

Zwijndrecht, Oktober 2023

Onderwerp: Advies begeleidingscommissie Zwijndrecht Luistert

Aan de leden van de gemeenteraad,
het college van burgemeester en wethouders,
de ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht en
de leden van de wijkplatforms en dorpsraad.

Aanleiding

Begin 2023 is het **'Plan van aanpak Bouwen aan Vertrouwen'** door het college en de raad vastgesteld. Een belangrijk onderdeel van dit plan is de uitvoering van de 'Quick Scan Lokale Democratie'. Doel van de uitvoering van de Quick Scan is om inzicht te krijgen in de werking van de lokale democratie. Met de Quick Scan ontvang je als gemeente een integraal beeld, een 'foto', van de stand van je eigen lokale democratie. Dit beeld komt tot stand door de input van inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren. De uitkomst is een startpunt om met inwoners en met elkaar in gesprek te gaan over de lokale democratie om daarna samen stappen nemen om het democratische samenspel te versterken! Hierover is in het plan van aanpak het volgende opgenomen:

Raadsleden, collegeleden, inwoners en ambtenaren worden bevraagd aan de hand van een online vragenlijst over hoe ze kijken naar hun lokale democratie. Het gaat vooral om de samenwerking: intern bij de gemeente, maar ook tussen de gemeente en inwoners. Wat levert dat ons op en hoe helpt dat ons binnen de opgave Bouwen aan Vertrouwen:

- Een rapport met een 'foto' van de stand van onze lokale democratie waarmee we het gesprek op gang brengen tussen raad, college, ambtenaren en inwoners over onze samenwerking als onderdeel van de aanpak Bouwen aan Vertrouwen;
- Inzicht in wensen en oordelen van raadsleden, collegeleden, ambtenaren en inwoners ten aanzien van de samenwerking;
- Tips en suggesties voor mogelijke verbeteringen die we kunnen vertalen naar onze aanpak voor de opgave Bouwen aan vertrouwen;
- Kortom: Een Aanvulling op de input die de afgelopen maanden is geleverd om in Zwijndrecht te Bouwen aan Vertrouwen daar waar het gaat om het lokaal democratisch samenspel.

Voor de voorbereiding en begeleiding van de Quick Scan is in april 2023 een begeleidingscommissie ingericht bestaande uit een vertegenwoordiging van inwoners, gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie. Onder de naam **'Zwijndrecht Luistert'** is de Quick Scan uitgevoerd in mei 2023 in de vorm van een online vragenlijst die door zowel inwoners als door raadsleden, het college en de ambtelijke organisatie is ingevuld. In dit advies:

- Nemen we de u mee in de stappen die zijn gezet van de voorbereiding en uitvoering van de Quick Scan tot en met de verdiepingsgesprekken met inwoners.
- Laten we op basis van de rapporten met resultaten van de VNG (Democratie in Actie) zien welke duiding we hebben gegeven aan deze resultaten. We geven steeds een korte toelichting op wat er is gevraagd, wat de belangrijkste opbrengsten zijn en wat ons daarin is opgevallen.
- Laten we zien welke wensen en verwachtingen inwoners in de verdiepingsgesprekken en de open antwoorden van de Quick Scan hebben meegegeven en waarmee de gemeente aan de slag kan.
- Sluiten we af met een samenvattend advies waarin voor de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie.

De belangrijkste boodschap van inwoners geven we u graag vooraf mee:

"Blijf in verbinding met inwoners en ondernemers".

Uitvoering vragenlijst Zwijndrecht Luistert – Quick Scan Lokale Democratie

Op 23 maart 2023 is de begeleidingscommissie voor het eerst bij elkaar gekomen om met elkaar onder begeleiding van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) – Democratie In Actie (DIA) te bespreken welke stappen er gezet moeten worden voor de uitvoering van de Quick Scan. Na deze bijeenkomst zijn we gestart met de voorbereidingen voor de uitvoering van de Quick Scan en de campagne daar omheen gestart. In 63 andere gemeenten is dezelfde Quick Scan uitgevoerd. Ons doel was om zo veel mogelijk inwoners zo ver te krijgen de vragenlijst in te vullen. In andere gemeenten die vergelijkbaar zijn met Zwijndrecht deden gemiddeld zo'n 400 inwoners mee.

Onder de noemer '**Zwijndrecht Luistert**' hebben we tussen 8 en 28 mei de vragenlijst onder de aandacht gebracht van inwoners. Een spread in de Brug, flyers die huis aan huis werden verspreid, gesprekken op de weekmarkt in Walburg en onze aanwezigheid bij verschillende activiteiten zoals de Verkerkloop maakten onderdeel uit van deze campagne. Dat leverde een respons op van **1601 personen** die de vragenlijst hebben ingevuld waarvan **1462 inwoners** (ruimschoots drie keer zo veel als vergelijkbare gemeenten). We zijn trots op deze respons. Dat betekent dat de betrokkenheid van inwoners bij hun gemeente (hun leefomgeving) groot is. Het betekent ook dat inwoners hun tijd hebben willen investeren in het geven van feedback op wat zij vinden dat goed gaat en beter kan in Zwijndrecht.

De online vragenlijst bevatte vragen over **communicatie, inwonersparticipatie, overheidsparticipatie, samenwerking** en **wijkplatforms**. We hebben hier een aantal maatwerkvragen over de bekendheid en werking van de wijkplatforms en de samenwerking van inwoners met de gemeente toegevoegd. Op 8 juni hebben we ons gebogen over de rapporten met resultaten die we ontvingen van de VNG. Hier hebben we in eerste instantie de hoofdlijnen uitgehaald. Deze zijn verwerkt in een spread die u op 23 juni heeft ontvangen, samen met het officiële rapport met de opbrengsten van de Quick Scan. Op 26 juni zijn deze rode draden gepresenteerd tijdens de prijsuitreiking. Tijdens deze avond kregen inwoners die de vragenlijst hadden ingevuld een gezond pakket of een jaarabonnement op voor het zwembad cadeau. Alle inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld hebben het rapport ontvangen en op 28 juni zijn de opbrengsten in de brug gepubliceerd.



Duiding van de resultaten van de vragenlijst Zwijndrecht Luistert – Quick Scan Lokale Democratie

De VNG (Democratie in Actie) heeft op basis van de ingevulde vragenlijsten rapporten opgeleverd met de resultaten. Hieronder laten we op basis van deze rapporten zien welke duiding wij hebben gegeven aan deze resultaten. We geven steeds een korte toelichting op wat er is gevraagd en wat de resultaten zijn.

We vinden het daarbij belangrijk om aan te geven dat we standaard vragen uit de landelijke vragenlijst **onvoldoende toegankelijk** vonden. Voor inwoners die niet goed kunnen lezen, voor inwoners met een visuele handicap waren geen hulpmiddelen beschikbaar om de vragenlijst goed te doorlopen. De vraagstelling was op onderdelen ingewikkeld. We hebben er voor gekozen de vragenlijst wel te gebruiken omdat we daarmee ook het vergelijk kunnen maken met 63 andere gemeenten (zogenaamde referentiegemeenten) in Nederland. Wel hebben we feedback gegeven aan de VNG en is het te overwegen om een eigen vragenlijst te ontwikkelen die beter past bij de uitgangspunten uit het 'Plan van aanpak Bouwen aan Vertrouwen' ten aanzien van communicatie en dienstverlening: **uitnodigend, duidelijk en toegankelijk**.

In zijn algemeenheid zien we dat het wederzijds vertrouwen in Zwijndrecht gemiddeld hoger ligt dan bij referentiegemeenten in Nederland. Met name op het gebied van communicatie en overheidsparticipatie (ondersteuning maatschappelijke initiatieven) scoren we iets lager en wordt door inwoners aangegeven dat de gemeente dit beter kan en moet doen. In de duiding van de resultaten houden we de volgorde van het hoofdrapport van de Quick Scan aan:

- Vertrouwen in de gemeente
- Verbeteren van de gemeentelijke inzet
- Werking van de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie verbeteren
- Communicatie (hoe communiceert de gemeente)
- Inwonersparticipatie (inwoners kunnen meedenken met de gemeente)
- Overheidsparticipatie (omgaan met maatschappelijke initiatieven)

Vertrouwen in het bestuur van de gemeente

Hoe staat het met het vertrouwen in het gemeentebestuur in Zwijndrecht? Inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren hebben antwoord gegeven op de vraag "Ik heb vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd". In rood is aangegeven waar in Zwijndrecht lager gescoord wordt dan bij referentiegemeenten. In groen is aangegeven waar Zwijndrecht hoger scoort. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de respondenten hier heeft geantwoord met "heel tevreden" of "tevreden".

Stelling	Inwoners	Raad	College	Ambtenaren
Ik heb vertrouwen in hoe de gemeente wordt bestuurd	40% (37%)	85% (67%)	100% (84%)	81% (54%)

Wat valt op: Het vertrouwen in de wijze waarop de gemeente wordt bestuurd ligt in Zwijndrecht bij zowel inwoners (40%) als bij de gemeenteraad (85%), het college (100%) als de ambtelijke organisatie (81%) hoger dan bij referentiegemeenten in Nederland. Dat betekent niet dat er niets te doen is want we zien met elkaar graag het vertrouwen van inwoners op dit gebied stijgen.

Totaalbeeld lokale democratie: Inzet gemeente verbeteren:

Hieronder ziet u op basis van het hoofdrapport het totaaloordeel per groep over de lokale democratie in Zwijndrecht. Hoe positief zijn inwoners, raadsleden, college en ambtenaren gemiddeld over alle aspecten van de lokale democratie (bestuur, communicatie, inwonersparticipatie, overheidsparticipatie)? In rood is aangegeven waar in Zwijndrecht lager gescoord wordt dan bij referentiegemeenten. In groen is aangegeven waar Zwijndrecht hoger scoort. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de respondenten hier heeft geantwoord met "heel tevreden" of "tevreden".

Lokale democratie	Inwoners	Raad	College	Ambtenaren
Totaalbeeld	31% (28%)	49% (51%)	77% (68%)	55% (55%)

Wat valt op: Inwoners en college zijn iets positiever in Zwijndrecht over de lokale democratie dan inwoners en colleges in referentiegemeenten. Gemeenteraad en ambtenaren scoren hier in lijn met het landelijke beeld.

Aan zowel inwoners als aan raad, college en ambtelijke organisatie is gevraagd hoe de gemeente in hun optiek haar inzet kan verbeteren. Hieronder volgt de top 3 volgens inwoners en de top 3 van raadsleden, college en ambtenaren naast elkaar. Hoe kan de gemeente haar inzet verbeteren volgens inwoners door te investeren in:

	Inwoners	Raad, college, ambtenaren
1	Luisteren naar inwoners (communicatie)	Luisteren naar inwoners (communicatie)
2	Inwoners laten meepraten (inwonersparticipatie)	Zorgen dat de gemeenteraad beter werkt (raad, college, organisatie)
3	Open en controleerbaar werken (communicatie)	Inwoners met plannen en ideeën ondersteunen (raad, college, organisatie)

Werking van de gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie verbeteren:

Een lokale democratie kan alleen goed werken als ook de interne onderdelen van de gemeente goed werken. Daarom zijn in de Quick Scan vragen opgenomen over de werking van de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie en hun samenwerking. Aan inwoners, college, raad en ambtelijke organisatie is gevraagd hoe tevreden zij zijn over hoe de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders in hun gemeente werken. Aan de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie is vervolgens gevraagd hoe tevreden zij zijn over de onderlinge samenwerking. In rood is aangegeven waar in Zwijndrecht lager gescoord wordt dan bij referentiegemeenten. In groen is aangegeven waar Zwijndrecht hoger scoort. Het percentage geeft aan hoeveel procent van de respondenten hier heeft geantwoord met "heel tevreden" of "tevreden".

	Inwoners	Raad	College	Ambtenaren
Tevredenheid over de gemeenteraad	34% (35%)	80% (59%)	100% (57%)	52% (43%)
Tevredenheid over het college van burgemeester en wethouders	35% (35%)	70% (59%)	80% (57%)	67% (43%)
Samenwerking raad – college	-	73% (64%)	80% (72%)	44% (43%)
Samenwerking raad – organisatie	-	50% (63%)	60% (50%)	37% (34%)
Samenwerking college - organisatie	-	63% (51%)	100% (86%)	73% (70%)

Wat valt op: De gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie zijn heel tevreden over de werking van de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Inwoners zijn hierover minder tevreden. Dat komt terug met name in de beantwoording van de vragen over communicatie en overheidsparticipatie door inwoners. Ook valt op dat de gemeenteraad en het college meer tevreden zijn over hun samenwerking dan de ambtelijke organisatie. Met name in de samenwerking tussen de raad en de ambtelijke organisatie zijn nog stappen te zetten. Voor verbetering van het functioneren van de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie zijn de volgende punten meegegeven:

Gemeenteraad		College	Ambtelijke organisatie
1	Politieke ondersteuning (van fracties)	Onderlinge samenwerking	Onderlinge samenwerking
2	Duidelijke werkwijzen en procedures	Ondersteuning door de gemeentesecretaris	Politiek- bestuurlijke sensitiviteit
3	Ondersteuning door de griffie	Volgen van trainingen/ opleidingen	Duidelijke werkwijzen en procedures

Communicatie (hoe communiceert de gemeente):

Transparantie en duidelijke communicatie zijn van groot belang in een democratie. Hoe komen besluiten tot stand, en wat is de uitkomst? Voor inwoners moet duidelijk zijn hoe de gemeente werkt, hoe ze kunnen besluitvorming kunnen volgen en controleren. En hoe ze kunnen samenwerken. Uiteraard is goede communicatie tweerichtingsverkeer: inwoners moeten zich ook (willen) informeren. Maar het start bij een gemeente die transparant en communicatief is. Vinden inwoners dat de gemeente goed luistert naar hun mening? En ook tussendoor en achteraf feedback vraagt, door na te gaan hoe tevreden inwoners zijn over de besluitvorming? Met andere woorden hoe staat het met 'de communicatie' in Zwijndrecht? Inwoners, gemeenteraad, college en ambtenaren hebben aangegeven of zij het eens zijn met de onderstaande stellingen. In rood is aangegeven waar in Zwijndrecht lager gescoord wordt dan bij referentiegemeenten. In groen is aangegeven waar Zwijndrecht hoger scoort.

Stellingen	Inwoners	Raad	College	Ambtenaren
De gemeente luistert naar inwoners	24% (30%)	16% (57%)	100% (95%)	67% (74%)
De gemeente legt besluiten uit	29% (26%)	32% (40%)	60% (61%)	32% (46%)
De gemeente vraagt hoe tevreden inwoners zijn over besluiten	18% (18%)	4% (28%)	40% (41%)	21% (31%)

Wat valt op: De antwoorden van inwoners, het college en de ambtenaren in Zwijndrecht op deze stellingen liggen redelijk in lijn met het beeld in referentiegemeenten. Zowel in Zwijndrecht als in veel referentiegemeenten is het college van burgemeester en wethouders het meest positief over de communicatie van de gemeente. In het oog springt vooral dat de gemeenteraad minder positief is over de communicatie naar inwoners dan de inwoners zelf (waar het gaat om het luisteren naar inwoners en of de gemeente voldoende vraagt of inwoners tevreden zijn over de besluiten). Vervolgens is door alle respondenten aangegeven waar de gemeente prioriteit aan moet geven als het gaat om de communicatie:

Prioriteiten communicatie	
1	Actief en met een open houding luisteren
2	Inwoners informeren over hoe ze kunnen meepraten
3	Besluiten uitleggen

Inwonersparticipatie (inwoners kunnen meedenken met de gemeente):

Inwonerparticipatie is een verzamelterm voor de manieren waarop de gemeente inwoners de mogelijkheid biedt om de gemeentelijke besluitvorming te beïnvloeden en bij te dragen aan oplossingen voor maatschappelijke en ruimtelijke vraagstukken. Uit de vragenlijst kunnen we afleiden hoe open en actief we in Zwijndrecht omgaan met inwonerparticipatie. Worden inwoners voldoende betrokken bij gemeentelijke plannen, activiteiten en voorzieningen? En lukt het om daar ook de juiste mensen bij te betrekken, de mensen die daar belang bij hebben? Hebben ze dan ook echt invloed op het resultaat? Inwoners, gemeenteraad, college en ambtenaren hebben aangegeven of zij het eens zijn met de onderstaande stellingen. In rood is aangegeven waar in Zwijndrecht lager gescoord wordt dan bij referentiegemeenten. In groen is aangegeven waar Zwijndrecht hoger scoort.

Stellingen	Inwoners	Raad	College	Ambtenaren
De gemeente zorgt dat inwoners echt invloed kunnen hebben op hun leefomgeving	35% (26%)	39% (46%)	80% (72%)	69% (54%)
De gemeente werkt samen met inwoners aan plannen, activiteiten en voorzieningen	39% (32%)	42% (47%)	80% (80%)	75% (63%)
De gemeente doet haar best om inwoners mee te laten denken die zich niet uit zichzelf laten horen	26% (25%)	33% (29%)	80% (45%)	58% (42%)
Inwoners krijgen de ruimte om hun ideeën en plannen uit te voeren	24% (26%)	50% (46%)	80% (72%)	55% (54%)
Inwoners kunnen digitaal samenwerken met de gemeente als dat nodig is	40% (37%)	35% (41%)	40% (54%)	47% (53%)

Wat valt op: Waar het gaat om inwonersparticipatie is het beeld in Zwijndrecht, met name bij inwoners, iets positiever dan bij referentiegemeenten. Inwoners konden bij deze vragen ook een reactie achterlaten. Hieruit kwam naar voren dat de gemeente stappen zet in het betrekken van inwoners bij maatschappelijke en ruimtelijke opgaven. Voor inwoners is echter lang niet altijd duidelijk wanneer en binnen welke kaders zij kunnen meepraten, meedenken of zelfs meebeslissen. Daarnaast moeten we beter uitleggen wat er met de inbreng is gedaan en hoe de gemeente de inbreng heeft meegewogen.

Tot slot is een belangrijk aandachtspunt om contact te leggen met inwoners die zich niet uit zichzelf laten horen. Door de respondenten is aangegeven waar de gemeente prioriteit aan moet geven als het gaat om de inwonersparticipatie:

Prioriteiten inwonersparticipatie	
1	Inwoners laten meedenken over uitdagingen zoals wonen, armoede, zorg, veiligheid en klimaat
2	Inwoners laten meebeslissen over wat er in hun buurt of wijk gebeurt
3	Contact leggen met inwoners die zich niet uit zichzelf laten horen.

Ook is gevraagd op welke drie onderwerpen de gemeente intensiever met inwoners moet samenwerken. Hieruit kwam de volgende top 3 naar voren:

Top 3 onderwerpen voor inwonersparticipatie	
1	De inrichting en onderhoud van de buurt en/of wijk
2	Sociale overlast (waaronder veiligheid, verkeer)
3	Gezondheid, (jeugd)zorg en armoede

Overheidsparticipatie (omgaan met maatschappelijke initiatieven):

Inwoners pakken soms zelf zaken aan in hun omgeving. Wanneer inwoners samen zelf dingen (willen) doen in hun buurt of voor de gemeenschap noemen we maatschappelijke initiatieven. Hier is de gemeente lang niet altijd bij nodig. Vaak gaan initiatieven pas goed lopen als de gemeente genoeg ruimte laat voor inwoners om hun ideeën en initiatieven te realiseren. Belangrijke vraag die raad, college en ambtelijke organisatie zich moeten stellen is wat een passende overheidsparticipatie is bij deze ideeën en initiatieven. Inwoners, gemeenteraad, college en ambtenaren hebben aangegeven of zij het eens zijn met de onderstaande stellingen. In rood is aangegeven waar in Zwijndrecht lager gescoord wordt dan bij referentiegemeenten. In groen is aangegeven waar Zwijndrecht hoger scoort.

Stellingen	Inwoners	Raad	College	Ambtenaren
Inwoners krijgen ruimten hun plannen en ideeën uit te voeren	24% (26%)	50% (46%)	80% (72%)	55% (54%)
De gemeente staat open voor plannen en ideeën van inwoners	32% (27%)	42% (45%)	80% (61%)	70% (53%)
Het is duidelijk waar inwoners terecht kunnen met hun ideeën en plannen	18% (18%)	10% (25%)	40% (43%)	27% (37%)
De gemeente helpt inwoners bij het uitvoeren van hun ideeën en plannen	22% (76%)	18% (79%)	80% (45%)	57% (61%)

Wat valt op: Als het gaat om overheidsparticipatie hebben we behoorlijk wat stappen te zetten. De gemeente moet meer open staan voor ideeën en plannen, laten weten waar inwoners terecht kunnen en helpen bij het uitvoeren. Belangrijke vraag vanuit inwoners is om een vast gezicht, vast aanspreekpunt te realiseren binnen de gemeente waar inwoners met hun ideeën en plannen terecht kunnen. Door de respondenten is aangegeven waar de gemeente prioriteit aan moet geven als het gaat om de inwonersparticipatie:

Prioriteiten maatschappelijke initiatieven	
1	Een duidelijk aanspreekpunt hebben voor ideeën en plannen
2	Plannen van inwoners mogelijk maken door er aan mee te betalen
3	Helpen bij het vinden van mensen of organisaties die kunnen meebetalen aan plannen (zoals subsidies, sponsors)

Verdiepingsgesprekken met inwoners

Na het uitvoeren van de Quick Scan hebben we inwoners die de vragenlijst hebben ingevuld gevraagd of zij wilden doorpraten over een aantal onderwerpen. Deze gesprekken vonden plaats op 28 en 30 augustus en werden gevoerd door een vertegenwoordiging van de begeleidingscommissie. 8 inwoners hebben de tijd en moeite genomen hun ervaringen met de gemeente met ons te delen en aan te geven waar en hoe zij vinden dat het beter kan.

Gespreksonderwerpen:

- De verschillende beelden van inwoners, raad, college en ambtelijke organisatie over hoe de gemeente luistert naar inwoners en met hem communiceert;
- Hoe inwoners 1 duidelijk aanspreekpunt zien in de gemeente voor ideeën en initiatieven;
- Wanneer inwoners vinden dat besluiten goed worden uitgelegd en op welke wijze dat het meeste effect en bereik heeft;
- Wanneer inwoners vinden dat zij ruimte krijgen voor participatie;
- Wanneer inwoners vinden dat er op een goede manier opvolging wordt gegeven aan participatietrajecten;
- Wat raad, college en ambtelijke organisatie kunnen doen om zichtbaar en benaderbaar te zijn voor inwoners;
- Wat wijkplatforms kunnen doen om hun zichtbaarheid te vergroten.

Sfeerimpressie:

Voor de verdiepingsgesprekken is bewust gekozen voor kleine gespreksgroepen met inwoners die hebben aangegeven dat zij hun ervaringen willen delen en willen meedenken over waar en hoe de inzet van de gemeente beter kan. Inwoners hebben op een open manier hun ervaringen met de gemeente gedeeld. Deze ervaringen liepen uiteen van ervaringen met zorg en ondersteuning (en de wijze waarop dat is geregeld) tot bezwaar en beroep bij bouwprojecten of gebiedsontwikkeling. Deze inwoners zochten in de gesprekken geen oplossing voor hun eigen situatie of ervaring, maar hopen oprecht dat de gemeente echt luister en zij geven aan te willen helpen om zaken te verbeteren. Ondanks hun negatieve ervaringen waren zij bereid intensieve gesprekken te willen voeren over wat er beter en anders kan en hoe. Een belangrijke boodschap die zij meegaven is dat zij wel vinden dat de gemeente luistert, maar dat vaak onduidelijk is wat er met de informatie of inbreng die inwoners hebben wordt gedaan. Hoe dit is meegewogen in de besluitvorming. De teneur bij inwoners is wel: pak nu echt door en blijf nu in verbinding, anders is het vertrouwen niet meer te herstellen!



Wat geven inwoners de gemeente mee in de verdiepingsgesprekken en open antwoorden in de Quick Scan

Inwoners hebben inhoudelijk in de verdiepingsgesprekken en in de open antwoorden van de Quick Scan behoorlijk wat handvatten meegegeven aan de gemeente om mee aan de slag te gaan. Veel van deze punten zijn zowel op de gemeenteraad als het college en de organisatie van toepassing. De inbreng van inwoners is hieronder verdeeld in de vijf belangrijkste thema's en in actievorm opgeschreven. Wat zijn wensen en verwachtingen van inwoners:

Thema 1: Dienstbare gemeente/ Houding en gedrag

- **Menselijkheid:** Neem de tijd om met inwoners en ondernemers in gesprek te gaan. Doe dat op een manier die de voorkeur heeft van een inwoner of ondernemer: persoonlijk of telefonisch (liever niet per mail). Inwoners en ondernemers geven de voorkeur aan persoonlijk contact en een gezicht.
- **Luister:** Neem inwoners en ondernemers serieus: wees op tijd, wees voorbereid. Wees nieuwsgierig en geïnteresseerd. Luister en geef terug wat je hoort. Geef als raadslid, collegelid en ambtenaar aan wat je hebt gehoord in de argumentatie van een inwoner of ondernemer. Hoe is/wordt hun argumentatie meegenomen in je overwegingen om inbreng wel of niet over te nemen.
- **Ga kijken:** Ga ter plekke kijken. Niet alleen vanuit de vak inhoud, maar sta letterlijk in de omgeving met de mensen om wie het gaat. Weeg dat mee in je besluit of aanpak.
- **Wederkerigheid:** Hou inwoners en ondernemers vast tijdens een proces en vraag waar hun behoefte zit qua informatievoorziening. Dus ook als er even een poosje niets te melden valt, bel of mail altijd terug. Laat hen weten waar en hoe ze jou kunnen bereiken zodat ze zelf ook actief kunnen informeren. Laat ook duidelijk weten wat je van de inwoner of ondernemer zelf verwacht. Investeer in elkaar.
- **Doseren:** Stort geen grote hoeveelheden informatie uit over inwoners en ondernemers. Neem hen stap voor stap mee in een proces en houd je informatie uitnodigend, toegankelijk en compleet.

Thema 2: Communicatie

- **Zeg wat je doet en doe wat je zegt:** Draai in je communicatie niet om de hete brij heen. Wees open en eerlijk over a) wat je wel en niet kunt realiseren, b) waar je mee bezig bent en c) waar mensen hun inbreng op kunnen leveren.
- **Nazorg:** Als een project of activiteit is afgerond, informeer inwoners en ondernemers hier dan over en vraag hen of je nog iets voor hen kunt betekenen. Bespreek met alle betrokkenen wat er tijdens het project of de activiteit goed is gegaan en wat er beter of anders moet. Laat weten wat je met de verbeterpunten doet. Deel de successen en leerpunten.
- **Uitleg van besluiten:** Wanneer een besluit genomen is, leg dan in heldere taal uit wat dit besluit voor inwoners en ondernemers betekent. Verplaats je in de inwoners.
- **Spreken met één mond:** Zorg voor eenduidigheid in beleid, zodat inwoners van collega A hetzelfde verhaal horen als van collega B.
- **Een duidelijk aanspreekpunt:** Zorg dat de gemeente goed benaderbaar is en dat inwoners en ondernemers weten bij wie ze terecht kunnen met hun vraag.
- **Toon die de muziek maakt:** We kunnen niet iedereen altijd tevredenstellen. Soms moeten we als gemeente een vervelende boodschap brengen. Ook deze kunnen we netjes en vriendelijk overbrengen.

Thema 3: Inwonerparticipatie

- **Verwachtingen:** Bespreek wederzijdse verwachtingen met inwoners en ondernemers (altijd navragen, niet aannemen, niet invullen voor een ander). Wees duidelijk in wat je van elkaar verwacht. Beloof niets dat je niet kunt waarmaken. Geef duidelijk aan welke ruimte er is om mee te denken, mee te doen en/of mee te beslissen. Wees daarin heel concreet.

- **Niet alles tegelijk:** De gemeente werkt aan heel veel verschillende projecten. Bij steeds meer projecten en processen willen we de omgeving betrekken. Zorg ervoor dat je hen niet overvraagt. Stem participatieprocessen intern af.
- **Verplaats je in de inwoner:** sluit aan bij het sentiment en de situatie van de inwoners/ ondernemers om te voorkomen dat mensen afhaken. Check als gemeente of je de inwoner goed hebt begrepen.

Thema 4: Overheidsparticipatie

- **Bedank inwoners die ideeën hebben ingebracht bij de gemeente:** Pakaan wordt als heel positief ervaren. Deel de ideeën die via Pakaan zijn ingebracht en bedank inwoners voor hun inbreng en betrokkenheid.
- **Zorg voor een vast aanspreekpunt voor ideeën:** Inwoners en ondernemers hebben graag persoonlijk contact met de gemeente, ook om hun ideeën in te brengen. Geef Pakaan een (persoonlijk) **gezicht**
- **Pak door op inbreng, zorgpunten & klachten op buurtniveau (parkeren, vuil, handhaving etc.):** juist in de eigen leefomgeving zit de grootste betrokkenheid en kan je als gemeente echt zichtbare impact hebben.
- **Faciliteer overlegstructuren (wijkplatforms etc.):** Actief (fysiek) ruimte beschikbaar stellen voor samenspraak en verbinding.

Thema 5: Wijkplatforms

- **Afvaardiging buurten in wijkplatforms:** sommige wijken zijn erg divers. Zorg voor een goede verdeling van de verschillende buurten in de wijkplatforms. Houd hierbij ook rekening met diversiteit in doelgroepen.

Samenvattend advies begeleidingscommissie aan de gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie

Bij de duiding van de antwoorden op de vragenlijst Zwijndrecht Luistert hebben we aangegeven waar voor inwoners, gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie de prioriteiten liggen als het gaat om het bouwen aan vertrouwen. Dat geeft de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie handvatten om verdieping aan te brengen in de huidige aanpak "Bouwen aan Vertrouwen". Ook het overzicht van wat inwoners de gemeente meegeven aan wensen en verwachtingen geven hiervoor handvatten. Hieronder volgt op basis hiervan een samenvattend advies van de begeleidingscommissie:

- Aan de gemeenteraad: Verwerk de uitkomsten van de Quick Scan en verdiepingsgesprekken (zoals opgenomen in dit advies) in het plan van aanpak dat door de raads werkgroep (raadscommissie) Bouwen aan Vertrouwen wordt opgesteld. Ga als gemeenteraad in gesprek over de drie belangrijkste punten die u uit de Quick Scan wilt meenemen en hoe u hierover wilt communiceren. Het hoofdrapport van de Quick Scan geeft bij al deze onderwerpen voorbeelden van hoe u dat kunt doen. Geef vervolgens aan inwoners terug wat er met hun inbreng wordt gedaan;
- Aan het college en de ambtelijke organisatie: Leg de uitkomsten van de Quick Scan en verdiepingsgesprekken (zoals opgenomen in dit advies) naast het huidige "Plan van aanpak Bouwen aan Vertrouwen". Ga als college in gesprek over de drie belangrijkste punten die u uit de Quick Scan wilt meenemen en hoe u hierover wilt communiceren. Het hoofdrapport van de Quick Scan geeft bij al deze onderwerpen voorbeelden van hoe je dat kunt doen. Maak vervolgens een update van het plan van aanpak waarin de aanvullingen vanuit inwoners worden meegenomen. Geef vervolgens aan inwoners terug wat er met hun inbreng wordt gedaan;
- Aan de wijkplatforms en de dorpsraad: In de Quick Scan zijn specifieke vragen gesteld over de zichtbaarheid en rol van de wijkplatforms. Gebruik deze uitkomsten om, ondersteund door de gemeente, zichtbaarder te worden en inwoners te ondersteunen bij het uitvoeren van hun ideeën en initiatieven in de buurten;
- Aan de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie: Ga op vaste momenten in het jaar met inwoners en ondernemers in gesprek om te luisteren naar hun ervaringen met de gemeente;
- Herhaal de Quick Scan in 2025 en koppel hierover terug naar inwoners op een manier die passend is bij de wijze waarop Zwijndrecht wil communiceren.

Wat mag u verwachten van de begeleidingscommissie vanaf dit punt

Tot nu toe heeft de begeleidingscommissie zich gebogen over de uitvoering van de Quick Scan, het duiden van de uitkomsten en het uitbrengen van een advies op basis hiervan. Het is nu aan de gemeenteraad, het college, de ambtelijke organisatie en de wijkplatforms/dorpsraad om met de opbrengsten aan de slag te gaan. We zien de rol van de begeleidingscommissie vanaf dit punt als volgt:

- Monitoren van de wijze waarop de gemeenteraad, het college, de ambtelijke organisatie en de wijkplatforms/dorpsraad de opbrengsten van de Quick Scan verwerken in hun plannen van aanpak : "Bouwen aan vertrouwen";
- Monitoren van de wijze waarop gemeenteraad, college, ambtelijke organisatie en wijkplatforms/dorpsraad uitvoering geven aan die plannen;
- Het leveren van een bijdrage aan de tussenevaluatie van de opgave "Bouwen aan Vertrouwen" in 2024.
- Het voorbereiden en uitvoeren van een tweede Quick Scan in 2025 inclusief de duiding daarvan.

De begeleidingscommissie levert daarmee een bijdrage aan de monitoring van de voortgang, maar het is aan het college en gemeenteraad om vast te stellen of de opgave Bouwen aan Vertrouwen uit het raadsprogramma conform de afspraken wordt uitgevoerd.

Afsluiting

We vragen de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie uiterlijk in het eerste kwartaal van 2024 aan ons (en daarmee aan de inwoners en ondernemers van de gemeente Zwijndrecht) terug te koppelen wat zij met de inzichten uit de Quick Scan en ons advies hebben gedaan.

Mocht u naar aanleiding van dit advies of de inhoud ervan vragen hebben, dan zijn we als begeleidingscommissie graag bereid hierover in gesprek te gaan. U kunt dan bellen met projectleider Alfons van Leussen (06-34634527) of mailen naar zwijndrechtluistert@zwijndrecht.nl.

Ter afsluiting willen we graag meegeven dat het begeleiden van de Quick Scan Lokale Democratie (Zwijndrecht Luistert) in deze vorm een mooie lokale uiting is van democratisch samenspel. Een vertegenwoordiging van inwoners, ondernemers, wijkplatforms/dorpsraad, gemeenteraad, college en ambtenaren heeft gezamenlijk in beeld gebracht wat er in de lokale democratie beter kan. Dank voor het vertrouwen in ons collectief en pak vooral vaker op deze manier opgaven, projecten en onderzoeken aan!

Hartelijke groet,

De begeleidingscommissie Zwijndrecht Luistert!

Claudia Blomert, Carry Breur, Jacqueline van Dongen, Wijnand van Drooge, Mara Goselink, Alfons van Leussen, Thomas Loos, Ronald de Meij, Irene Odinot, Hinrich Slobbe, Gerard Slotema, Monique Tieleman, Sandra Vat en Kim Visser – Hooimeijer.