

Adviesrapport

Begrijpbaarheid gemeente Heerenveen

Titelblad

Titel: Onderzoeksrapport Begrijpbaarheid gemeente Heerenveen

Subtitel: Begrijpbaarheid van politieke besluitvorming in de gemeente Heerenveen

Versie: Definitieve versie

Datum: September 2023 – Januari 2024

Plaats: Leeuwarden

Onderwijsinstelling: NHL Stenden

Auteurs:

Gijs van Beijeren Bergen en Henegouwen

Rinke van der Duim

Franke Smink

Begeleider:

Eric ter Keurs

Opdrachtgever:

Marc Jense

Gemeente Heerenveen

Inhoud

Inleiding	1
Probleemstelling.....	1
Actoranalyse	2
Doelstelling.....	2
Hoofdvraag.....	2
Deelvragen.....	2
Beleidscontext	3
Organisatorische context.....	3
Theoretisch kader	4
Onderzoeksmethode	7
Resultaten	8
Handelingsmogelijkheden.....	11
Advies	14
Bibliografie.....	16
Bijlagen	18

Inleiding

De trend van de afgelopen jaren is dat het vertrouwen in de overheid steeds verder afneemt. De toeslagenaffaire, de afhandeling van de aardbevingsschade in Groningen, maar ook andere problematieken zorgen ervoor dat veel inwoners geen vertrouwen hebben in de oplossingscapaciteit van de overheid. Op gemeentelijk niveau speelt dit ook, maar wat zijn daar de verklaringen voor? Het kan zijn dat de landelijke trend doorzet in regionale overheden of is het van oudsher zo dat de gemeente minder begrepen wordt? De gemeente is voor veel burgers onbegrijpelijk en in dit rapport wordt onderzocht wat daar de redenen voor kunnen zijn.

Voor dit onderzoek is het van belang wat de gemeente, in dit geval gemeente Heerenveen, voor de burger onbegrijpelijk maakt. Daarvoor wordt gekeken naar drie aspecten van de gemeente.

Ten eerste het gemeentelijke systeem. Mensen hebben eigenlijk geen weet van het doen en laten van de gemeente en hoe de organisatie in elkaar steekt. Daar moet wat aan gedaan worden, want de gemeenteraad vertegenwoordigt de burger, alleen wordt dit niet zo ervaren. Uitleg over het systeem van een gemeente is van groot belang om meer begrip te krijgen van de inwoners. De gemeente moet als medestander optreden en ervaren worden, niet als tegenstander.

Dat is ook meteen het tweede aspect waar op gericht wordt in dit onderzoek. De attitude van de gemeente ten opzichte van de burger. Hoe moet de burger de gemeente vertrouwen als dat niet wederzijds is? De ombudsman bekritiseerde het feit dat de overheid de burger vaak als fraudeur ziet (ANP, 2023). Dat beeld moet veranderd worden en zou de gemeente in een beter daglicht kunnen zetten.

Ten slotte is de gemeente in haar taal vaak onbegrijpelijk voor de burger. Gemeentebrieven, uitnodigingen en andere teksten staan vol met vakjargon en onbegrijpelijke woorden voor de burger. Dat is voor de inwoners waarschijnlijk een teken dat de gemeente niet op gelijke hoogte staat, maar dat zou eigenlijk wel zo moeten zijn.

Kortom, het zal in dit onderzoek gaan over het begrijpelijk maken van de gemeente voor haar inwoners. Daarbij wordt gekeken naar kennis over de gemeentelijke organisatie en besluitvorming, de houding en de taal van de gemeente. Op basis van die aspecten zal een onderzoek verricht worden en daartoe aanbevelingen gedaan worden om de gemeente voor de inwoners van Heerenveen begrijpelijker te maken.

Probleemstelling

Om het probleem beter in kaart te krijgen, worden de 6W-vragen van Verhoeven gebruikt. Deze helpt om een probleem snel in kaart te brengen en helpt bij het formuleren van de hoofdvraag (Verhoeven, 2022).

1. **Wat is het probleem?** De gemeentelijke besluitvorming is niet begrijpelijk voor de inwoners van de gemeente Heerenveen
2. **Wie heeft een probleem?** De gemeente en de inwoners van de gemeente Heerenveen.
3. **Wanneer is het een probleem?** Gemeenteraadsverkiezingen hebben structureel een lage opkomst. Steeds meer mensen zijn niet bekend met het besluitvormingsproces en de raadsleden van de gemeente. Zo weten ze ook niet op wie ze stemmen en wat voor invloed dat kan hebben.
4. **Waarom is het een probleem?** De gemeente is er voor de inwoners, maar steeds minder inwoners ervaren dat, omdat ze simpelweg niet begrijpen hoe de gemeente werkt en wat voor invloed zij daar zelf op kunnen hebben.
5. **Waar doet zich het probleem voor?** In de gemeente Heerenveen.
6. **Wat is de aanleiding van het probleem?** De landelijke trend dat steeds minder mensen vertrouwen hebben in de politiek en gewoonweg niet weten hoe de gemeentelijke besluitvorming werkt. Daardoor ontstaat steeds minder draagvlak onder de inwoners.

Actoranalyse

In bijlage I van dit document is de actoranalyse schematisch weergegeven in een tabel. Hierin zijn de actoren die betrokken zijn bij dit onderzoek omschreven en welke mate van invloed zij hebben bij de politieke besluitvorming in de gemeente Heerenveen.

Doelstelling

Het doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de problemen die inwoners van de gemeente Heerenveen ervaren met de politieke besluitvorming, en daartoe aanbevelingen te formuleren om de begrijpbaarheid van de gemeente te verbeteren.

Hoofdvraag

Hoe kan de politieke besluitvorming in de gemeente Heerenveen veranderd worden om deze voor alle betrokkenen begrijpelijker en toegankelijker te maken?

Deelvragen

1. Op welke manier communiceert de gemeente tegenover de burger?
2. Hoe wordt de gemeentelijke besluitvorming uitgelegd aan de burger?
3. Op welke manier benadert de gemeente de burger in zijn algemeenheid?

Beleidscontext

In artikel 170c van de gemeentewet staat dat de burgemeester toezicht houdt op de kwaliteit van procedures met betrekking tot burgerparticipatie in de gemeente (Overheid.nl, 2023). Op het gebied van begrijpbaarheid van de politieke besluitvorming is niet eenduidig voorgaand beleid te vinden. Om de context wat breder te schetsen is gezocht naar beleid met betrekking tot burgerparticipatie. Tot voor kort was er bij de gemeente Heerenveen geen burgerparticipatiebeleid.

Gemeente Heerenveen heeft dus geen beleid met betrekking tot burgerparticipatie, maar dit wil niet zeggen dat de gemeente burgers niet mee laat participeren. Zo worden burgers wel betrokken bij het maken van beleid, alleen vindt dit zich meestal plaats in de eindfase. Toch is dit wel een positieve ontwikkeling, gezien vroeger burgers nauwelijks betrokken waren bij het maken van beleid. Recente ontwikkeling laat in de gemeente Heerenveen wel zien dat burgerparticipatie steeds eerder plaats vindt bij het maken van beleid. Het verschilt alleen wel per domein, gezien het erg lastig is om dezelfde vorm van burgerparticipatie toe te passen op alle domeinen (Jense, 2023).

Dit jaar is het beleidskader 'Participatiebeleid Omgevingswet gemeente Heerenveen' vastgesteld. De rekenkamer heeft onderzoek gedaan naar burgerparticipatie in de fysieke leefomgeving. Verder zijn er een tweetal documenten waarin participatie genoemd wordt, maar waarin geen concrete plannen worden beschreven.

- **Rapport Rekenkamer 'Burgerparticipatie in de fysieke leefomgeving'**: in dit onderzoek is geprobeerd in kaart te brengen wat de ambities zijn van de gemeente en wat de huidige werkwijze en ervaringen zijn met burgerparticipatie. Het uiteindelijke doel is om de raad richting mee te geven om participatie in de Omgevingswet goed tot z'n recht te laten komen (Rekenkamercommissie Heerenveen, 2023).
- **Participatiebeleid Omgevingswet Gemeente Heerenveen**: met de naderende komst van de Omgevingswet ontstaan nieuwe wettelijke verplichtingen ten aanzien van participatie. Met dit beleid worden de wettelijke eisen gekoppeld aan de eigen ambities en uitgangspunten van de gemeente (Gemeente Heerenveen, 2023).
- **Koersdocument Strategische agenda Heerenveen 2022-2040**: participatie wordt genoemd als middel voor de opgave om de lokale democratie te versterken (Gemeente Heerenveen, 2022).
- **Raadsagenda 2022-2026**: participatie wordt hierin genoemd als middel van democratische vernieuwing (Gemeente Heerenveen, 2023).

Organisatorische context

Het project speelt zich af in de gemeente Heerenveen. Er wordt in het onderzoek gekeken naar de relatie van de gemeente Heerenveen ten opzichte van de gehele populatie van de gemeente Heerenveen.

Theoretisch kader

In dit hoofdstuk worden verschillende begrippen en theorieën besproken. Hierbij gaat het om het centrale thema van dit onderzoek, 'begrijpbaarheid'. Om in te kaderen waar dit onderzoek over gaat, zijn bepaalde onderdelen uitgekozen waardoor de gemeente als onbegrijpelijk wordt ervaren.

Het eerste onderdeel is de taal van de gemeente. Veel mensen begrijpen niet wat de gemeente schrijft of waar het over gaat. Het is een noodzaak dat inwoners snappen wat er in teksten van de gemeente staat. Daarom moet dat niet vol staan met ambtelijk taalgebruik, maar in begrijpelijke tekst duidelijk gemaakt worden.

Ten tweede gaat het om de houding van de gemeente richting de inwoners. Het vertrouwen in de overheid neemt af en dat wordt alleen maar meer als de inwoners het niet begrijpen. Als de gemeente er al van uitgaat dat de burger fout zit of als fraudeur bestempeld wordt, zal het vertrouwen niet hersteld worden. De gemeente is de medestander van de burger en niet de tegenstander.

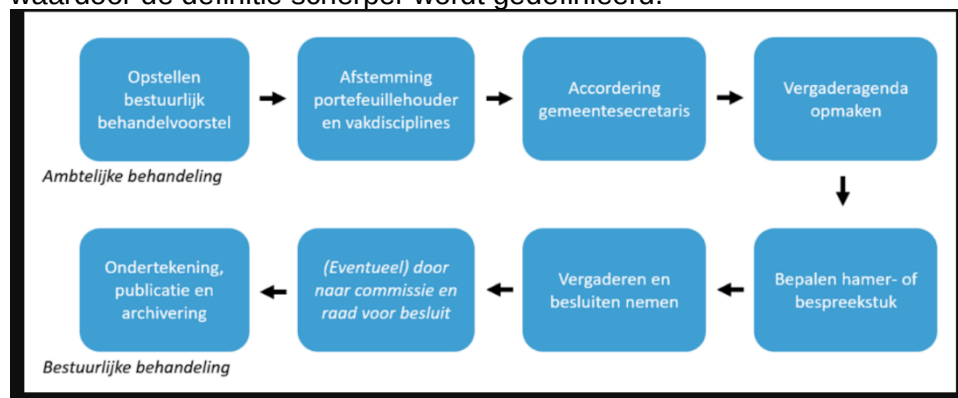
Ten derde gaat het om het begrijpen van het gemeentelijke systeem. Het is voor veel inwoners niet bekend wie er in de gemeenteraad zit, wat hun rol is en wat de reden is waarom ze daar zitten. Het begrijpen van de besluitvorming helpt ook mee om het vertrouwen weer te herstellen. Hierbij speelt uitleg over het systeem van de gemeente een belangrijke rol.

Begrijpelijkheid van een tekst; De begrijpelijkheid van een tekst wordt beïnvloed door vier variabelen: de lezer zelf, zijn leesstrategie, de aard van de taak en de tekstinhoud. Lange zinnen met veel signaalwoorden kunnen bijvoorbeeld aangenaam zijn voor lezers die specifiek zoeken naar deze signaalwoorden als leesstrategie. Bovendien spelen het type medium (bijvoorbeeld papier of beeldscherm) en de omstandigheden tijdens het lezen een rol in de begrijpelijkheid van een tekst. Het is belangrijk op te merken dat zowel laag- als hoogopgeleide lezers niet onnodig vereenvoudigd moeten worden, vooral niet als de lezer al voorkennis heeft over het onderwerp van de tekst (Berg, 2014).

Voor deze definitie is gekozen, omdat het helpt begrijpelijkheid beter te begrijpen en te beoordelen in verschillende situaties. De definitie houdt rekening met veel verschillende aspecten die van invloed zijn op hoe mensen teksten begrijpen. De nadruk op de lezers is belangrijk voor dit onderzoek, aangezien zij het beter moeten gaan begrijpen.

Politieke besluitvorming; Het proces waarbij politici samenwerken om belangrijke beslissingen te nemen voor een land of een gemeenschap (Schoolwoordenboek, 2023).

Gemeentelijke besluitvorming; In figuur 1 is een afbeelding weergegeven die een helder beeld schets van de besluitvorming in de gemeente. De afbeelding geeft voor dit onderzoek een handige definitie. Zowel de ambtelijke- en de bestuurlijke behandeling zijn zichtbaar, waardoor de definitie scherper wordt gedefinieerd.



Figuur 1 Besluitvorming volgens (Mol, 2019)

Besluitvorming; In figuur 2 is het BOB-model afgebeeld. BOB staat voor Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming en is een veelgebruikt vergadermodel voor gemeenten. Bij de Beeldvorming gaat het om alle relevante informatie over een onderwerp op tafel te krijgen, mogelijke oplossingen te bedenken en de te verwachten effecten of gevolgen van die oplossingen duidelijk te krijgen. In deze fase kunnen inwoners op verschillende manieren hun standpunten naar voren laten brengen. Tijdens de Oordeelsvorming kunnen de raadsleden tot een oordeel komen door informatie met elkaar uit te wisselen en bondgenoten te zoeken. Ten slotte zal bij de Besluitvorming door de raadsleden een besluit worden gemaakt.



Figuur 2 Het BOB-model (Gemeente Hoorn, 2024)

Informatievoorziening; Verwijst naar het proces van het verzamelen, verwerken, opslaan, verspreiden en beschikbaar stellen van informatie aan relevante belanghebbenden binnen een organisatie of een bredere context. Het doel van informatievoorziening is om ervoor te zorgen dat de juiste informatie op het juiste moment beschikbaar is voor degenen die deze nodig hebben om beslissingen te nemen, taken uit te voeren of doelstellingen te bereiken (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst, 2017).

Voor dit onderzoek wordt deze definitie gebruikt, omdat het een helder en uitgebreid begrip biedt van informatievoorziening, waarbij de nadruk ligt op het doel, de belanghebbenden en het proces zelf.

Burgerparticipatie; Burgerparticipatie verwijst naar de betrokkenheid van burgers bij overheidsaangelegenheden en de actieve deelname van burgers hieraan. Het draait om de overheid die burgers uitnodigt om deel te nemen aan een plan of initiatief. In dit proces neemt de overheidsorganisatie het voortouw en bepaalt zij wanneer en op welke manier burgers kunnen deelnemen. Deze opkomende trend van burgerparticipatie is een gevolg van de verschuiving van 'government' naar 'governance'. 'Government' duidt op het eenrichtingsverkeer waarbij de overheid de burgers slechts als ontvangers van informatie beschouwt (Edelenbos & Buuren, 2008).

Deze definitie is passend bij dit onderzoek, omdat het duidelijk uitlegt wat de rollen zijn van actoren met betrekking tot burgerparticipatie. Het geeft ook de verschuiving van burgerparticipatie over tijd aan en het komt uit een academisch rapport over burgerparticipatie.

Vertrouwen; Vertrouwen is een psychologische staat bestaande uit de intentie om kwetsbaarheid te accepteren gebaseerd op positieve verwachtingen over de intenties of het gedrag van een ander (Blokstra, 2019).

Het gaat hierbij om de vertrouwensrelatie tussen de gemeente en de burger. Als de overheid de burger structureel als fraudeur bestempeld, zal de burger de overheid ook niet vertrouwen. De gemeente zal als medestander moeten optreden, niet als tegenstander. Deze definitie benadrukt de positieve intenties van de ander en is daarom erg van toepassing.

Attitude; Attitude verwijst naar de houding of opstelling die iemand ten opzichte van iets heeft (Rethans, 2016).

Deze definitie wordt in dit onderzoek gebruikt om te spreken over de houding van de gemeente ten opzichte van haar inwoners. De houding van een overheidsinstantie wordt vaak beschreven als een faciliterende rol.

Faciliterende houding; Het assisteren van burgers door de professional, door middel van materiële en niet-materiële ondersteuning (Rethans, 2016).

Onderzoeksmethode

In dit hoofdstuk wordt de methodologie van dit onderzoek toegelicht. Daarbij kunnen verschillende methoden worden beschreven en onderbouwd. Het schema met de operationalisatie van de begrippen die naar voren kwamen in het theoretisch kader, is toegevoegd aan bijlage V van dit document.

De methode is, zoals hiervoor ook al beschreven, gericht op de drie aspecten die centraal staan in dit onderzoek. Dat zijn de communicatie van de gemeente, de houding van de gemeente ten opzichte van de burger en uitleg over de gemeente en haar besluitvorming.

In het onderzoek staan interviews met verschillende betrokkenen centraal. Ook literatuuronderzoek maakt deel uit van de informatievoorziening. Er wordt geen gebruik gemaakt van enquêtes, omdat er een recent onderzoek beschikbaar is met relevante data over de gemeente Heerenveen (Bos, de Jager, Swart, & Toering, 2020). Daarin wordt onderzocht hoe goed de inwoners op de hoogte zijn van de gemeente Heerenveen. Er zijn daarom ook meer interviews afgenomen met personen van de gemeente dan inwoners van de gemeente. Hierdoor is verdiepende informatie verkregen van en over de gemeente en kunnen daardoor aanbevelingen gedaan worden.

Voor dit onderzoek zijn personen van de gemeente en vertegenwoordigers van de inwoners van de gemeente Heerenveen geïnterviewd. Er is met de opdrachtgever overlegd wie hiervoor benaderd zouden kunnen worden en zo is met veel personen contact gezocht. Binnen de gemeente zijn een aantal personen met verschillende functies bereid gevonden tot een interview. Dit zijn een wijkmanager, juridisch adviseurs en klachtenafhandeling medewerkers, medewerker communicatie, raadsadviseur, raadscommunicatiemedewerker en een raadslid. Deze personen hebben allemaal te maken met de begrijpbaarheid van de gemeente en kunnen vanuit hun functie daar meer over vertellen.

De voorzitter van ondernemersvereniging HCOV (Heerenveen Centrum Ondernemers Vereniging) en de voorzitter van plaatselijk belang Akkrum-Nes zijn ook geïnterviewd. Zij vertegenwoordigen een groep inwoners en staan tussen de inwoners en de gemeente in. Er zijn meerdere plaatselijke belangen gevraagd om mee te doen, maar deze konden niet meedoen of hebben geen reactie gegeven.

De interviews zijn afgenomen aan de hand van verschillende vragenlijsten. Deze zijn in bijlage IV terug te lezen. Door de verschillende functies zijn niet aan elke persoon dezelfde vragen gesteld. De vragen gelden als richtlijn en in de gesprekken is daar soms van afgeweken of door gevraagd op andere onderwerpen. In de eerste gesprekken kwamen interessante inzichten naar voren en daarom is dat in de latere gesprekken ook voorgelegd aan de geïnterviewde personen.

Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de afgenomen interviews beschreven. De resultaten zijn ingedeeld aan de hand van de antwoorden in de interviews en de deelvragen die in dit onderzoek aan bod komen. De interviewverslagen zijn terug te lezen in bijlage IV.

Communicatie

Over het algemeen was de strekking in de interviews hetzelfde met betrekking tot de communicatie. Er wordt ingezet op eenvoudig taalgebruik, maar het zou nog veel beter kunnen. Zo wordt er gestreefd om te communiceren op B1 niveau met bijvoorbeeld schrijfcursussen en zijn er ook een aantal schrijfcoaches bij de gemeente in dienst. Zij kijken naar de huidige opbouw van een brief en leren medewerkers van de gemeente hoe de opbouw van een brief of e-mail kan worden verbeterd. Toch is het zo dat er nog veel gebruik wordt gemaakt van moeilijke woorden en vakjargon, zowel op juridisch als op ambtelijk gebied. Volgens de geïnterviewde klachtencoördinatoren zou alles op B1 niveau geschreven moeten worden (Bijlage V.1). De wijkmanager geeft aan dat het lastig is om alle brieven in B1 niveau te schrijven, omdat er verschillende doelgroepen zijn. Het wordt dan als te simpel ervaren en sommige doelgroepen willen liever anders aangesproken worden (Bijlage V.5).

Het is van groot belang dat de toon van de uitnodiging aantrekkelijk is, zodat mensen worden aangemoedigd om aanwezig te zijn. Zo kwam in meerdere interviews naar voren dat kleinere groepjes beter werken dan plenaire bijeenkomsten. Op die manier haalt de gemeente veel meer nuttige informatie op. Over de communicatiekanalen werd verschillend gedacht. De wijkmanager vond het wat gedateerd en ouderwets (Bijlage V.5), maar in het gesprek met het raadslid kwamen vooral positieve geluiden naar voren. Zo is de gemeente erg actief op Instagram en is daar de jongere generatie beter mee te bereiken (Bijlage V.7). Elke dag wordt er een omgevingsbeeld gemaakt van de gemeente met de meeste gezochte en bekeken stukken in de media (Bijlage V.2). Er is duidelijk inzichtelijk wat de statistieken van de website zijn, maar van andere media zijn de effecten niet duidelijk zichtbaar. Dit komt mede door het gebrek aan tijd en geld om daar intensief mee bezig te zijn (Bijlage V.6).

Binnen de communicatieafdeling overheerst het gevoel dat zij vaak te laat worden ingeschakeld in het proces. Er is dan al veel door de gemeente gepubliceerd, terwijl juist de communicatiemedewerkers zich erg richten om begrijpbare informatie te verspreiden onder de inwoners. Dan zijn er ook nog spanningsvelden over de publicaties. Veel afdelingen binnen de gemeentelijke organisatie moeten er wat van vinden voordat het gepubliceerd wordt en dat komt niet ten goede aan de begrijpbaarheid. De verschillende afdelingen hebben elkaar nodig om zo goed mogelijk voorbereid te beginnen (Bijlage V.6).

Houding

De voorzitter van de ondernemersvereniging HCOV was erg positief over de samenwerking en de houding van de gemeente. In de loop der jaren heeft hij dat echt zien veranderen en hij ziet de ondernemersvereniging nu als goede partner van de gemeente. Er vinden regelmatig overleggen plaats met de gemeente en die worden als prettig ervaren. De ambtenaren en bestuurders zijn makkelijk en direct te bereiken (Bijlage V.3).

Volgens de voorzitter van plaatselijk belang Akkrum-Nes is het niet gemakkelijk om met de gemeente samen te werken. Wel ervaart hij vanuit de gemeente de intentie om mee te doen, maar laten ze dit niet altijd zien. Hij ervaart dat er meer draagvlak is onder de inwoners als het plaatselijk belang met plannen komt. De inwoners zijn dan ook meer tevreden over de uitkomst dan als het plan van de gemeente komt. Daar speelt de trage communicatie volgens hem een rol in. Er wordt te veel op het gemeentehuis overlegd voordat er weer een

reactie terugkomt. Daar zou de gemeente in haar houding kunnen verbeteren door duidelijker uit te leggen wat er gebeurt en waarom het lang duurt (Bijlage V.4).

Uitleg besluitvorming

Er kwam in de interviews meerdere malen naar voren dat uitleg over de gemeentelijke besluitvorming het belangrijkste is om de inwoners te laten zien dat de raad uiteindelijk beslist. De structuur van een gemeentelijk organisatie maakt het heel lastig om het volledige plaatje te begrijpen, bleek uit een interview met een communicatiemedewerker (Bijlage V.6). Volgens de wijkmanager krijgen zij en haar collega's vaak te horen dat de gemeente maar wat doet. De mensen die bij de gemeente werken staan dan toch wat ver van wat er gebeurt in de samenleving. Het is zaak dat er voelsprietten binnen het gemeentehuis zijn die voelen wat er speelt. De wijkmanager vond het belangrijker dat inwoners de organisatie begrijpen dan dat ze een raadslid kunnen opnoemen (Bijlage V.5). De gemeente zou daarvoor workshops kunnen organiseren in samenwerking met de plaatselijk belangen bleek uit verschillende interviews.

Opmerkingen/aanbevelingen

Tijdens de interviews zijn verschillende opmerkingen gemaakt en aanbevelingen voorgesteld. Om daar een beeld van te geven worden de belangrijkste hieronder kort beschreven.

In het interview met de klachtencoördinatoren werd gesteld dat de gemeente vaak in trechtersvorm communiceert bijvoorbeeld in brieven of e-mails. Deze vorm van communicatie bestaat uit een lange tekst dat eindigt met het besluit. Dit zou verbeterd kunnen worden door het besluit dikgedrukt als eerste in de brief of e-mail te zetten, met daarna de argumentatie waardoor het besluit is gemaakt (Bijlage V.1).

De klachtenafdeling wil ook graag het klachtenformulier aanpassen, zodat de klachten sneller bij de juiste afdeling terecht komen. Ook overwegen ze het gebruik van een infographic om de klachtenafhandeling visueel te verduidelijken (Bijlage V.1).

Ondernemers en ook inwoners scannen vaak brieven en e-mails, waardoor de boodschap niet goed overkomt, volgens de voorzitter van HCOV. Om dit te verbeteren moeten de formats van de gemeente worden aangepast. Er wordt aangedrongen op meer afstemming van de informatie op de doelgroep waarmee de gemeente communiceert. De ondernemersvereniging vindt dat de gemeente duidelijker moet communiceren en vaak te angstig is voor mogelijke boze reacties. De gemeente zou duidelijk moeten communiceren als een besluit genomen is en dan de inwoners betrekken bij de uitvoering om zoveel mogelijk betrokkenen tevreden te stellen (Bijlage V.3). Ook de voorzitter van het plaatselijk belang Akkrum-Nes denkt er zo over. De gemeente zou iets minder participatie kunnen toe passen en wat korter door de bocht kunnen communiceren (Bijlage V.4).

De raadsadviseur en de commissiegriffier zouden graag zien dat de inwoners in stappen updates krijgen over de voortgang van de besluitvorming, zodat inwoners duidelijk kunnen zien waar hun invloed zit. Binnenkort begint de gemeente met wijkwandelingen om een betere connectie te krijgen tussen de gemeenteraad en de inwoners. Zo kunnen mensen op een leukere manier kennis maken met de gemeente (Bijlage V.2).

Volgens de voorzitter van plaatselijk belang Akkrum-Nes moet de gemeente een laagdrempelig programma ontwikkelen waarin wordt uitgelegd hoe de gemeente werkt. Dan zou een open dag georganiseerd kunnen worden, waarbij de gemeente haar deuren opent voor inwoners om een kijkje te nemen en dan ook uitleg wordt gegeven (Bijlage V.4).

In het interview met het PvdA-raadslid werd voorgesteld om de WhatsApp-lijn weer open te stellen, deze lijn is momenteel gesloten. De inwoner heeft dan rechtstreeks contact met de gemeente en kan dan vragen stellen op een lage en toegankelijke manier (Bijlage V.7).

De schrijfcursus zou voor iedereen verplicht moeten zijn, bleek uit het interview met de communicatiemedewerker. Als je op B1 niveau schrijft kan tachtig procent het begrijpen, dus waarom zou er moeilijker geschreven worden. Ook voor de hoger opgeleiden is het prettiger om snel te zien wat er in een brief staat en daarom kun je net zo goed op B1 niveau schrijven (Bijlage V.6).

Over één aanbeveling waren alle geïnterviewden het eens. Het uitleggen over de gemeente en de besluitvorming zou op school moeten beginnen. Dit zou kunnen helpen om de algemene kennis over de gemeente te verbeteren. Daardoor zouden de inwoners van een gemeente op latere leeftijd beter begrijpen hoe de gemeente werkt en tot een besluit komt. Het op een lager niveau leren schrijven zou ook een aanbeveling voor het onderwijs zijn (Bijlage V.5). Het is nu vaak zo dat er een hoog niveau van schrijven vereist is en dan is het enorm lastig om daarna terug te gaan naar een lager niveau (Bijlage V.6).

Handelingsmogelijkheden

Tijdens het onderzoek zijn er meerdere interviews afgenomen en daaruit zijn mogelijke aanbevelingen gekomen voor de gemeente Heerenveen om de begripbaarheid te verbeteren. In dit hoofdstuk worden alle aanbevelingen die tijdens of na het analyseren van de gesprekken naar voren zijn gekomen opgesomd. De aanbevelingen zijn ingedeeld in drie verschillende pakketten.

Pakket 1 bevat handelingsmogelijkheden die relatief eenvoudig zijn door te voeren en waardoor de gemeente snel verbetering kan zien.

Pakket 2 bevat mogelijkheden die lastiger zijn door te voeren en waarschijnlijk ook meer tijd en geld zullen kosten. Deze aanbevelingen zijn echter van groot belang om de begripbaarheid te verbeteren.

Pakket 3 bevat ten slotte handelingsmogelijkheden die de gemeente Heerenveen momenteel al toepast of zelf heeft aangegeven dit te gaan doen. Het is vooral zaak om daarmee door te gaan en op verschillende punten aan te scherpen of aan te passen. Om een indicatie te geven wanneer een mogelijkheid tot makkelijk of moeilijke handelingsmogelijkheden wordt gerekend, wordt er gekeken naar de tijd die het kost om een aanbeveling door te voeren, het aantal organisaties die erbij betrokken zijn en de eventuele kosten die daaraan verbonden zijn.

Pakket 1:

- **Lees Simpel-app**; Om ervoor te zorgen dat het merendeel van de inwoners de informatie van de gemeente kan lezen en begrijpen, wordt voorgesteld dat alle ambtenaren de Lees Simpel-app gebruiken om te checken of de informatie die zij naar buiten willen brengen begrijpelijk is voor hun inwoners. Ook voor de inwoners kan de app een handig hulpmiddel zijn om zelf de tekst makkelijker te laten maken. Door een zin toe te voegen in de brieven kunnen ook de inwoners op het gebruik van de app worden gewezen, mocht de tekst alsnog te lastig zijn.
- **Opmaak katern kranten**; In de huis-aan-huis bladen zoals Groot Heerenveen, is momenteel een standaard opmaak voor de stukken van de gemeente. Door te wisselen van opmaak vallen de teksten mogelijk beter op en hierbij wordt geadviseerd om korte en bondige teksten te plaatsen met behulp van pictogrammen en eventuele infographics, zodat inwoners in één oogopslag kunnen zien en lezen wat de gemeente heeft te melden.
- **Open dag**; Om inwoners van de gemeente Heerenveen meer inzicht te laten krijgen in de gemeente, kan een open dag worden georganiseerd, met daarbij workshops over de besluitvorming en het systeem van een gemeente. Dit kan in samenwerking met de plaatselijke belangen georganiseerd worden om de interesse in de verschillende dorpen en wijken te vergroten.
- **Whatsapp-contactlijn oppakken**; Voorheen was er binnen de gemeente Heerenveen een Whatsapp-contactlijn. Er wordt geadviseerd om te kijken of deze weer opgepakt kan worden. Inwoners kunnen zo op een laagdrempelige manier een vraag stellen aan de gemeente en zo informatie verkrijgen.
- **Samenwerken met welzijnsorganisaties**; Door welzijnsorganisaties, denk bijvoorbeeld aan buurtschappen, religieuze-organisaties etc. in te schakelen, kan op een laagdrempelig niveau contact worden gezocht met inwoners die hulp nodig hebben. Inwoners voelen zich vertrouwd bij deze organisaties en zijn bereid om eerder hierbij aan te kloppen. De gemeente kan hier bijvoorbeeld informatieavonden organiseren in plaats van grote bijeenkomsten.

Pakket 2:

- **Invulling van informatiebijeenkomsten**; De informatiesessies van de gemeente zijn vaak grote bijeenkomsten en daardoor worden niet altijd alle inwoners gehoord. Het verzamelen van informatie uit kleinere groepen, in plaats van grote bijeenkomsten, kan verschillende voordelen hebben voor de gemeente. Dit komt omdat in kleinere groepen mensen vaak beter spreken en meer kunnen delen. Ook voelen mensen zich meer betrokken en gehoord. Dit helpt ook bij het opbouwen van vertrouwen en het maakt het voor meer mensen makkelijker om mee te doen. Het gebruik van kleine groepen kan resulteren in een meer gedetailleerde, evenwichtige en representatieve verzameling van informatie, wat essentieel is voor effectieve gemeentelijke besluitvorming.
- **Communicatie d.m.v. pictogrammen en infographics**; Om de communicatie te verbeteren en begrijpelijker te maken is het handig om gebruik te maken van pictogrammen en infographics. Pictogrammen komen goed van pas bij een snelle en duidelijke presentatie van eenvoudige boodschappen. Ze bieden een visuele uitleg die direct herkenbaar is, waardoor informatie gemakkelijk wordt begrepen, zelfs door mensen met verschillende taalvaardigheden of culturele achtergronden. Infographics zijn bijzonder effectief wanneer gedetailleerde informatie op een overzichtelijke manier moet worden gepresenteerd, zoals bij de uitleg van specifieke procedures als klachtenafhandeling of ontheffingsprocessen. Door slim gebruik te maken van zowel infographics als pictogrammen kan de communicatie aanzienlijk worden verbeterd, waardoor de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van informatie toenemen.
- **Communicatieafdeling eerder inschakelen in proces**; Voor de gemeente is het raadzaam om de communicatieafdeling eerder in het proces te betrekken. De communicatieafdeling richt zich op het begrijpelijk maken voor de inwoners, maar worden nu vaak betrokken als er al veel gepubliceerd is. De verschillende afdelingen hebben elkaar nodig om zo goed mogelijk voorbereid te beginnen aan het proces. Dit helpt bij het aanpakken van mogelijke problemen, het voorkomen van misverstanden en het vergroten van betrokkenheid bij de gemeenschap.
- **Updates over de besluitvorming (bijvoorbeeld website)**; Het is voor de gemeente Heerenveen nuttig om meer updates over de besluitvorming te bieden op hun kanalen, zoals de website, omdat dit de transparantie vergroot en het begrip bij burgers bevordert. Dit sluit aan op het gebruik van pictogrammen en infographics. Door heldere informatie te verstrekken over hoe beslissingen worden genomen, wie erbij betrokken zijn en welke stappen worden gevolgd, ontstaat er meer begrip en betrokkenheid in de gemeenschap.
- **Afstemmen informatie op doelgroep**; Het afstemmen van informatie op de doelgroep kan belangrijk zijn voor een gemeente. Door onderzoek te doen naar de kenmerken en behoeften van verschillende groepen binnen de gemeenschap en het gebruik van aangepaste communicatiemiddelen, kan de gemeente effectiever boodschappen verspreiden. Helder taal, relevante voorbeelden en actieve betrokkenheid versterken het begrip en de betrokkenheid van burgers, waardoor de communicatie doeltreffender wordt en de relatie tussen de gemeente en haar inwoners wordt versterkt.

Pakket 3:

- **Aanpassen klachtenformulier**; Deze maatregel wordt momenteel al uitgevoerd, maar is een goede mogelijkheid voor andere afdelingen. Door het klachtenformulier zo te maken dat inwoners hem makkelijker kunnen invullen en zo weet terug te koppelen naar de juiste afdeling, kan de inwoner sneller worden geholpen. Het is ook handig om hierbij uitleg te geven hoe de klachtenverwerking werkt en af en toe de inwoner die een klacht heeft ingediend op de hoogte te houden. Dit verbetert het vertrouwen van de inwoner ten opzichte van de gemeente.
- **Indeling van brieven veranderen (besluit aan het begin)**; Deze maatregel wordt al door enkele afdelingen uitgevoerd. Voor de gemeente Heerenveen is het handig om

de indeling van brieven te veranderen door bovenaan te beginnen met de beslissing, omdat dit de helderheid en begrijpelijkheid van de communicatie verbeterd. Door direct met de beslissing te starten, weten ontvangers onmiddellijk waar de brief over gaat en wat er van hen wordt verwacht. Dit vermindert verwarring en verbeterd de informatieverwerking, want de meeste mensen scannen vaak de inhoud van een brief.

- **Schrijfcursus B1-niveau Nederlands verplicht**; Momenteel worden er schrijfcursussen aangeboden door schrijfcoaches, maar deze zijn niet verplicht en een aantal medewerkers willen ook niet deelnemen aan deze cursussen. Door te communiceren op B1-niveau Nederlands, zullen meer inwoners de brieven begrijpen. De gemeente zal dit niveau moeten hanteren, om zo hun informatie zo duidelijk mogelijk te laten overbrengen op hun inwoners. Daarom zal iedereen die communiceert vanuit de gemeente een verplichte schrijfcursus moeten doen, juist ook omdat het ontzettend lastig is om makkelijk te schrijven.
- **Communicatie op B1 niveau**; Om het gebruik van eenvoudig taalgebruik te stimuleren kan de gemeente meer inzetten op het communiceren op B1-niveau. Dit helpt om de informatie toegankelijk te maken voor de meeste inwoners, want er mag vanuit worden gegaan dat tachtig procent van de inwoners dat kan begrijpen. Het is echter lastig om hier een standaardregel van te maken, omdat er veel verschil bestaat tussen de inwoners. Zoveel mogelijk informatie en in ieder geval de algemene informatie van de gemeente zou op B1-niveau gecommuniceerd moeten worden. Dan kan er voor bepaalde doelgroepen gekeken worden of de communicatie op een hoger of juist lager niveau zou moeten.
- **Wijkwandelingen**; Een initiatief waar binnenkort mee van start wordt gegaan. Door wijkwandelingen te organiseren met raadsleden kunnen er connecties worden gemaakt met de inwoners van de gemeente, om zo informatie op te halen over wat er speelt in de wijk of het dorp. Daarnaast zouden de raadsleden informatie kunnen geven en uit kunnen leggen hoe de besluitvorming in de gemeente werkt. Dit is ook erg belangrijk om de afstand tussen de inwoners en de raadsleden te verkleinen.

Advies

In dit hoofdstuk wordt een advies gegeven dat antwoord geeft op de geformuleerde hoofdvraag: “Hoe kan de politieke besluitvorming in de gemeente Heerenveen veranderd worden om deze voor alle betrokkenen begrijpelijker en toegankelijker te maken?”. Om deze vraag te beantwoorden, is het onderzoek uitgevoerd aan de hand van drie deelvragen. Deze deelvragen gaan over de belangrijkste onderwerpen van het onderzoek, namelijk: Communicatie, uitleg over de gemeentelijke besluitvorming en de houding van de gemeente. Het advies gaat verder dan die drie onderwerpen en een aanbeveling kan bovendien betrekking hebben op meerdere punten.

Als er wordt gekeken naar de aanbevelingen die kunnen worden ingevoerd, is het belangrijk om te letten op veranderingen bij de ambtenarij en de gemeente in het algemeen. Voor veel ambtenaren is het lastig om eenvoudig te schrijven, terwijl dat juist de reden is waarom veel inwoners de teksten niet begrijpen. Het gebruik van de LeesSimpel-app kan veel hulp bieden bij het herschrijven van teksten en daarom wordt geadviseerd om deze app te gaan gebruiken. Mogelijk kan het zelfs verplicht worden gesteld, want het zorgt op een eenvoudige manier voor begrijpelijke teksten vanuit de gemeente. Hierbij hoort ook een verandering in het communicatieproces. Uit het onderzoek blijkt dat er vaak al veel gecommuniceerd is voordat de communicatieafdeling wordt ingeschakeld. Er wordt dan ook benadrukt dat het eerder inschakelen van de communicatieafdeling van groot belang is. De communicatiemedewerkers richten zich specifiek op het verspreiden van begrijpelijke informatie onder de inwoners en moeten daar dus ook de ruimte voor krijgen. Dit is een verandering in het proces en zal daarom meer tijd gaan kosten, maar het zal op termijn zorgen voor een betere structuur in het verspreiden van begrijpelijke informatie.

Ten tweede gaat het over uitleg van de besluitvorming. Dit wordt gezien als het belangrijkste middel om de inwoners te begrijpen dat de raad uiteindelijk de besluiten neemt. Het is voor inwoners lastig om de structuur van de gemeente te begrijpen en het is de vraag in hoeverre de inwoners daartoe bereid zijn.

Er wordt geadviseerd om samen met plaatselijke belangen en welzijnsorganisaties open dagen en workshops te organiseren. Inwoners voelen vaak meer verbondenheid met het belang van hun dorp of wijk en de welzijnsorganisaties dan met de gemeente. Door te laten zien wat er op het gemeentehuis gebeurt en workshops te geven over hoe besluiten worden genomen, kunnen inwoners op een eenvoudige manier betrokken raken bij de gemeente. Het is essentieel om uit te leggen waarom de gemeente iets doet en waarom bepaalde dingen gebeuren, en hierin kan de gemeente nog veel verbeteren.

Op de lange termijn is het advies om te kijken naar hoe de uitleg wordt vormgegeven. Dit zal meer tijd en geld gaan kosten, maar is van groot belang voor het vergroten van het begrip onder inwoners. Bij bepaalde doelgroepen kunnen pictogrammen mogelijk effectiever zijn dan geschreven teksten. Met behulp van infographics kunnen inwoners stapsgewijs updates krijgen over de voortgang van de besluitvorming en kan duidelijk worden gemaakt waar de invloed van inwoners ligt. De gemeente werkt al aan het organiseren van wijkwandelingen, wat een positief initiatief is en de bereidheid van de gemeente toont om actief bezig te zijn met het verbeteren van betrokkenheid en begrijpelijkheid. Het is een grote uitdaging om meer mensen te betrekken bij de besluitvorming en met deze investeringen kunnen er stappen worden gezet door de gemeente.

Het derde onderdeel van het onderzoek gaat over de houding van de gemeente ten opzichte van de inwoners. Het onderzoek heeft aangetoond dat de houding van de gemeente over het algemeen positief is. De gemeente is bereid om mee te doen, maar laat dit niet altijd zien aan de inwoners. Het advies is vooral te kijken naar de bijeenkomsten en informatieavonden die de gemeente organiseert. Het veranderen van de invulling kost veel tijd en energie, maar het kan zeer waardevol zijn om meer input van inwoners te krijgen. De grote plenaire bijeenkomsten worden door de inwoners gezien als verplichte nummers en daardoor wordt veel nuttige informatie niet opgehaald. Het is belangrijk dat inwoners in kleine groepen zich kunnen uitspreken en ideeën kunnen delen. Het is ook nodig om voorafgaand duidelijk te maken wat het van de bijeenkomst is. Werk ook samen met dorpen en wijken bij het organiseren van zulke avonden en bijeenkomsten. Op deze manier kan de gemeenschap veel meer als klankbord voor de gemeente gaan dienen en worden meer inwoners betrokken bij de gemeentelijke besluitvorming.

Ten slotte wordt een beroep gedaan op de gemeente Heerenveen en het onderwijs in Nederland. In dit onderzoek is herhaaldelijk aan bod gekomen dat er weinig kennis is over gemeenten en dat hier meer aandacht aan moet worden besteed in het onderwijs. Het wordt sterk aanbevolen om hier landelijk mee aan de slag te gaan en de mogelijkheden te verkennen.

Op hogescholen en universiteiten moeten studenten vaak op een hoog niveau teksten schrijven, waardoor het lastig is om later eenvoudiger te schrijven. Het is daarom belangrijk om studenten ook te leren op B1-niveau Nederlands te schrijven. Dit kan helpen om verplichte schrijfcursussen en apps met hulpmiddelen in de toekomst minder noodzakelijk te maken. Door hier eerder mee te beginnen raken mensen gewend om eenvoudig te schrijven en wordt flexibiliteit bevorderd.

Voor een significante verbetering in de algemene kennis van de overheid, met name de gemeente, is het onderwijs van essentieel belang. Als er op de basisschool en middelbare school al uitgebreid wordt uitgelegd over de gemeente, zal er in de toekomst een breder basisbegrip zijn onder de inwoners. Het gewenste effect is dat een groter aantal Nederlanders structureel kennis heeft van de gemeente. Hierdoor zal er meer begrip ontstaan voor beslissingen van de gemeente en zal ook beter begrepen worden hoe besluiten tot stand komen. Dit zou uiteindelijk kunnen leiden tot een langzame stijging van de opkomst bij gemeenteraadsverkiezingen.

Bibliografie

- ANP. (2023, Oktober 5). *Ombudsman Van Zutphen: overheid ziet burger als fraudeur*. Opgehaald van Ijmuider Courant.:
https://www.ijmuidercourant.nl/cnt/dmf20231005_64271023?utm_source=google&utm_medium=organic
- Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst. (2017, November). Opgehaald van rijksoverheid.nl:
https://www.ravib.nl/files/richtlijnen/BIR_2017.pdf
- Berg, E. v. (2014). *Als je begrijpt wat ik bedoel?* Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Blokstra, J. (2019, december 20). *Vertrouwen in de lokale overheid : Een methodologische zoektocht naar factoren die het vertrouwen in de gemeente verklaren*. Opgehaald van repub.eur.nl:
<hdl.handle.net/1765/122601>
- Bos, J., de Jager, N., Swart, S., & Toering, A. (2020). *Op de hoogte van de gemeente Heerenveen?* Leeuwarden: NHL Stenden.
- Edelenbos, J., & Buuren, A. v. (2008, juni 20). *Kennis en kunde voor participatie*. Opgehaald van repub.eur.nl: <hdl.handle.net/1765/13398>
- Gemeente Heerenveen. (2022). *Strategische agenda Heerenveen 2022-2040*. Heerenveen: Gemeente Heerenveen.
- Gemeente Heerenveen. (2023, Juni 19). *Over de gemeente*. Opgehaald van Heerenveen.nl:
<https://www.heerenveen.nl/over-de-gemeente/organisatie/>
- Gemeente Heerenveen. (2023, februari 23). *Participatiebeleid Omgevingswet gemeente Heerenveen 17 01 2023*. Opgehaald van Bestuurlijke informatie Heerenveen:
<https://heerenveen.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/20cfdd68-9eea-46d0-b97e-4ca3ca3129d6?documentId=bbcb2ea4-7879-44e0-ad0b-84496563cd03&agendaltemId=8ffafde-6740-483f-8ba3-14284141778f>
- Gemeente Heerenveen. (2023, Oktober 10). *Raadsagenda 2022-2026*. Opgehaald van Gemeente Heerenveen: <https://www.heerenveen.nl/gemeentebestuur/gemeenteraad/raadsagenda-2022-2026/>
- Gemeente Hoorn. (2024, Januari 14). *Besluitvormingsproces*. Opgehaald van Handboek Gemeenteraad Hoorn: <https://nieuws.hoorn.nl/handboek-gemeenteraad-hoorn/besluitvormingsproces>
- Jense, M. (2023, Oktober 6). Aantekeningen Overleg Marc Jense 06-10-2023. (R. van der Duim, F. Smink, & G. van Beijeren Bergen en Henegouwen, Interviewers)
- Mol, S. (2019, januari 31). *Bestaat het ideale bestuurlijke besluitvormingsproces?* Opgehaald van Telengy.nl: <https://www.telengy.nl/actueel/bestaat-het-ideale-bestuurlijke-besluitvormingsproces/#:~:text=In%20een%20gemeente%20is%20voor,dus%20het%20bestuurlijk%20besluitvormingsproces%20doorlopen.>
- Overheid.nl. (2023, April 1). *Gemeentewet*. Opgehaald van Overheid.nl:
<https://wetten.overheid.nl/BWBR0005416/2023-04-01>
- Rekenkamercommissie Heerenveen. (2023). *QuickScan Burgerparticipatie in de fysieke leefomgeving*. Heerenveen: Rekenkamercommissie Heerenveen.

Rethans, E. (2016, April 22). *De overheid en de zelfredzame burger*. Opgehaald van <https://theses.ubn.ru.nl/server/api/core/bitstreams/085b3ef6-8c35-4f51-a9b1-487a1470ab31/content>

Schoolwoordenboek. (2023, 10 1). *Politieke besluitvorming*. Opgehaald van schoolwoordenboek.nl: <https://schoolwoorden.nl/begrip/bsluitvorming#:~:text=Politieke%20besluitvorming%20is%20het%20proces,%2C%20belastingen%2C%20onderwijs%20en%20gezondheidszorg>

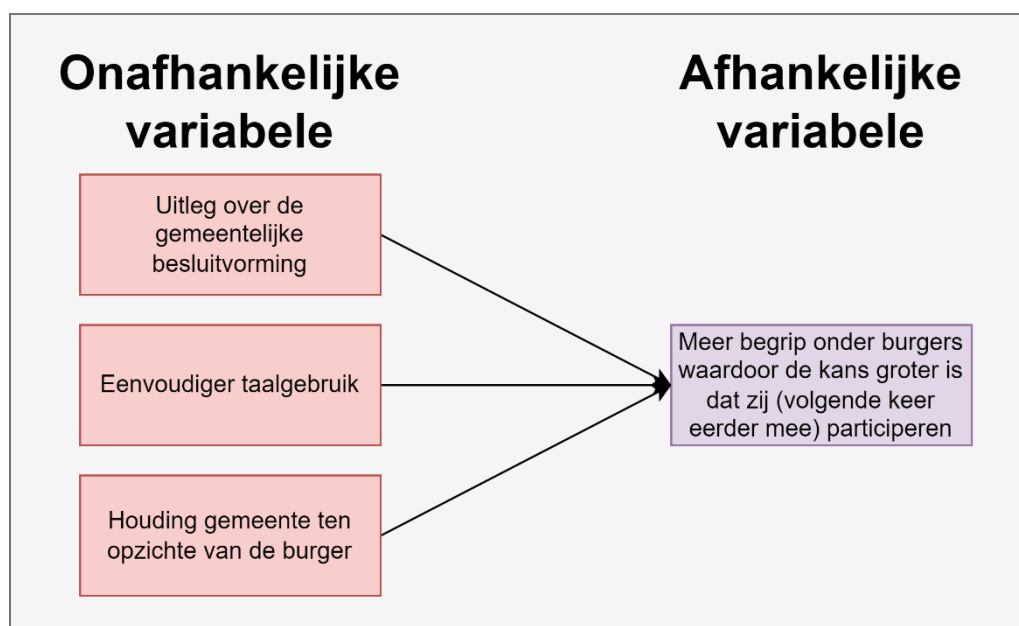
Verhoeven, N. (2022). De 6W-methode voor het formuleren van de hoofdvraag. In N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?* (pp. 63-65). Amsterdam: Boom.

Bijlagen

Bijlage I - Actoranalyse gemeente Heerenveen

Actor	Invloed	Omschrijving
Gemeenteraad	Machtige invloed	De gemeenteraad maakt besluiten over zaken die het College van B&W moet uitvoeren. Zij beslissen over de koers van de gemeente.
College van B&W	Machtige invloed	Het college van B&W voert de besluiten van de gemeenteraad uit. Zij komen met voorstellen hoe een besluit vanuit de gemeenteraad wordt uitgevoerd.
Ambtelijke organisatie	Redelijke invloed	De ambtelijke organisatie maakt beleid die voortvloeien uit besluiten van de gemeenteraad en college van B&W.
Plaatselijk belang	Redelijke invloed	Kunnen invloed uitoefenen bij het maken van beleid. Geven hun wensen en ervaringen aan indien dit de ambtelijke organisatie burgerparticipatie toepast.
Inwoners	Weinig invloed	Hebben weinig invloed op de huidige politieke besluitvorming. Zij kunnen één keer in de vier jaar stemmen voor de gemeenteraad die besluiten neemt. Daarnaast kunnen ze alleen inspreken tijdens raadsvergaderingen en kernsessies, waarbij zij hun standpunt kenbaar kunnen maken.

Bijlage II - Conceptueel model



Bijlage III – Interviewprotocollen

Wijkmanager -> 5 december 2023

1. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
2. Is de taal duidelijk en eenvoudig te begrijpen voor de gemiddelde inwoner zonder een specifieke achtergrond of expertise?
3. Wordt bij het opstellen van informatie die de burger krijgt van de gemeente nadrukkelijk ingezet op eenvoudig(er) taalgebruik?
4. Is de gemeente proactief in het verstrekken van informatie en het betrekken van inwoners bij belangrijke kwesties?
5. Op welke manier worden digitale kanalen ingezet om informatie te verspreiden en is deze informatie toegankelijk voor alle bewoners?
6. Hoe stimuleert de gemeente betrokkenheid en participatie van bewoners, en is de informatie hierover begrijpelijk voor iedereen?
7. In hoeverre werkt de gemeente samen met belangengroepen om ervoor te zorgen dat informatie begrijpelijk is voor specifieke doelgroepen, zoals ouderen, migranten of mensen met beperkingen?
8. Worden er educatieve initiatieven genomen om bewoners te helpen de informatie beter te begrijpen, bijvoorbeeld workshops of informatiesessies?
9. Worden belangrijke aankondigingen en informatie gecommuniceerd op een centrale plek?
10. Zijn de procedures voor het aanvragen van vergunningen, subsidies of andere diensten van de gemeente duidelijk en gemakkelijk te begrijpen voor burgers en bedrijven?
11. Kunnen burgers en belanghebbenden eenvoudig toegang krijgen tot de organisatiestructuur van de gemeente en begrijpen hoe verschillende organen met elkaar samenwerken?

Plaatselijkbelang/ondernemingsvereniging -> 7 december 2023

4. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
5. Hoe ervaren jullie over het algemeen de taal en houding van de gemeente in de communicatie met de ondernemers?
6. Zijn er specifieke zorgen of uitdagingen met betrekking tot het taalgebruik in de officiële communicatie van de gemeente die door jullie worden opgemerkt?
7. Wat is jullie mening over de gebruiksvriendelijkheid van digitale platforms of websites van de gemeente met betrekking tot zakelijke informatie?
8. Welke specifieke aspecten van de gemeentelijke communicatie zouden volgens jullie verbeterd kunnen worden om het voor ondernemers gemakkelijker te maken om te begrijpen?
9. Hebben jullie suggesties voor het verbeteren van de toegankelijkheid van informatie over vergunningen, belastingen en andere zakelijke aspecten?
10. Worden er regelmatig overleggen gevoerd tussen ambtenaren van de gemeente en de ondernemersvereniging?
11. Zijn er bepaalde kanalen of methoden van communicatie die jullie voorkeur hebben als het gaat om het ontvangen van informatie van de gemeente?
12. Worden inwoners als partners behandeld bij het nemen van beslissingen over gemeentelijke zaken?
13. Worden beslissingen van de gemeente goed uitgelegd en gemotiveerd?
14. Zijn relevante stukken van de gemeente goed te vinden?
15. Zouden jullie interesse hebben in workshops of trainingen die de gemeente kan aanbieden om ondernemers te helpen de gemeentelijke regelgeving beter te begrijpen?

Voorzitter plaatselijkbelang Akkrum - Nes -> 8 december 2023

16. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
17. Hoe ervaren jullie over het algemeen de taal en houding van de gemeente in de communicatie met het plaatselijk belang?
18. Zijn er specifieke zorgen of uitdagingen met betrekking tot het taalgebruik in de officiële communicatie van de gemeente die door jullie worden opgemerkt?

19. Wat is jullie mening over de gebruiksvriendelijkheid van digitale platforms of websites van de gemeente met betrekking tot informatie?
20. Welke specifieke aspecten van de gemeentelijke communicatie zouden volgens jullie verbeterd kunnen worden om het voor inwoners gemakkelijker te maken om te begrijpen?
21. Worden er regelmatig overleggen gevoerd tussen ambtenaren van de gemeente en plaatselijk belang?
22. Zijn er bepaalde kanalen of methoden van communicatie die jullie voorkeur hebben als het gaat om het ontvangen van informatie van de gemeente?
23. Worden inwoners als partners behandeld bij het nemen van beslissingen over gemeentelijke zaken?
24. Worden beslissingen van de gemeente goed uitgelegd en gemotiveerd?
25. Zijn relevante stukken van de gemeente goed te vinden?
26. Zouden jullie interesse hebben in workshops of trainingen die de gemeente kan aanbieden om inwoners te helpen de gemeentelijke regelgeving beter te begrijpen?

Medewerkers klachtenafdeling en juridisch adviseurs

27. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
28. Zijn er heldere en toegankelijke communicatiekanalen waar inwoners vragen kunnen stellen of klachten kunnen indienen?
29. Zijn er gemeenschappelijke thema's of onderwerpen waarover burgers vaak klagen in termen van begrijpbaarheid?
30. Welke stappen worden momenteel genomen om die klachten op te lossen of te verminderen?
31. Zijn er specifieke voorbeelden van situaties waarin klachten worden ingediend die tot verbetering van de communicatie hebben geleid?
32. Hoe wordt feedback van inwoners over taalgebruik en communicatie verwerkt en gebruikt ter verbetering?
33. Hoe wordt er met andere afdelingen binnen de gemeente (beter) samengewerkt met de klachtenafdeling om de begrijpbaarheid van informatie te waarborgen?
34. In vorige interviews kwam naar voren dat de gemeente duidelijker zou kunnen communiceren, ook als de boodschap misschien niet leuk is. Hoe kijken jullie daarnaar?
35. Is het volgens jullie een goed idee om workshops of trainingen aan te bieden om inwoners te helpen de gemeente beter te begrijpen?

Commissiegriffier & Raadscommunicatie

36. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
37. Welke communicatiekanalen worden door de gemeente het meest ingezet om informatie over te brengen naar de inwoners?
38. Is de taal duidelijk en eenvoudig te begrijpen voor de gemiddelde inwoner zonder een specifieke achtergrond of expertise?
39. Wordt bij het opstellen van informatie die de inwoners krijgen van de gemeente nadrukkelijk ingezet op eenvoudig(er) taalgebruik?
40. Is de gemeente proactief in het verstrekken van informatie en het betrekken van inwoners bij belangrijke kwesties?
41. Zijn belangrijke gemeentelijke documenten, zoals begrotingen en beleidsvoorstellen, openbaar en goed toegankelijk voor inwoners?
42. Hoe worden nieuwe communicatie-instrumenten of -kanalen geëvalueerd op hun effectiviteit en begrijpbaarheid voor de doelgroepen?
43. Welke strategie hanteert de gemeente om ervoor te zorgen dat informatie begrijpelijk is voor verschillende doelgroepen, zoals inwoners met verschillende achtergronden en niveau's van geletterdheid?
44. Welke uitdagingen ondervindt de gemeente bij het verbeteren van de begrijpbaarheid van haar communicatie en hoe worden deze aangepakt?
45. Kunnen inwoners en belanghebbenden eenvoudig toegang krijgen tot de organisatiestructuur van de gemeente en begrijpen hoe verschillende organen met elkaar samenwerken?

46. Uit vorige interviews kwam naar voren dat de gemeente duidelijker zou moeten communiceren, ook als de boodschap niet positief is. Hoe kijkt u daarnaar?
47. Is het volgens u een goed idee om als gemeente workshops aan te bieden om inwoners te helpen de gemeente beter te begrijpen?

Communicatiemedewerker 14 december 2023

48. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
49. Is de taal duidelijk en eenvoudig te begrijpen voor de gemiddelde inwoner zonder een specifieke achtergrond of expertise?
50. Wordt bij het opstellen van informatie die de inwoners krijgen van de gemeente nadrukkelijk ingezet op eenvoudig(er) taalgebruik?
51. Is de gemeente proactief in het verstrekken van informatie en het betrekken van inwoners bij belangrijke kwesties?
52. Hoe werk je samen met verschillende afdelingen binnen de gemeente om ervoor te zorgen dat communicatie begrijpelijk is en consistent blijft?
53. Zijn belangrijke gemeentelijke documenten, zoals begrotingen en beleidsvoorstellen, openbaar en goed toegankelijk voor inwoners?
54. Hoe worden nieuwe communicatie-instrumenten of -kanalen geëvalueerd op hun effectiviteit en begrijpbaarheid voor de doelgroepen?
55. Welke strategie hanteert de gemeente om ervoor te zorgen dat informatie begrijpelijk is voor verschillende doelgroepen, zoals inwoners met verschillende achtergronden en niveau's van geletterdheid?
56. Welke uitdagingen ondervindt de gemeente bij het verbeteren van de begrijpbaarheid van haar communicatie en hoe worden deze aangepakt?
57. Kunnen inwoners en belanghebbenden eenvoudig toegang krijgen tot de organisatiestructuur van de gemeente en begrijpen hoe verschillende organen met elkaar samenwerken?
58. Uit vorige interviews kwam naar voren dat de gemeente duidelijker zou moeten communiceren, ook als boodschap niet positief is. Hoe kijkt u daarnaar?
59. Is het volgens u een goed idee om als gemeente workshops aan te bieden om inwoners te helpen de gemeente beter te begrijpen?

Interview gemeenteraadslid PvdA 15 december 2023

60. Kort voorstellen plus vragen naar inhoud functie
61. Is de taal duidelijk en eenvoudig te begrijpen voor de gemiddelde inwoner zonder een specifieke achtergrond of expertise?
62. Hoe zorgt de gemeente ervoor dat belangrijke informatie toegankelijk is voor alle inwoners, inclusief diegenen die mogelijk moeite hebben met complexe informatie?
63. Op welke manieren betreft de gemeente de gemeenschap bij beleid en besluitvorming? Hoe zorgt u ervoor dat dit proces begrijpelijk is voor inwoners met diverse achtergronden en minderheidsgroepen?
64. In hoeverre zijn de online platforms van de gemeente gebruiksvriendelijk?
65. Hoe wordt digitale informatie begrijpelijk gemaakt voor alle inwoners, inclusief degenen die minder vertrouwd zijn met technologie?
66. Zijn er of staat u open voor educatieve initiatieven of programma's die de gemeente kan aanbieden om de inwoners te helpen beter te begrijpen hoe de lokale overheid werkt en beslissingen neemt?
67. Werkt de gemeente (dan wel gemeenteraad dan wel uw fractie) samen met lokale organisaties en vrijwilligers om gemeenschapsprojecten te ondersteunen?
68. Uit een vorig onderzoek komt naar voren dat 78% van de inwoners geen gemeenteraadslid kan opnemen. Hoe kijkt u hiernaar en wat zou u daaraan kunnen doen?

V.1 Interview Klachten coördinatoren/Juridisch Adviseur

Geïnterviewde 1: Juridisch Adviseur en Klachten Coördinator/Functionaris

Geïnterviewde 2: Juridisch Adviseur en Klachten Coördinator/Functionaris

Bij de geïnterviewde personen komen de klachten binnen. Zij zijn het eerste aanspreekpunt voor klagers en zorgen ervoor dat de klachten bij de juiste afdeling terechtkomen. Klachten uit het sociale domein worden uitbesteed bij de gemeente Heerenveen.

Daarnaast beoordelen zij of het daadwerkelijk een klacht is, of bijvoorbeeld een melding. Elke klacht wordt echter behandeld door de klachtencoördinator.

Vraag: Via welke kanalen kunnen klachten worden ingediend?

Antwoord: Dat is vrij, de meeste klachten komen binnen via het klachtenformulier op de website, maar het kan ook telefonisch, mondeling of schriftelijk. Daarnaast ontvangt de klachtenafdeling berichten van andere ambtenaren.

Vraag: Zijn er op jullie afdeling klachten over de taal, communicatie of begrijpbaarheid?

Antwoord: In het jaarverslag van bezwaarschriften 2022 staat dat de commissie aanbeveelt de taalvaardigheid van de besluiten op de afdeling te verbeteren. Sindsdien zijn er cursussen gegeven binnen de gemeente om de begrijpbaarheid te verbeteren.

Antwoord: Uit het nog uit te brengen jaarverslag 2023 blijkt dat de meeste klachten betrekking hebben op communicatie en informatie, met name over de responstijd van ambtenaren.

Antwoord: Het is vaak een probleem als iemand niet goed bereikbaar is.

Over het algemeen vallen de klachten over besluitvorming mee. Vaak komt het pas bij een bezwaarschrift aan bod dat de besluitvorming niet begrepen wordt, maar na een kort gesprek is het vaak weer duidelijk voor de bezwaarmaker.

Opmerking:

Franke vertelde dat er ook klachten waren over het feit dat hoogopgeleide mensen het als een belediging ervaren als er op een laag niveau wordt gecommuniceerd vanuit de gemeente. Er wordt verteld dat er ook een klacht is gekomen van een oudere inwoner van de gemeente die graag met "U" en "Geachte" aangesproken wilde worden.

Opmerking: Wel ben ik van mening dat alles op B1-niveau geschreven moet worden.

Vraag: Is de gemeente volgens jullie begrijpelijk voor de inwoners?

Antwoord: Er zijn weinig klachten, maar ik begrijp dat mensen klachten indienen over de tijd die het kost voordat een besluit is genomen.

Vraag: Zijn er klachten die het proces hebben verbeterd?

Antwoord: Ja, bijvoorbeeld een klacht over een niet ontvangen e-mail naar een ambtenaar. Toen hebben wij onderzocht wat er met die e-mail is gebeurd, waar deze is beland en hoe we dit kunnen oplossen. Een klein voorbeeld, maar het geeft wel aan dat klachten kunnen helpen om problemen op te lossen voordat mensen vastlopen.

Antwoord: Wij gaan ook onszelf komend jaar verbeteren. Het klachtenformulier willen wij aanpassen zodat klachten sneller bij de juiste afdeling terechtkomen.

Antwoord: Ik vind het interessant wat de gemeente Utrecht momenteel doet. Ze leggen de klachtenafhandeling uit via een infographic, met niet te veel tekst en in samenwerking met afbeeldingen om meer duidelijkheid te bieden. Dit is nog maar 2 à 3 uur bekend, maar als het er goed uitziet, willen wij dit ook implementeren.

Opmerking:

De gemeente schrijft vaak in trechtersvorm, met het besluit onderaan. Ik vind dat het duidelijker kan door bijvoorbeeld met de beslissing bovenaan te beginnen. Zo weet je zeker dat inwoners de hele mededeling gaan lezen.

Samenvatting Interview:

Klachten kunnen via diverse kanalen worden ingediend, zoals het klachtenformulier op de website, telefonisch, mondeling, of schriftelijk. Ook ontvangt de klachtenafdeling berichten van andere ambtenaren.

Op de afdeling zijn er aandachtspunten met betrekking tot taal, communicatie, en begrijpbaarheid. Cursussen zijn gegeven om de taalvaardigheid van besluiten te verbeteren. Het jaarverslag 2023

geeft aan dat de meeste klachten over communicatie en informatie gaan, vooral over de responstijd van ambtenaren.

Hoewel er over het algemeen weinig klachten zijn over besluitvorming, kunnen klachten bij bezwaarschriften een rol spelen. Er wordt aangegeven dat de gemeente vaak in trechtersvorm communiceert, wat volgens de geïnterviewde verbeterd kan worden door met de beslissing bovenaan te beginnen.

Klachten hebben het proces in sommige gevallen verbeterd, zoals het onderzoeken van een niet ontvangen e-mail. Voor de toekomst willen de gemeente graag het klachtenformulier aanpassen om klachten sneller naar de juiste afdeling te leiden. Ze overwegen ook de implementatie van een infographic, vergelijkbaar met wat de gemeente Utrecht doet, om de klachtenafhandeling visueel te verduidelijken.

V.2 Interview Commissiegriffier en raadsadviseur

Geïnterviewde 1: Sinds kort werkzaam bij de griffie als Commissie Griffier voor de commissie samenlevingszaken en ook Raadscommunicatie. Dat houdt in het communiceren tussen de raad en de inwoners.

Geïnterviewde 2: Sinds kort Raadsadviseur.

Start interview:

Vraag: Is de communicatietaal van de gemeente volgens jullie duidelijk?

Antwoord: De vraag is of alles begrijpelijk is, maar wij doen ons best om het begrijpelijk te maken voor een raadslid.

Antwoord: Ik schrijf de terugblik van de vergaderingen, en dat was in het begin lastig te begrijpen. Maar na verloop van tijd leer je dat wel. Het is nog best ingewikkeld, vooral het vakjargon. Als ik iets schrijf, probeer ik het zoveel mogelijk op B1-niveau te houden.

Vraag: Is er voor nieuw personeel begeleiding met betrekking tot het taalgebruik?

Antwoord: Door de ervaring heb ik het meest geleerd. Door te doen raak je er wel aan gewend.

Antwoord: Geen directe begeleiding voor nieuw personeel.

Belangrijke opmerkingen:

De geïnterviewde personen vinden dat de gemeente meer duidelijkheid moet scheppen over de besluitvorming, bijvoorbeeld door de gemeenteraad bovenaan op de website en in de communicatie duidelijk te maken wie/wat bepaalt. Het AZC wordt als voorbeeld gebruikt.

Zij zien graag in stappen updates over de voortgang van de besluitvorming, zodat inwoners kunnen zien waar hun invloed zit.

Volgens hen is er nog veel te winnen om de inwoners te bereiken over de besluitvorming en participatie.

Geïnterviewde vindt dat zij een belangrijke rol speelt in de "spelregels" van participatiebijekomsten om de deelnemers duidelijk te maken waar het over gaat. Bijvoorbeeld dat bij het AZC er nog niets is besloten door de raad en dat iedereen dat wel duidelijk weet. De functie van de bijeenkomst moet duidelijk worden gemaakt.

Volgens hen is de gemeente voorafgaand aan de infoavond over het AZC wel duidelijk geweest. Het was alleen ingewikkeld dat er twee gemeentes betrokken zijn en dat er geen locatie is. Op 22 januari is er weer een infoavond waarbij inwoners mogen inspreken. Geïnterviewde denkt dat door het inspreken raadsleden nieuwe ideeën krijgen of andere beelden.

Er wordt ook een Omgevingsbeeld gemaakt. Dat is een overzicht van de communicatieafdeling dat wekelijks wordt uitgebracht, waarin zij sociale media scannen op zoek naar wat de inwoners belangrijk vinden, zoals kranten, Facebook, en Instagram. De rol van zo'n omgevingsbeeld is een thermometer voor de gemeente zodat zij weten wat er speelt.

Opmerking: Binnenkort beginnen we met wijkwandelingen om een dichtere connectie te krijgen tussen de raad en de inwoner. Op een leuke manier mensen kennis laten maken met de gemeente.

Volgens beiden valt er meer te winnen in de vorm en inzet van de communicatieformulieren/advertenties. Zoals pakkendere koppen, teksten en beelden. Ook moet de indeling van de website worden verbeterd, bijvoorbeeld de rangorde van de ambtenarij, en bestanden moeten makkelijker gevonden kunnen worden.

Samenvatting Interview:

In het interview praten de geïnterviewde personen over hoe duidelijk de communicatie van de gemeente is. Ze vinden het belangrijk dat het begrijpelijk is voor raadsleden, maar merken op dat sommige termen moeilijk zijn. Nieuwe medewerkers krijgen geen speciale begeleiding met taal.

Ze vinden dat de gemeente meer uitleg moet geven over hoe besluiten worden genomen, vooral wie/wat beslist. Ook willen ze stapsgewijze updates over de voortgang van beslissingen. Ze zeggen dat er nog veel moet gebeuren om mensen te betrekken bij besluiten.

Bergsma helpt bij participatiebijeenkomsten om duidelijk te maken wat wel en niet is besloten, zoals bij het voorbeeld van het AZC. Ze benadrukken het belang van goede communicatie vóór informatieavonden.

Er wordt gesproken over een wekelijks overzicht (Omgevingsbeeld) van de communicatieafdeling, waarin sociale media worden gevolgd om te begrijpen wat inwoners belangrijk vinden.

Wijkwandelingen beginnen binnenkort om een sterkere band tussen de raad en inwoners te creëren. Zij willen betere communicatieformulieren/advertenties met aantrekkelijke koppen, teksten en beelden. Ook willen ze een betere website-indeling en makkelijker te vinden bestanden.

V.3 Interview ondernemingsvereniging HCOV

Op donderdag 7 december 2024 is er een interview gehouden met de voorzitter van de ondernemersvereniging HCOV. Tijdens dit gesprek zijn er vragen gesteld over hoe de ondernemersvereniging de houding, taal en besluitvorming van de gemeente Heerenveen ervaart.

De ondernemersvereniging is positief over de samenwerking en de houding van de gemeente Heerenveen. Ze zien zichzelf als goede partners van de gemeente en hebben regelmatig prettige overleggen met de bestuurders. Ook het contact met (rijks)ambtenaren en bestuurders verloopt gemakkelijk.

Wat betreft communicatie en de begrijpelijkheid van de taal heeft de ondernemersvereniging enkele opmerkingen. De voorzitter geeft aan dat hij de brieven en informatie vanuit de gemeente kan volgen en begrijpen, maar benadrukt dat hij niet de enige is die dit moet kunnen begrijpen. Hij merkt op dat ondernemers in zijn achterban vaak brieven en e-mails scannen, waardoor de boodschap niet goed overkomt. Dit geldt volgens hem ook voor inwoners in het algemeen. Om dit te verbeteren, worden suggesties gedaan, zoals het aanpassen van de formats van de gemeente. De boodschap moet duidelijk vooraan in een brief worden gezet, en in lokale huis-aan-huisbladen moeten de formats minder statisch zijn. Er wordt aangedrongen op meer afstemming van informatie op de doelgroep waarmee de gemeente communiceert. De ondernemersvereniging vindt dat de gemeente duidelijker moet communiceren en niet angstig moet zijn voor mogelijke boze reacties. Ze stellen voor dat de gemeente pas communiceert als er een besluit is genomen en betrokkenen betreft bij de uitvoering om oplossingen te vinden die iedereen tevredenstellen.

Wat betreft de besluitvorming vindt de voorzitter deze gemakkelijk te volgen en begrijpen, mede dankzij de goede inrichting door de gemeente. Hij noemt het eenvoudig om online een raadsvergadering te volgen en informatie over een besluit terug te vinden. Op de vraag of de ondernemers dit ook kunnen volgen, antwoordt hij: "Nee, dat denk ik niet, want zij zeggen dat ze het bestuur van HCOV hiervoor hebben."

V.4 Interview voorzitter Plaatselijk Belang Akkrum Nes

Geïnterviewde is voorzitter van Plaatselijk Belang Akkrum Nes. Hij is al tientallen jaren actief voor het plaatselijk belang en heeft daarom veel ervaring met hoe de gemeente Heerenveen samenwerkt met het dorpsbelang.

Volgens de voorzitter van het plaatselijk belang is het niet gemakkelijk om met de gemeente samen te werken. Wel ervaart hij dat de gemeente wel wil meedoen. Dit hebben ze laten zien, bijvoorbeeld in de schetsschuit, een plan vanuit het plaatselijk belang waarin de toekomst van Akkrum Nes is geschetst zoals de inwoners dit zouden willen zien. In eerste instantie wilde de gemeente niet deelnemen aan dit traject, maar uiteindelijk is het wel zover gekomen dat de gemeente heeft deelgenomen. Het plan ligt nu momenteel ook bij de gemeente om dit verder te onderzoeken. De voorzitter ervaart ook dat als het plan vanuit het plaatselijk belang komt, de inwoners veel meer tevreden zijn dan als het plan van de gemeente komt. De communicatie speelt hierbij een rol, die is te traag. Hij vindt namelijk dat er te veel op het gemeentehuis wordt overlegd voordat hij weer een reactie terugkrijgt.

Op het gebied van taal en communicatie vindt het plaatselijk belang dat de gemeente tekortschiet. Zo geeft hij aan dat hij bij een bijeenkomst is geweest waar de plank volgens hem is misgeslagen. De uitnodiging was niet duidelijk, niet genoeg gecommuniceerd en verspreid. Bij de bijeenkomst kreeg hij het gevoel dat het een "verplicht nummer" was van de ambtenaar om dit te delen met de inwoners, omdat er veel vakjargon werd gebruikt. De bijeenkomst was niet goed te volgen en de ambtenaren konden dit ook niet verduidelijken. Dit werd ook door meer inwoners ervaren die hierbij aanwezig waren. De gemeente kan dit verbeteren door veel duidelijker te communiceren, aldus de voorzitter.

De informatie over de gemeente is niet makkelijk te vinden, tenzij je interesse hebt. Voor veel inwoners is het lastig om de informatie en besluiten te vinden. Daarnaast worden in de stukken te veel vakjargon, afkortingen en af en toe moeilijke taal gebruikt. Op de vraag of er vaak contact is met de gemeente, antwoordt hij dat hij wekelijks contact heeft. Als je kijkt naar vroeger en nu, is dit erg verbeterd. Momenteel heeft hij de telefoonnummers van ambtenaren in de gemeente, waardoor hij veel sneller kan communiceren met de gemeente en dat wordt zeer prettig ervaren.

Als een besluit wordt genomen, duurt het erg lang voordat dit wordt uitgevoerd, zegt geïnterviewde. Hij begrijpt wel waarom het lang duurt, doordat er steeds meer regels zijn waar een gemeente rekening mee moet houden. Maar dit is lastig uit te leggen aan de inwoners die dit juist niet begrijpen. Als aanbeveling doet hij dat de gemeente een programma moet ontwikkelen waarin heel laagdrempelig wordt uitgelegd hoe de gemeente werkt. Hij noemt bijvoorbeeld een open dag als idee, waarbij de gemeente haar deuren opent voor de inwoners om een kijkje te nemen en waarin ook uitleg/workshops kunnen worden gegeven.

Als laatste denkt de voorzitter van het plaatselijk belang dat de gemeente een duidelijk besluit moet nemen, iets minder participatie, gewoon dat het zo wordt gedaan, wat korter door de bocht. Momenteel wordt er te veel gepraat en weinig gedaan. Het liefst ziet hij dus dat het besluit wordt genomen, en bij de uitvoering wordt meegepraat over hoe een plan wordt ingericht.

V.5 Interview wijkmanager 5 december 2023

Geïnterviewde is wijkmanager en dat houdt in dat zij contactpersoon is voor de dorpen en de wijken. Tegelijkertijd zorgt ze voor de communicatie vanuit de gemeente naar de inwoners toe.

Juridische communicatie is het lastigst uit te leggen, want veel voorkomend dat inwoners dat niet begrijpen. Er wordt veel gebruikgemaakt van jargon, zowel juridisch als ambtelijk. Voor een gemiddelde inwoner is het soms dus niet te begrijpen. Het is lastig om te schrijven op B1 niveau. De app Lees Simpel kan veel hulp bieden in het herschrijven van teksten. Een enorme aanrader volgens de wijkmanager.

Er wordt ingezet op eenvoudig taalgebruik, maar het zou nog veel beter kunnen. Iedereen die bij de gemeente werkt, moet een schrijfcursus afleggen waarin een ingediende brief wordt getoetst aan B1 niveau. De opbouw van de brief is ook erg belangrijk. Er zijn ook een aantal schrijfcoaches in dienst

bij de gemeente die ze aan het opleiden zijn. De afdeling communicatie is daarvoor verantwoordelijk. Vanaf B1 niveau mag je verwachten dat 80% het kan begrijpen, maar afhankelijk van de lezer kun je je afvragen of dat juist te laag, maar ook te hoog is. Er zijn ook groepen die niet op B1 niveau willen worden aangesproken, want dat ervaren ze als simpel. Dat zou per doelgroep kunnen worden bekeken. De algemene informatie moet in B1 niveau en dan zou je ook nog kunnen kijken of dat in een andere taal ook verspreid moet worden. Een standaardregel kan eigenlijk niet, want er zit een differentiatie in. Het zou een aanbeveling zijn voor het onderwijs om meer in te zetten op een lager niveau van teksten schrijven.

Het is lastig dat een grote groep het er vaak mee eens is, maar die hoor je niet. De toon van de uitnodiging is van groot belang. In kleinere groepjes durven mensen zich beter uit te spreken. De gemeente haalt dan ook veel meer informatie op, dus in kleinere groepen is wat haar betreft veel beter dan een plenaire sessie. De vorm hoe je communiceert, hoe je informatie ophaalt, hoe je informatie deelt helpt ook om meer input te krijgen voor de dingen die je doet. Het is heel lastig om andere mensen dan de usual suspects te bereiken.

Er zijn nu 8 specifieke werkgroepen in Aldeboarn die heel positief ontvangen worden. Die mensen willen niet in het plaatselijk belang, want dat vinden ze te algemeen. Voor de specifieke onderwerpen willen ze zich juist wel graag inzetten en dat gebeurt ook. Dan heb je een veel bredere basis als klankbord voor de gemeente. Een keer in de maand een koepelvergadering met de voorzitters van de werkgroepen waar de gemeente ook bij aanwezig is. Dit is misschien niet toepasbaar op ieder dorp en wijk. Op straatniveau zou dan beter kunnen werken. Het is echter niet een democratisch proces, dus wie wordt vertegenwoordigd in het wijkbelang?

De communicatie is wat gedateerd en ouderwets. Wordt gebruikgemaakt van facebook, maar daar bereik je niet de jongere generatie mee. De website wordt goed bekeken en daar is ook goed inzichtelijk wat de cijfers zijn. De website wordt ook gelinkt aan de social media berichten, waardoor de website vaker wordt bekeken. Elke dag een overzicht van de meest bezochte dingen in de gemeente.

Tijdens een infoavond de avond in goede banen leiden door een spreker en op inhoud iemand anders aan het woord laten.

Raadsleden worden ook altijd uitgenodigd voor die avonden.

Blijven uitleggen wat je doet, waarom je het doet en wie daar over gaat, is het allerbelangrijkste. De gemeente doet maar wat is iets wat ze vaak terug horen.

De mensen in het gemeentehuis staan toch wat ver van wat er gebeurt in de samenleving. Het is dan lastig als de klachten worden doorgespeeld aan de afdelingen. Hoe zorg je voor voelsprietten binnen het gemeentehuis over wat er speelt.

Uitleggen waarom je het doet en hoe je het doet is essentieel en daar is voor de gemeente nog heel veel winst te halen.

Plaatselijk belangen zijn ook een beetje de voelsprietten voor de wijkmanagers om dat door te spelen aan de gemeente en juist uit te leggen aan de inwoners.

Een workshop hoe de gemeente werkt zou heel leuk zijn voor de plaatselijke belangen om te organiseren in samenwerking met de gemeente. Het is belangrijker dat ze de organisatie begrijpen dan dat ze een raadslid kunnen noemen. De meeste mensen zetten de burgemeester en de wethouders op één, terwijl dat natuurlijk niet zo is. Dat zou een vak op school moeten zijn.

V.6 Interview communicatiemedewerker 14 december 2023

Geïnterviewde werkt op de communicatieafdeling van de gemeente Heerenveen. Ook een kleine rol in de openbaarmaking van besluiten. Vooral bezig met de interne communicatie. Eerste aanspreekpunt van de afdeling voor vragen. Communicatie voor binnen de gemeente en ook soms naar buiten.

De structuur van een overheidsorganisatie maakt het heel lastig om het volledige plaatje te begrijpen. In haar opvatting is de gemeente niet makkelijk te begrijpen. Het hangt wel een beetje van de situatie af, want intern wordt er hard gewerkt om dat te verbeteren. Zo worden schrijfcursussen aangeboden om makkelijker te schrijven, maar ook over de opbouw van een brief of e-mail. Een laaggeletterde kijkt soms mee of het begrijpbaar is, bijvoorbeeld bij de budgetgids en doet dan aanbevelingen om het begrijpelijker te maken.

Het is eigenlijk zonde van je tijd om heel ambtelijk te schrijven als het toch niet begrepen wordt. Er wordt van school af aan geleerd om op een bepaald niveau te schrijven en ook met vakjargon. Leer dat maar eens af als je daar al een lange tijd aan gewend bent. Het punt is, je eigen buurvrouw van 80 dat ook begrijpen, daar moet goed over nagedacht worden. Als je daar niet je best voor doet, dan blijf je hele lastige brieven schrijven. Verandering duurt helaas lang, want we zijn er echt wel mee bezig

Geïnterviewde zou aanbevelen om de schrijfcursus voor iedereen verplicht te stellen. B1 niveau kan 80% begrijpen, dus waarom zou je moeilijker schrijven. Het schijnt dat hoogopgeleiden ook graag snel willen zien wat er in een brief staat en daarom kun je eigenlijk net zo goed op B1 niveau gaan schrijven.

Het zou ideaal zijn om bij bepaalde doelgroepen op een lager niveau te communiceren, want daar is wel een beeld van. Je zou kunnen kiezen voor pictogrammen in dat soort wijken of groepen. Het zou daarom handig zijn als de meeste communicatie op B1 niveau is.

De communicatie heeft te maken met spanningsvelden over de publicaties. Heel veel mensen moeten er wat van vinden voordat het naar buiten gaat. Dat gaat niet ten goede van de begrijpbaarheid. Er moeten compromissen gesloten worden over de inhoud van de boodschap. De communicatieafdeling wil alles zo goed mogelijk en begrijpbaar uitleggen.

Er worden geen brieven in de brievenwasserette gestopt door inwoners. Ze zijn terughoudend in het brengen van brieven om eenvoudiger te maken. Ook de medewerkers zijn terughoudend om hun brieven te laten herschrijven. Het kan vaak gewoon veel duidelijker in de communicatie. Het hoeft niet heel juridisch te zijn om de boodschap over te brengen. Een hele lap tekst leest niet lekker en daarom wordt er gescand. De kopjes kunnen zorgen dat de inhoud meteen duidelijk is. Er is nog zoveel verbetering mogelijk en soms gaan dingen juist wel goed.

Samenwerking tussen de afdelingen is lastig, omdat de communicatie toch vaak laat worden aangehaakt in het proces. Er is dan al veel gepubliceerd, terwijl de communicatie zich richt op het begrijpbaar maken voor de inwoners. Je wilt dan eerder aangehaakt worden. De verschillende afdelingen hebben elkaar nodig om zo goed mogelijk voorbeeld te beginnen en niet aan het einde pas een persbericht schrijven als het hele proces al is geweest.

Elke dag wordt de meest gezochte top 5 bekend gemaakt over de website. Daar is wel inzicht in en dan gaat het toch vaak over de dienstverlening en vragen.

Niet heel veel volgers op Instagram, maar inhoudelijk best goed. Met de verkiezingen was het lastig door de regelgeving om daar actief over te zijn.

Ze zou zich heel graag in willen zetten voor de effecten van social media, maar tijd en geld is daar nog niet voor beschikbaar. Is wel een goede voor de toekomst. Iedere dag wordt wel een omgevingsbeeld gemaakt van de gemeente, maar wat de cijfers betekenen is niet echt duidelijk.

De katern in Groot Heerenveen is best succesvol, wordt goed bekeken en dan heb je een groep erbij en een groter bereik voor informatie. De opmaak zou naar kunnen worden gekeken, maar achtergrondstukken zijn vaak lange stukken en informatie is soms ook niet kort te beschrijven.

Gemeente is wel herkenbaar in de krant en naar de invulling daarvan zou gekeken kunnen worden qua duidelijkheid en opmaak. Voor sommige mensen kun je het ook nooit goed doen en dat moet ook geaccepteerd worden.

De input van mensen over het AZC wordt echt wel meegenomen, maar als de mensen tegen zijn dan valt het altijd tegen. Een team is bezig om tijdlijnen te maken over waar ze zijn in het proces. Er wordt

bovengemiddeld veel voorbereid op communicatie bij dit soort onderwerpen. Mensen durven ook niet zomaar voor veel mensen hun mening te geven en dan blijven de meesten maar stil. Soms tonen mensen ook geen interesse totdat het punt dat het in hun achtertuin gebeurt, terwijl er al een jaar aan vooraf gaat.

De communicatie doet haar best om voorbereid te zijn op reacties over bepaalde plannen, maar het op tijd aanhaken van de communicatie is dan van groot belang. Hoe goed je dingen ook uit gaat leggen, er ontstaat altijd gezeik. Reacties bestaan ook heel vaak uit angst. Het blijven uitleggen is dan het enige wat je kan doen.

Het beter uitleggen wat de besluitvorming van een gemeente zou op school moeten beginnen, net als het eenvoudig schrijven.

V.7 Interview gemeenteraadslid 15 december 2023

Geïnterviewde is nieuw raadslid en ambtenaar burgerzaken in de gemeente Fryske Marren. Op de afdeling dienstverlening is de gemeente ook al jaren bezig om de schrijftaal te verbeteren en te vergemakkelijken.

De brievenwasmachine wordt niet veel gebruik van gemaakt. Mensen schromen zich vaak om gebruik te maken van hulpmiddelen. De burgers gaan wel naar de barones of een welzijnsorganisatie als ze brieven niet begrijpen. Daar werken vrijwilligers die mensen helpen die moeite hebben met informatie van de overheid. Een avond organiseren met deze organisatie zou een goed idee zijn. Het mooiste zou zijn dat de brieven na een keer lezen te begrijpen zijn, maar dat is niet makkelijk. Je hebt ook te maken met wet- en regelgeving, maar daar omheen kan de inhoud makkelijk zijn.

80 procent van de inwoners kan de nieuwsoverzichten via de krant of de website bijhouden en begrijpen, vertelde de wethouder in de raadsvergadering. De G1000 is een oproep van de gemeente om mee te denken over de besluitvorming. Met heel veel participeren en heel veel publiceren betrek je de meeste mensen. Als je het weet en je kan het opzoeken, is de gemeente heel goed bereikbaar. Er zijn altijd mogelijkheden om in te spreken, maar weten mensen dat wel? Bij fractievergaderingen mogen mensen ook inspreken en als dat een stap te ver is, dan mogen ze mailen, bellen en zelfs een videoboodschap insturen. Ook de taal kan van invloed zijn voor bepaalde groepen. De gemeente heeft folders in het Arabisch en in het Engels die ze zelf kunnen meenemen of meegegeven kunnen worden.

De plaats van de gemeentelijke informatie in de krant zou eens van plek kunnen veranderen of op de voorpagina geplaatst kunnen worden. Ook affiches plakken of flyers zouden kunnen helpen.

Bij de infoavond van het AZC hadden de mensen liever gehad dat iemand van de gemeente duidelijk zei wat er aan de hand is en wat er gaat gebeuren. Het was nu een avond waar de burger heel veel input kon geven, maar zij willen liever weten waar ze aan toe zijn. Uitleggen wat een principeakkoord is, want dat zorgde voor misvattingen over wat er nou eigenlijk besloten was, ook onder raadsleden. Duidelijkheid scheppen over wat er aan de hand is en daar hebben de media ook een rol, want met een artikel over het AZC lijkt het of het al besloten is.

De meeste kritiek op het AZC is het aantal asielzoekers of de locatie en niet dat de mensen het echt niet willen.

Uitleg over de gemeentelijke besluitvorming is het belangrijkste om de inwoners in te laten zien dat de raad uiteindelijk beslist.

De whatsapplijst van de gemeente zou weer opgepakt kunnen worden, waarbij de inwoner rechtstreeks naar het klantcontactcentrum kan appen.

De sociale media van de gemeente is in de ogen van geïnterviewde erg goed. Er wordt regelmatig gepost en het zijn ook duidelijke berichten. Vraag blijft dan hoe je meer volgers kunt genereren.

De Turkse gemeenschap weten haar goed te vinden, want zij is ook actief binnen die gemeenschap en haar familie woont al 50 jaar in de gemeente. Dat zorgt voor zichtbaarheid voor de inwoners en daar was ze ook al actief voordat ze raadslid werd.

Niet heel veel sprake van dat mensen haar aanspreken omdat ze raadslid is en verzoeken doen en dat is ook niet de bedoeling. Feedback van de inwoners is altijd goed volgens haar.

Initiatieven vanuit de inwoners worden ook beloond door de gemeente met bijvoorbeeld een geldbedrag voor de buurtvereniging. Op een open middag zal de wethouder dat dan uitreiken.

Kernpunten

Transparant, duidelijkheid, participeren met inwoners

Transparant in de zin van een principeakkoord houdt in dat....

Duidelijk zijn over de inhoud en participeren met de inwoners. Dus ook uitleggen waar de participatie voor is en wat er vervolgens gaat gebeuren.

Bijlage V – Operationalisatieschema

Variabele	Indicator	Deelindicatoren	Waarnemingsvraag (kwali/kwanti)

Taal	Begrijpbaarheid		Is de taal duidelijk en eenvoudig te begrijpen voor de gemiddelde burger zonder een specifieke achtergrond of expertise? Wordt er veel vakjargon gebruikt die mogelijk verwarrend zijn voor de burger? Wordt bij het opstellen van informatie die de burger krijgt van de gemeente complexe zinsstructuren en lange zinnen gebruikt? Wordt de taal getest op begrijpelijkheid door middel van feedback van burgers?
	Medium		Op welke medium communiceert de gemeente met burgers? Worden belangrijke aankondigingen en informatie gecommuniceerd op een centrale plek? Worden visuele elementen zoals afbeeldingen, grafieken en video's, gebruikt om informatie te verduidelijken en aantrekkelijker te maken. Zijn belangrijke gemeentelijke documenten, zoals begroting en beleidsvoorstellen, openbaar en toegankelijk voor de burgers?

Variabele	Indicator	Deelindicatoren	Waarnemingsvraag (kwali/kwanti)
------------------	------------------	------------------------	--

Systeem	Gemeentelijke kennis		Kunnen burgers en belanghebbenden eenvoudig toegang krijgen tot de organisatiestructuur van de gemeente en begrijpen hoe verschillende organen met elkaar samenwerken? Zijn de procedures voor het aanvragen van vergunningen, subsidies of andere diensten van de gemeente duidelijk en gemakkelijk te begrijpen voor burgers en bedrijven?
	Participatie gemeente		Wordt er actief samengewerkt met lokale gemeenschapsorganisaties en andere belanghebbenden om gemeenschapsprojecten te plannen en uit te voeren? Is er een duidelijk en transparant proces voor het ontwikkelen en implementeren van gemeentelijk beleid en regelgeving, inclusief betrokkenheid van de gemeenschap?
	Betrokkenheid gemeente		Worden er regelmatig overleggen gevoerd tussen ambtenaren van de gemeente en plaatselijk belang? Zijn er heldere en toegankelijke communicatiekanalen waar burgers vragen kunnen stellen, klachten kunnen indienen of hulp kunnen vragen?

Variabele	Indicator	Deelindicatoren	Waarnemingsvraag (kwali/kwanti)
------------------	------------------	------------------------	--

Houding	Communicatie		Is de gemeente proactief in het verstrekken van informatie en het betrekken van burgers bij belangrijke kwesties? Worden beslissingen van de gemeente goed uitgelegd en gemotiveerd?
	Participatie		Worden burgers als partners behandeld bij het nemen van beslissingen over gemeentelijke zaken? Wordt feedback van burgers actief gezocht en opgenomen in het besluitvormingsproces? Wordt er actie ondernomen om de betrokkenheid van burgers van diverse achtergronden en minderheidsgroepen te bevorderen?
	Samenwerking		Is de gemeente bereid om samen te werken met lokale organisaties en vrijwilligers om gemeenschapsprojecten te ondersteunen?