekanalen worden ingezet.

- **Verschillende belangen**

De gemeente moet balanceren tussen de wensen van verschillende belanghebbenden, wat kan leiden tot compromissen die niet voor iedereen bevredigend zijn.





# 5. CONCLUSIE

Een gemeente functioneert het beste wanneer haar inwoners actief betrokken worden en tijdig en duidelijk geïnformeerd zijn over zaken die hun leefomgeving raken. De situatie rondom het Versliënbosch toont aan dat een gebrek aan heldere communicatie en betrokkenheid kan leiden tot onzekerheid en onrust onder burgers. Dit onderstreept de noodzaak van een proactieve en transparante aanpak.

Door de voorgestelde maatregelen – waaronder fysieke aanspreekpunten, verbeterde informatievoorziening en actieve buurtparticipatie – wordt een stevige basis gelegd voor een gemeente die niet alleen luistert naar haar inwoners, maar ook met hen samenwerkt. Dit draagt bij aan een sociaal en actief Heerlen, waar buurtbewoners mee kunnen denken en doen om hun leefomgeving te verbeteren.

De burgerraad roept de gemeente op om deze adviezen ter harte te nemen en in overleg met inwoners en betrokken partijen tot concrete uitvoeringsplannen te komen. Alleen door samen te werken en helder te communiceren kunnen we Heerlen sterker en toekomstbestendig maken.





# **BIJLAGEN**

- 1. Mogelijke locaties voor fysieke aanspreekpunten en gemeentelijke teams samenstellen en koppelen aan een wijk.**
- 2. In gesprek met ambtenaren**
- 3. Aanbevelingen voor implementatie van buurtcoalitie**
- 4. Actiepunten 'projectplan communicatie**
- 5. Overzicht waargebeurde scenario's van huidige communicatiepogingen**



# BIJLAGE 1

## Mogelijke locaties voor fysieke aanspreekpunten en gemeentelijke teams samenstellen en koppelen aan een wijk.

- 1 - Centrum
- 2 - Hoensbroek
- 3 - Heerlerheide
- 4 - Heerlerbaan

- De gemeentesecretaris stelt voor ieder lokaal aanspreekpunt/ stadsdeel een team samen waarin iedere discipline vertegenwoordigd is.
- Ieder team wordt aangestuurd door een voorzitter.
- Het niveau van de teamleden adviseren wij dat deze beslissingsbevoegd zijn, zodat er korte lijnen ontstaan om problemen snel te signaleren binnen de wijk en ook snel aan te pakken.

voorbeeldschema:

teams	stadsdeel	wethouder	sociaal domein ambtenaar	financiën ambtenaar	bouw/infra structuur ambtenaar	communicatieambtenaar
1	centrum	1	1	1	1	1
2	Hoensbroek	2	2	2	2	2
3	Heerlerheide	3	3	3	3	3
4	Heerlerbaan	4	4	4	4	4

# BIJLAGE 2

## **Gesprek met ambtenaren**

**Deelnemers:** Hoofd strategische communicatie, woordvoerder burgemeester, Petra Joosten

Uit het gesprek is gebleken dat de communicatie vanuit de gemeente voornamelijk eenzijdig is: er wordt veel gezonden, maar weinig ontvangen. Hoewel er meerdere kanalen worden gebruikt om informatie te verspreiden, zijn de mogelijkheden voor inwoners om feedback te geven of in gesprek te gaan beperkt. Daarnaast is de inhoud van de gedeelde informatie vaak minimaal wanneer de gemeente deze als 'niet belangrijk genoeg' beschouwt.

Verder ontbreekt inzicht in het bereik en de effectiviteit van de communicatie. De gemeente heeft geen gegevens over:

- Het aantal ontvangers (hoeveel mensen een bericht ontvangen),
- Het aantal lezers (hoeveel mensen een bericht daadwerkelijk lezen),
- Het aantal snappers (hoeveel mensen de boodschap begrijpen en erop acteren).

Tijdens andere gesprekken aan dezelfde tafel werd ook duidelijk dat de gemeente zich niet verantwoordelijk voelt voor het controleren of inwoners informatie daadwerkelijk ontvangen en begrijpen. Volgens de gemeente ligt dit bij de persoonlijke interesse en bekwaamheid van de inwoner.

## **Voorbeelden van deze aanpak:**

- **Meldingen**
  - Een inwoner doet een melding bij de gemeente. Als hier niets mee wordt gedaan, maar de melding wel als 'afgehandeld' wordt gemarkeerd, ligt de verantwoordelijkheid bij de inwoner om opnieuw contact op te nemen voor een uitleg. De gemeente onderneemt hierin geen verdere actie.
- **Sociale media**
  - Informatie wordt gedeeld via Facebook. Als een inwoner niet op Facebook zit en daardoor een belangrijk bericht mist, wordt dit als een eigen verantwoordelijkheid gezien. De gemeente voelt zich niet verplicht om deze persoon via een ander kanaal te informeren.

# BIJLAGE 2

<b>Zendkanalen</b>	<b>Ontvangstkanalen</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Facebook (verschillende kanalen)</b>	<b>Facebook</b>	Berichten worden geplaatst waarop mensen kunnen reageren en vragen kunnen stellen. Hoe goed deze reacties gelezen en behandeld worden, is onduidelijk.
<b>Instagram (verschillende kanalen)</b>	-	Dezelfde berichten als Facebook, maar er wordt niet op gereageerd en geen interactie aangegaan.
<b>Stadskrant</b> -	-	Verschijnt elke twee maanden en wordt verspreid met reclamefolders. Mensen met een nee-nee of nee-ja sticker ontvangen deze niet. Ook mensen zonder sticker ontvangen deze niet ! De krant is ook online beschikbaar of op aanvraag per mail te ontvangen.
<b>Website</b>	<b>Website</b>	Bevat informatie en biedt de mogelijkheid om afspraken te maken.
<b>Nieuwsbrief</b>	-	Het gebruik en de effectiviteit van dit kanaal zijn onbekend.
<b>Media (persberichten, nieuwsitems, etc.)</b>	-	Informatievoorziening via externe mediakanalen.



# BIJLAGE 2

<b>Zendkanalen</b>	<b>Ontvangstkanalen</b>	<b>Omschrijving</b>
<b>Brieven</b>	<b>Brieven</b>	Bij bepaalde onderwerpen worden bewoners per brief geïnformeerd. Inwoners kunnen zelf brieven sturen naar de gemeente, maar het is onduidelijk in hoeverre hier iets mee wordt gedaan.
<b>Mail</b>	<b>Mail</b>	De gemeente kan bewoners per mail benaderen bij dringende zaken. Inwoners kunnen ook per mail vragen stellen, maar 'lastige' vragen blijven regelmatig onbeantwoord.
<b>Signalen</b>	<b>Signalen</b>	Platform voor meldingen over de leefomgeving en overlast.
<b>Telefoon / WhatsApp</b>	<b>Telefoon / WhatsApp</b>	Contact met het klantcontactcentrum (KCC) voor vragen en meldingen.
<b>Contactformulier website</b>	<b>Contactformulier website</b>	Mogelijkheid om meldingen en vragen in te dienen.
<b>Gemeentelijke informatiepunten</b>	<b>Gemeentelijke informatiepunten</b>	Informatiepunten in bibliotheken waar inwoners terecht kunnen voor hulp met aanvragen en informatie.
<b>Burgerinitiatieven</b>	<b>Burgerinitiatieven</b>	Mogelijkheid om een initiatief in te dienen bij de gemeenteraad (met handtekeningen).
<b>Samen in de Buurt / Frisse Wind</b>		Initiatieven ondersteunen met organisatie en financiële middelen.

# BIJLAGE 2

## **Inwonersparticipatie en inspraakmogelijkheden**

Inwoners hebben verschillende manieren om invloed uit te oefenen op besluitvorming en de leefomgeving:

- **Burgerinitiatieven:** Inwoners kunnen een burgerinitiatief indienen bij de gemeenteraad (hiervoor moeten handtekeningen worden verzameld).
- **Inspreken bij gemeenteraadsvergaderingen:** Inwoners kunnen bij commissievergaderingen hun mening geven over onderwerpen waar de raad over besluit.
- **Brieven aan de gemeenteraad:** Schriftelijke inspraakmogelijkheid.
- **Reuringregeling:** Specifiek voor initiatieven in Heerlen-Centrum en Hoensbroek-Centrum.
- **Gebiedsregisseurs en buurtinitiatieven:** Via Samen in de Buurt kunnen inwoners initiatieven starten om hun wijk leefbaarder te maken.

## **Feedback van inwoners in besluitvorming**

De gemeente neemt feedback van inwoners in principe mee in besluitvorming, maar dit is niet altijd zichtbaar of structureel. De gemeenteraad beslist over voorstellen die door het College van Burgemeester en Wethouders worden voorbereid. Inwoners kunnen inspreken of brieven sturen, maar dit betekent niet automatisch dat hun wensen worden gehonoreerd.

Onlangs is een verordening vastgesteld waarin staat hoe inwoners betrokken moeten worden bij besluitvorming. De gemeente moet deze verordening echter nog in de praktijk implementeren.

## **Toegankelijkheid voor kwetsbare groepen**

De gemeente Heerlen onderneemt verschillende acties om communicatie toegankelijker te maken:

- **Gemeentelijke informatiepunten:** In de bibliotheken kunnen inwoners terecht voor hulp bij digitale aanvragen en informatie.
- **Stadskrant:** Fysieke krant voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn.
- **Toegankelijke website:** De website voldoet aan wettelijke toegankelijkheidseisen en wordt verbeterd naar een A-status.

# BIJLAGE 2

- **Helder taalgebruik:** Standaardbrieven zijn herschreven in begrijpelijke taal en sommige documenten worden aangeboden in een beeldbrief.
- **Meeleespanel laaggeletterden:** Groep inwoners test teksten op begrijpelijkheid.
- **Ondertiteling en voorleesfunctie:** Video's op social media worden ondertiteld, en teksten op de website kunnen worden voorgelezen.

## **Communicatiebereik en effectiviteit**

De gemeente zet verschillende middelen in om inwoners te bereiken, maar er is geen exacte meting van hoeveel mensen de informatie daadwerkelijk lezen of begrijpen.

Voorbeeld van communicatiekanalen en hun bereik:

- Website: ±60.000 bezoekers per maand
- Facebook: ±21.000 volgers
- Instagram: ±5.000 volgers
- X (Twitter): ±7.000 volgers
- LinkedIn: ±14.500 volgers
- YouTube: ±600 volgers
- Nieuwsbrief: ±11.000 abonnees
- Stadskrant: ±40.000 exemplaren verspreid

De gemeente gebruikt een 'middelenmix' afhankelijk van de doelgroep, zoals persberichten, fysieke bijeenkomsten, digitale advertenties, posters en persoonlijke brieven. Echter, het daadwerkelijke effect van deze communicatie is onbekend.



# BIJLAGE 2

## Conclusies en aandachtspunten

- Gebrek aan feedbackmechanismen
  - Er ontbreekt een vaste procedure voor het ontvangen en verwerken van reacties, feedback en controle op de effectiviteit van de communicatie.
- Onvoldoende inzicht in bereik en impact
  - Er zijn geen cijfers of analyses beschikbaar over hoeveel inwoners daadwerkelijk bereikt worden en of de communicatie effectief is.
- Inconsistente communicatie per ambtenaar en afdeling
  - Verschillende ambtenaren hanteren verschillende communicatievormen, waardoor er geen uniforme aanpak is.
- Verouderde en niet-effectieve processen
  - De gemeente werkt volgens vaste processen en protocollen die in de praktijk niet meer effectief blijken te zijn.
- Beperkte directe contactmomenten met inwoners
  - Er zijn geen structurele open wijkbijeenkomsten waar inwoners direct in gesprek kunnen met beleidsmakers.

# BIJLAGE 3

## **Aanbevelingen voor implementatie van buurtcoalities**

- Oprichten van buurtgroepen bestaande uit actieve bewoners en vertegenwoordigers van lokale organisaties
- Organiseren van regelmatige overlegmomenten tussen buurtcoalities en gemeente, bijvoorbeeld één keer per maand
- Gebruik maken van een vaste agenda die per keer aangevuld kan worden met onderwerpen die spelen in de desbetreffende buurt
- Gebruikmaken van bestaande buurtinitiatieven en deze ondersteunen met gemeentelijke middelen

# BIJLAGE 4

## Actiepunten projectplan 'Verbetering informatiestroom'

- Onderzoek naar huidige informatiebehoefte onder inwoners
- Onderzoek naar huidig media gebruik van de inwoners, veel inwoners zijn online niet te bereiken terwijl jongere doelgroepen dit wel zijn. Op basis van dit onderzoek een menukaart ontwikkelen dat gepaste middelen per doelgroep en communicatiedoel overzichtelijk maakt
- Opstellen van een toegankelijk communicatiemodel voor buurtgerichte gemeentelijke informatie
- Pilotproject in één stadsdeel om effectiviteit te testen en verbeteren

# BIJLAGE 5

## Overzicht waargebeurde scenario's van huidige communicatiepogingen

### Huidige klantenreis en ervaringen gemeente Heerlen (gebaseerd op echte situaties)

#### Senario 1.

- Een burger heeft iets te melden en wil zijn verhaal kwijt.
- De burger gaat naar het gemeentehuis.
- De burger wordt erop gewezen dat er eerst een afspraak gemaakt moet worden.
- De burger gaat naar huis en probeert online een afspraak te maken, want offline gaat niet.
- De burger heeft een afspraak en gaat opnieuw naar het gemeentehuis.
- De burger doet zijn verhaal en wordt erop gewezen dat hij/zij een online meldingsformulier moet invullen of een nieuwe afspraak moet maken met de betreffende ambtenaar.
- De burger gaat opnieuw naar huis en probeert opnieuw een afspraak te maken met de betreffende ambtenaar en krijgt bericht dat deze voorlopig niet beschikbaar is. Of; De burger vult thuis het online meldingsformulier in en leest dat hij binnen 5-10 werkdagen een reactie zal krijgen.

#### Senario 2.

- Een burger wil graag wat meer weten over een initiatief vanuit de gemeente.
- De chat met de chatbox, maar deze verwijst de burger door naar een medewerker, maar de medewerker weet het antwoord ook niet en zegt dat de burger een mail moet sturen naar het algemeen e-mailadres.
- Onderzoek naar huidige informatiebehoefte onder inwoners
- Opstellen van een toegankelijk communicatiemodel voor gemeentelijke informatie
- Pilotproject in één stadsdeel om effectiviteit te testen en verbeteren De burger stuurt zijn vraag door via het algemene e-mailadres en leest dat hij/zij binnen 5-10 werkdagen een reactie zal ontvangen.
- Na 2 weken geen antwoord te hebben ontvangen neemt de burger telefonisch contact op met de gemeente met zijn vraag, deze medewerker kan/mag geen informatie geven en verwijst de burger opnieuw door naar het algemeen e-mailadres.
- De burger komt er niet uit en laat zijn/haar vraag los.

# BIJLAGE 5

## Senario 3.

- De burger maakt een anonieme melding van overlast, en voert geen gegevens in (wantja dat hoeft omdat het anoniem is).
- De burger merkt dat er niks met de melding is gedaan of gebeurd, en besluit om te achterhalen waarom en krijgt via de website antwoord van de chatbot.
- Er wordt niks gedaan met de melding van de burger, want deze wordt als 'spam' behandeld omdat de burger geen telefoonnummer en e-mailadres heeft achtergelaten.

## Senario 4.

- De burger maakt een melding van gedumpt afval dat is blijven liggen na asfaltering van een wandelpad.
- De burger vult alle contactgegevens in en verzendt het meldingsformulier.
- De burger krijgt bevestiging van de melding via de mail en leest dat de aannemer van het project is benaderd.
- De burger loopt de volgende dag dezelfde route en het afval opgehaald is.

## Senario 5.

- Een burger woont in een oud-heerlense mijnwerkerswijk en krijgt een brief in de brievenbus over bouw/sloopplannen over zijn/haar buurt.
- De burger leest in de brief dat zijn/haar woning gesloopt zal worden onder het motto "het opknappen en renoveren van de buurt" maar zijn/haar woning is niet (meer) renoveerbaar want dit is te duur.
- De burger leest dat deze plannen al zijn goedgekeurd en de bouw/sloop dit/volgend jaar gaat plaatsvinden.
- De burger heeft stress en paniek, want dat betekent dit, waarom heeft de burger geen inspraak gehad of is de burger tijdig geïnformeerd via verschillende media.
- De burger neemt contact op met de gemeente om uitleg en zijn/haar verhaal te kunnen doen, maar krijgt te horen dat de gemeente hier niks mee kan en de burger het maar moet accepteren.
- De burger neemt contact op met het aannemersbedrijf om uitleg en zijn/haar verhaal te kunnen doen en krijgt te horen dat het met de instemming van de gemeente toch gaat gebeuren.
- De burger leeft tot op de dag van vandaag in verbazing, verwarring en vooral gestrest en gefrustreerd.