

‘Samen maken we de stad’

De samenleving verandert, Heerlen verandert mee
Programmaplan Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie

Heerlen, December 2020



Inhoudsopgave

Voorwoord		X
1 / Een goede relatie met de inwoners van onze stad		X
2 / De 4 actielijnen nader uitgelegd		X
3 / Waar en hoe beginnen we?		X
4 / De projecten		X
Actielijn 1. Versterking burgerparticipatie		
1.1	Het Participatie- en Communicatietraject Omgevingsvisie	
1.2	Participatietrajecten Duurzaamheid	X
1.3	Participatietraject Windenergie – Parkstad-Zuid	X
1.4	Doorontwikkeling Burgerpanel Heerlen	X
1.5	Doorontwikkeling Heerlens Internetpanel	X
1.6	Participatietraject bij de Dienstverleningsvisie van de gemeente Heerlen	X
1.7	Slim digitaal werken	X
1.8	We.Service Heerlen	
Actielijn 2. Burgers maken de stad!		
2.1	Cityboost Heerlen (Stichting samen Heerlen/frisse wind)	X
2.2	Social Impact Bonds development/ URBACT- onderzoeks- en kennisdelingstraject	X
2.3	Erfgoedparticipatie	X
2.4	Methode Gebroekerbos	X
2.5	Het Stadslab Heerlen-Centrum	X
2.6	Het URBACT iPlace Project	X
2.7	Onderzoek en evaluatie burgerinitiatieven	X
2.8	Stadswerkplaats Heerlen	X
2.9	Heerlen inclusieve stad	X
2.10	Buurtcoalities ouderenbeleid in de haarvaten van de samenleving	X
Actielijn 3: Versterking Lokale Democratie		
3.1	De ontwikkeling van een structuur voor een permanente dialoog met de stad	X
3.2	Stemmen heeft zin; meer Heerlenaren naar de stembus	X
3.3	Toegankelijk stemmen	X
3.4	Thematische referenda op straat- of buurniveau	X
3.5	Jong geleerd is oud gedaan	X
3.6	Leren van anderen	X
3.7	Meer zichtbaar in de wijken	X
3.8	Heerlen Inclusieve stad	X
3.9	Jaarlijkse Ideeënmarkt	
Actielijn 4: Cultuurverandering		
4.1	De inclusieve samenleving; informatie, communicatie en bejegening	X
4.2	Procesaanpak ‘Heldere besluiten’	X
4.3	Reguliere ondersteuning bij participatietrajecten	X
4.4	Tot slot: meten is weten	X

Bijlage Financieel overzicht

Voorwoord

Met Trots en met plezier presenteren we het programmaplan 'Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie'. Met dit programma laten we zien aan de raad, maar ook aan de inwoners, ondernemers en organisaties in onze stad, wat wij doen om onze ambities op het gebied van burgerparticipatie en lokale democratie te halen. Participatie is een nieuw dwarsverband, een rode draad in ons coalitieakkoord. We vonden als gemeente burgerparticipatie al heel belangrijk maar we vonden ook dat onze aanpak wat meer gebundeld, vanuit alle belangrijke disciplines van ons gemeentelijk beleid zou moeten plaatsvinden. Nu is burgerparticipatie een eigen programma en voor u ligt ons eigen programmaplan. In dit programmaplan maken we zichtbaar wat we willen bereiken met burgerbetrokkenheid en lokale Democratie, wat we daarvoor gaan doen en hoeveel dat gaat kosten.

We hebben de afgelopen jaren een goede basis gelegd om het thema burgerparticipatie/lokale Democratie een nieuwe impuls te geven. Deze nieuwe impuls zit nu in dit programmaplan. We zijn hierbij niet over één nacht ijs gegaan. We zijn methodisch het gesprek aangegaan met de stad. Onder andere inwoners, verenigingen, zorgorganisaties en buurtorganisaties hebben we over deze thema's allerlei vragen gesteld. Bijvoorbeeld de vraag 'hoe kunnen wij als gemeente en inwoners het beste met elkaar omgaan om zoveel mogelijk profijt voor beiden te hebben?' We hebben ook de tijd genomen om naast het gesprek de resultaten zo omzichtig en secuur mogelijk uit te werken. Daarom hebben we eerst een visie ontwikkeld medio 2019 en nu dus dit programmaplan. Dit programmaplan wordt vervolgens nog uitgewerkt in een uitvoeringsplan.

De samenleving verandert, Heerlen verandert mee. Als gemeente staan we voor steeds grotere opgaven, die wij alleen samen met de inwoners van de stad kunnen oplossen; niet voor, maar met de stad. Dat vraagt om een heel andere manier van (samen)werken, op basis van gedeelde wensen en ambities én vertrouwen. Vertrouwen is een voorwaarde voor een goede samenwerking en juist dat vertrouwen in de overheid heeft een extra impuls nodig. Dat betekent ook dat dit programmaplan niet in beton gegoten is. We blijven de dialoog voeren met de inwoners en we nodigen diezelfde inwoners ook uit ons als gemeente steeds weer tot een dialoog te verleiden. Wanneer dat nodig is zullen we dit programmaplan steeds weer aanpassen.

Het gaat ook steeds meer om de vraag 'welk gevoel men heeft bij de gemeente Heerlen'. Communicatie speelt een grote rol om het gevoel bij de gemeente positief te beïnvloeden en een kanteling van reputatie naar legitimatie waar te maken; hier ligt het bestaansrecht van de gemeente. We weten dat we hiervoor verbindingen moeten maken door open en transparant te zijn. Ook het uitleggen van ons beleid wordt steeds belangrijker, maar wel op een persoonlijke manier. Als overheid ben je er voor de burger! Sterker nog, de burger kiest de overheid en hij betaalt belastingen en daarmee het ambtelijke apparaat. Het maakt niet of je in Brussel, Den Haag, Maastricht of Heerlen zit; op alle bestuurlijke niveaus ligt er een opgave om te laten zien dat je als overheid het 'verlengstuk' van de burger bent. Het gereedschap waar je als burger zelf invloed op hebt.

Heerlen neemt het signaal van de lage opkomst in de stad bij de laatste verkiezingen zeer serieus. Wij vinden onze inwoners belangrijk en willen meer mensen aanspreken en actief bij de stad betrekken. Zoals gezegd: de samenleving verandert en Heerlen verandert mee. Technische innovaties, de digitalisering, maar ook de burger die steeds mondiger wordt en meer zelf regelt, zorgen voor een nieuwe rol voor de overheid en een nieuwe relatie tussen overheid en inwoners. Dit signaal krijgen we ook van de stad zelf. Buurtorganisaties en inwoners gaven in diverse gesprekken aan dat zij een visie van de gemeente Heerlen op de versterking van burgerbetrokkenheid missen. Ook werd in het overleg met de buurt(organisaties) herhaaldelijk het signaal afgegeven dat er behoefte is aan meer burger- en overheidsparticipatie. Dit programmaplan 'Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie' is hier een antwoord op.

Maar, met alleen een mooi plan zijn we er niet. Onze relatie, het contact met de inwoners in onze stad kan beter. Ook hiervoor is vertrouwen een basisvoorwaarde. Om dit vertrouwen te (her)winnen zullen we bij ons zelf moeten beginnen. Onze houding moet aansluiten op de veranderende samenleving. Dit vraagt om een nieuwe werkwijze met een nieuwe houding waarin we als hele organisatie aanspreekbaar en bereikbaar zijn. We staan écht open voor de ander. Door het gesprek aan te gaan, te luisteren en niet zelf al in te vullen, achterhalen we wat er leeft en onderzoeken we met de stad de mogelijkheden. Hierbij is het vooral van belang om mensen serieus te blijven nemen en serieus met vragen aan de slag te gaan. Op elke vraag van een inwoner bestaat een antwoord – wat niet automatisch betekent dat elke vraag een positief antwoord moet krijgen. Nee is ook een antwoord; als je maar bereid bent om vanuit verschillende perspectieven te kijken en in je reactie op een heldere en toegankelijke manier aangeeft wat de inwoner naar aanleiding van zijn vraag kan verwachten. Voorop staat daarbij dat elke vraag een snel en adequaat antwoord verdient. Die open en servicegerichte houding moeten we ons als bestuur en gemeentelijke organisatie meer eigen maken.

De kracht van burgerbetrokkenheid zit al in de 'kleine initiatieven' die ontstaan in de buurt en de straat. Wij moeten vooral gericht zijn op het faciliteren van wat er in de stad ontstaat. Een actielijn in dit programma heet dan ook 'Burgers maken de stad'. Dit thema raakt de kern van dit programma. Het geeft inwoners, ondernemers, organisaties en verenigingen meer zeggenschap over hun omgeving en vereist dat inwoners en gemeente effectief samenwerken. Hier ligt de kans om het vertrouwen te herwinnen en zichtbaar te maken dat elke inwoner van Heerlen invloed heeft op de stad. Op deze wijze ontstaat wellicht ook de prikkel om zelf meer mee te doen en kunnen we de kloof tussen kiezer en bestuur beetje bij beetje dichten. Dit zal stapsgewijs gaan. Dit programma is dan ook nadrukkelijk geen kant-en-klaar product. Het is een dynamisch document dat meebeweegt met de behoefte van onze inwoners en de stad. Het begin van een nieuw en continu proces waarin inwoners, ondernemers, organisaties en overheid doelbewust samen vorm geven aan de stad. Die stad staat niet op afstand: het is niet 'zij' en 'wij'. De stad zijn 'we' samen!

Tot slot willen wij de MO adviesraad, Loek Damen, Denise Gehlen, Jo Hermanns en Maurice Bruntink bedanken voor het meelesen en hun reacties.

Adriane Keulen, *Wethouder Burgerbetrokkenheid*

Roel Wever, *Burgemeester*

Samenvatting

Voor u ligt het programmaplan Burgerbetrokkenheid&Lokale Democratie. Dit programmaplan komt niet uit de lucht vallen. Het is zorgvuldig samengesteld samen met de mensen in de stad. Een programmaplan is een instrument om een beweging, een verandering tot stand te brengen. Oftewel: de manier waarop de gemeente de mensen in de stad betreft bij haar plannen, besluiten, projecten etc. moet anders. De gemeente schrijft in een programmaplan op hoe ze dat wil bereiken, hoe ze dat vervolgens gaat doen en hoeveel geld ze daarvoor over heeft. Het kan niet anders dan dat een dergelijk plan af en toe een beetje technisch is omdat een programmaplan ook binnen de gemeentelijke organisatie, op allerlei beleidsterreinen, deze beweging en verandering tot stand moet brengen.

Bovendien zijn de begrippen 'burgerbetrokkenheid' en 'lokale democratie' bij uitstek thema's die constant in beweging zijn. We willen daarom dat dit plan heel flexibel is. Wanneer er in de stad nieuwe ideeën leven en initiatieven komen of wanneer we merken dat we bepaalde doelen handiger en sneller kunnen realiseren dan gaan we dat doen en passen we het plan aan. Dat is iets waar we als gemeente nog niet veel ervaring mee hebben maar wel iets dat we met dit plan gaan doen.

De ruggengraat van dit plan bestaat uit 4 zgn. actielijnen. Dat zijn de 4 belangrijkste onderdelen waaruit, volgens ons, het thema Burgerbetrokkenheid&Lokale Democratie is opgebouwd. Eigenlijk zoals de belangrijkste onderdelen van een boom de wortels, de stam en de kroon zijn. Het gaat om:

- Burgerparticipatie. Hoe laat de gemeente de mensen in de stad meedoen met het maken van plannen, het maken van besluiten en het uitvoeren van die besluiten ?
- Overheidsparticipatie. Hoe ondersteunt de gemeente initiatieven en ideeën die er in de stad zijn ?
- Het versterken van de Lokale Democratie. Hoe kunnen we het vertrouwen in het gekozen bestuur versterken en het opkomstpercentage bij verkiezingen verhogen ?
- Cultuurverandering. Hoe kan de gemeente veranderen van een 'nee mits' organisatie naar een 'ja tenzij' organisatie ?

Bij elk van de actielijnen wordt in het plan aangegeven wat we gaan doen en hoe we dat gaan doen.

1 / Een goede relatie met de inwoners van onze stad

'We willen dat mensen, ondernemers en instellingen actiever meedenken en meer aanpakken...'

'Er moet meer helderheid komen over de rollen en functies van ambtenaren en andere professionals in een buurt....' *'We moeten inhoud geven aan burgerparticipatie, zelfbeheer en buurtinitiatieven...'*

'We willen Heerlenaren alle kans geven om zelf onderwerpen op de gemeentelijke agenda te plaatsen...' *'We willen de opkomst bij de volgende verkiezingen verhogen...'*

Zie hier enkele wensen die aan de basis staan van het programmaplan voor 'Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie'. Met dit plan willen we de relatie met de inwoners van onze stad verbeteren. In die relatie zien wij de overheid als een partner die dichtbij de inwoners staat, die mensen serieus neemt, luistert en meedenkt op basis van wederzijds respect en vertrouwen. Uitgangspunt is de 'Visienota Burgerbetrokkenheid' uit mei 2019. Deze gaf een antwoord op de behoefte die er bij het gemeentebestuur, in de ambtelijke organisatie en vooral ook in de stad zelf leeft naar meer burger- en overheidsparticipatie. Een mooi woord voor samenwerking. Een beter contact.

Een nieuwe rol voor overheid en burgers

De nieuwe manier van werken waar dit programma op stuur, sluit aan bij de ontwikkeling in de samenleving waarin mensen in toenemende mate in sociale netwerken opereren. Die netwerken beperken zich mede dankzij de digitalisering niet langer tot fysieke grenzen of de grenzen van organisaties, zoals we die vanuit het verleden kennen. Met een paar muisklikken kunnen grote groepen mensen bereikt en georganiseerd worden. Inwoners en bedrijven delen zo, al dan niet in collectief verband, op eigen initiatief en soms tegen de plannen van de overheid in, nieuwe oplossingen. Bijvoorbeeld op het gebied van zorg, verduurzaming en buurtverbetering.

De opkomst van deze 'netwerksamenleving' leidt tot een andere rolverdeling tussen de overheid en de samenleving. De inwoners van onze stad krijgen meer ruimte om zelfstandigheid en ondernemerschap te tonen, terwijl de gemeente zich van een sturende overheid ontwikkelt naar een overheid die zo min mogelijk regisseert en zo veel mogelijk ruimte en zeggenschap geeft aan de samenleving. Een overheid die haar burgers serieus neemt, prikkelt, uitdaagt en stimuleert om in actie te komen en hen daarbij ook ondersteunt. Hiervoor zijn verwachtingsmanagement en heldere communicatie erg belangrijk. Ook een goede wisselwerking tussen gemeente en de burger is essentieel. Doe je dit niet dan raken mensen niet betrokken. Ons streven is een overheid die inclusiviteit als uitgangspunt hanteert voor een samenleving waar iedereen ertoe doet, waarin iedereen meedoet en iedereen naar elkaar omkijkt.

Wanneer beslist de overheid?

Niet bij alle zaken geeft de overheid de regie aan de samenleving. Op het gebied van bijvoorbeeld de openbare orde en veiligheid en ook als vangnet in het sociale domein moet de gemeente de rechten van individuele burgers kunnen garanderen. Op deze terreinen schromen we niet om op een duidelijke en transparante manier de regie te pakken. Daar waar de bescherming van die rechten of die garanties niet in het geding zijn, zullen wij per onderwerp, en afhankelijk van de situatie, de regie overdragen aan de stad.

Samen doorbouwen met lef

De lage opkomst bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen in Heerlen heeft geleid tot de stappen die we nu zetten. In het coalitieakkoord 2018-2022 'Samen doorbouwen met lef' zeggen college en gemeenteraad hierover: *"Wij moeten ons verhaal duidelijker overbrengen, het gesprek vaker aangaan, beter laten zien dat er iets te kiezen valt en dat de meningen en ideeën van burgers serieus worden genomen. Zowel in bestaande zaken als bij de nieuwe dingen die wij nu afspreken gaan wij nog nadrukkelijker het contact met de burger zoeken."*

Dit Programma 'Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie' gaat hierbij helpen. Het geeft voorbeelden van hoe we op het gebied van verschillende beleidsterreinen (on- en offline) de verbinding zoeken én leggen tussen gemeente, maatschappelijke partners, ondernemers en inwoners. Hoe we ruimte creëren voor interactieve beleidsvorming en zeggenschap vanuit de samenleving. Ook biedt het concrete handvatten om burgerbetrokkenheid mogelijk te maken. Deze plannen zijn niet in beton gegoten. Dit programmaplan is een 'levend plan', de basis van een doorlopend proces dat meebeweegt met de behoefte van onze inwoners en waarin nieuwe inzichten

of ontwikkelingen kunnen leiden tot een bijstelling van de keuzes die we nu maken. Bovendien willen we ons in Heerlen onderscheiden met experimenten en vernieuwing. De durf om te experimenteren is ook de durf om te mislukken. Niet alles zál lukken. Projecten die mislukken vallen af. En projecten die nu nog in voorbereiding zijn, kunnen aan een volgende versie van het programmaplan worden toegevoegd.

Onze missie: samen maken we de stad

Om de daad bij het woord te voegen, zijn we meteen al bij de ontwikkeling van dit plan met deze omslag begonnen. Samen met inwoners, buurtorganisaties, ondernemers, verenigingen, maatschappelijke partners en de gemeenteraad zijn vier doelen geformuleerd die één op één zijn vertaald naar 4 actielijnen:

- Actielijn 1 Versterking burgerparticipatie; we gaan de inwoners de kans te geven om in de verschillende fasen van het beleids- en besluitvormingsproces van het stadsbestuur hun mening te geven.
- Actielijn 2 Versterking overheidsparticipatie; we gaan aansluiten bij en meebewegen met initiatieven van bewoners bij het (fysiek en sociaal) beter maken van hun straat, buurt en stad.
- Actielijn 3 Versterking lokale democratie; we gaan de kloof tussen overheid en inwoners verkleinen en dichterbij onze inwoners staan. Het doel: meer mensen naar de stembus en betrekken bij de lokale democratie.
- Actielijn 4 Versterking overheidsparticipatie en cultuurverandering; burgerbetrokkenheid en het verbeteren van de lokale democratie vereisen letterlijk en figuurlijk een beweging 'naar buiten'. We moeten de straat op, in dialoog met de inwoners van Heerlen aan hun buurten, wijken en stad werken, en ontwikkelingen ook terugkoppelen aan de stad. Dit vraagt om een cultuurverandering en om praktische instrumenten die deze omslag ondersteunen.

Bij **burgerparticipatie** nemen de burgers actief deel aan activiteiten van de overheid. De overheid is initiatiefnemer en proceseigenaar van het beleid of de activiteiten, maar betreft daar inwoners, maatschappelijke organisaties en bedrijven bij. Het doel is om in een open wisselwerking met de inwoners vorm te geven aan de stad. Een goed voorbeeld van burgerparticipatie is de ontwikkeling van de Omgevingsvisie; de wet vereist dat deze tot stand komt in interactie met de stad.

Bij **overheidsparticipatie** participeert de overheid in initiatieven van inwoners, bedrijven en organisaties. Het gaat dan om initiatieven die vanuit de stad tot stand komen. De gemeente kan meedoen en bijvoorbeeld een faciliterende functie vervullen om verdere realisatie mogelijk te maken. Als er (nog) geen initiatieven zijn, kan de overheid een activerende rol spelen door inwoners te stimuleren om actief te worden. 'Zelfbeheer' en 'buurt- en maatschappelijke initiatieven' zijn participatievormen, waarbij sprake kan zijn van overheidsparticipatie. Een goed voorbeeld hiervan is het project gebrookerbos (zie paragraaf 2.4)

De hoogste trede op de ladder

In Heerlen gebruiken we de 'Burgerparticipatieladder' en 'Overheidsparticipatieladder' om aan te geven welke rol voor de burgers of de overheid aan de orde is. Beide ladders tellen vijf treden. En bij beide vormen van participatie kiezen we voor de hoogst haalbare trede.

Communicatie Strategie 2020

Hoe wij met de stad willen communiceren hebben wij vastgelegd in onze 'Communicatie strategie 2020 gemeente Heerlen'. Het doel van deze strategie is Heerlen als trotse stad met lef te positioneren; een sociale, levendige, creatieve en ondernemende gemeente waar iedereen mee kan en mag doen. En een stad die bereid is moedige en onorthodoxe keuzes te maken. Heerlen kiest er bewust voor zich te onderscheiden. Dit komt ook tot uiting in, en met name via haar eigentijdse en eigenzinnige communicatie #TROTSotheerlen. Sleutelwoorden in deze strategie zijn: interactief & snel, open & transparant, begrijpelijk en gericht op de behoefte van de inwoners. We luisteren, zijn empathisch, betrouwbaar en verbindend.

De gemeente Heerlen gaat structureel de dialoog aan met haar inwoners, bedrijven en samenwerkingspartners. We zijn een relatie-gedreven organisatie en leggen verbindingen. En we zijn een communicatieve organisatie, waarin de medewerkers zelf eigenaarschap voor de communicatie dragen. Elke medewerker draagt zo zelf actief bij aan het versterken van onze profilering en reputatie. In de interactie met de omgeving hebben de medewerkers een open positieve houding waarin zij stimuleren en faciliteren. Zij hebben vertrouwen en interesse in de ander en zij maken verbindingen. Hiermee winnen wij als organisatie steeds meer de hoofden en harten van de Heerlense gemeenschap en onze samenwerkingspartners, en realiseren we de verbindingen die nodig zijn. Heerlen streeft naar een transparante en betrouwbare gemeente, die daadwerkelijk open staat, de dialoog aangaat en van harte samenwerkt. We zijn trots. We stralen het uit én vertellen wat we doen als gemeente en waarom we dingen doen. Zo zorgen we voor meer begrip en acceptatie.

Wat willen we bereiken?

- de buitenwereld binnen halen;
- van regels naar relatie;
- van controleren naar vertrouwen;
- van zenden naar 'het gesprek aangaan';
- van bereiken naar 'beraken' - persoonlijk, warmte, emotie, echtheid en oprechtheid;
- van gesloten naar open;
- van reactief naar proactief;
- van plannen toetsen naar samen maken van plannen;
- van tekst naar beeldende communicatie.

2 / De 4 actielijnen nader uitgelegd

Actielijn 1. Versterking burgerparticipatie

Route: overheid initieert, burger participeert

Rol overheid: luisteren, serieus nemen

‘Naar onze mening wordt niet gevraagd!’ Het is een veelgehoord kritiekpunt naar de overheid. Met de inspanningen en projecten uit het actieprogramma ‘Versterking burgerparticipatie’ willen we in een open wisselwerking met de inwoners uit onze stad beleid en besluiten voorbereiden, vaststellen en uitvoeren.

Doelstellingen

Door beter naar onze inwoners te luisteren, hun mening serieus te nemen en ook serieus mee te nemen in de besluitvorming bereiken we:

1. Een betere kwaliteit van ons beleid of van onze besluiten, producten en diensten
Onze burgers zijn (vaak) ook vakmensen met kennis. Ze zijn ervaringsdeskundig, kennen hun eigen omgeving vaak net zo goed of zelfs beter dan onze ambtenaren. Er komt via participatie dus meer informatie beschikbaar. Daardoor kunnen ook andere en meer inclusieve oplossingen naar voren komen. Doordat onze burgers meedoen, krijgen zij inzicht in de volle breedte van de problematiek. Ze stappen daardoor soms makkelijker over de eigen belangen heen.
2. Kortere procedures
De mogelijkheid van participatie vergroot de kans op medewerking van onze inwoners en vermindert in de juridische fasen van het proces de kans op tijdrovende beroepsprocedures.
3. Een betere relatie tussen onze burgers en het bestuur van de stad
De verbeterde kwaliteit en het grotere draagvlak voor beleid en besluiten zorgen voor een snellere doorlooptijd van het proces en vergroten het vertrouwen in het bestuur van de stad. Dat bestuur wordt meer zichtbaar in het besluitvormingsproces en maakt duidelijk midden in de samenleving te staan. Direct contact draagt bij aan wederzijds vertrouwen.
4. Een duidelijke rol voor overheid en burger en verwachtingenmanagement
De gemeente Heerlen communiceert op een transparante en verbindende manier. Door verantwoording af te leggen over de gemaakte keuzes en het gevoerde beleid, bouwen we aan vertrouwen eenrichtingsverkeer achter ons gelaten en bevinden ons op het pad van dialoog en interactie met de samenleving.

Hoe realiseren we burgerparticipatie?

Inwoners willen inspraak bij besluiten over zwaarwegende onderwerpen. Zeker als deze besluiten betrekking hebben op hun directe woon- en leefomgeving. Daar richten we ons bij de inzet van burgerparticipatie dan ook als eerste op. In 2020 maken we met voorrang capaciteit vrij voor de ontwikkeling en uitvoering van participatie- en communicatietrajecten bij de totstandkoming van de Omgevingsvisie, bij een nieuw omgevingsplan voor het centrum van Hoensbroek, bij de Lokale Inclusie Agenda, voor de uitvoering van het programmaplan ‘Duurzaamheid’ en voor de ontwikkeling van een plan van aanpak voor de realisatie van windenergie in Heerlen. Bij kleinere projecten betrekken we de burgers nu al meer bij de besluitvorming. Bij de inrichting van parkeerzones wordt bijvoorbeeld alleen een blauwe zone aangewezen als een bepaald percentage van de omwonenden

hier achter staat. En zo komt ook de inzet van meer toezicht in het uitgaanscentrum tot stand op basis van een onderzoek onder het uitgaanspubliek. Deze interactieve besluitvorming willen we structureel inzetten.

Actielijn 2: Versterking Overheidsparticipatie: Burgers maken de stad!

Route: de burger initieert, de overheid participeert

Rol overheid: faciliteren, stimuleren, ondersteunen

Het doel is dat inwoners van onze stad vroegtijdig en actief deelnemen in beleidsprocessen, voordat er beslissingen worden genomen. De ambitie gaat nóg een stap verder: het doel is dat de inwoners vanuit zelfsturende vitale (buurt)gemeenschappen de stad (gaan) maken!

“Geef elke buurt een budget en laat de buurtbewoners daarover dan beslissen!”

Hoe stimuleren we zelfsturende (buurt)gemeenschappen?

We gaan er als gemeente nog meer aan bijdragen dat onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties zelf het initiatief nemen en vanuit een sterke samenwerkingsbasis bijdragen aan verbeteringen in hun straat of buurt. Dat vraagt zowel bestuurlijk als ambtelijk een attitude waarbij aansluiting wordt gezocht op maatschappelijke initiatieven. Echter, zonder deze over te nemen: de touwtjes zijn in handen van de inwoners. Voor deze vergaande vorm van burgerbetrokkenheid maken we gebruik van de bestaande buurtnetwerken. In samenhang met deze netwerken zullen broed- of stadswerkplaatsen opgericht worden, waar nieuwe ideeën tot stand komen. Deze transitie vraagt van de overheid een nieuwe rol, die sterker dan in het verleden gericht is op ondersteuning, communicatie en verbinding (overheidsparticipatie). Als voorbeeld van deze transitie fungeren de buurtdeals; deze aanpak zorgt in alle wijken voor een actieve betrokkenheid van bewoners bij de openbare ruimte (zie ook project 2.8).

Actielijn 3: Versterking lokale democratie

Een constante dialoog tussen politiek en inwoners van de stad

Rol overheid: dialoog stimuleren en faciliteren (met jong en oud), laten zien dat stemmen wél zin heeft!

Bij de afgelopen gemeenteraadsverkiezingen had de gemeente Heerlen met 44 % het op één na laagste opkomstpercentage van ons land. De ambitie naar de aankomende verkiezingen is helder: dit percentage moet omhoog. Hier ligt een taak voor met name de lokale politieke partijen: het college, de gemeenteraad en alle betrokkenen bij de lokale politiek moeten de handen ineen slaan om te laten zien dat democratie werkt. Dat stemmen zin heeft en dat elke inwoner middels zijn of haar stem invloed heeft op de eigen omgeving en de stad.

Een landelijk onderzoek naar de oorzaak van de lage opkomst, onderstreept wat wij allemaal al lang weten, namelijk dat *“...het aanpakken van de redenen waarom mensen niet gaan stemmen veel meer vereist dan het één keer in de vier jaar organiseren van een feestje rond de verkiezingen.”*

Uit onze eigen stad haalden we daarnaast de volgende uitspraak op: *“Als je hoofd vol schulden zit, dan er is geen ruimte meer voor participatie.”* De gesprekken met inwoners en maatschappelijke

partners (waaronder de STAND-BY!-partners en de woningcorporaties) hebben ons geleerd dat de kans op maatschappelijke en politieke participatie voor een groot deel samenhangt met de sociaaleconomische status (SES) van onze inwoners. Mensen die in beslag worden genomen door schulden of lijden onder een slechte gezondheid, hebben meestal geen ruimte meer voor participatie. Heerlen is er echter van overtuigd dat het tij toch te keren is.

<in een kader>

In het coalitieakkoord 2018-2022 'Samen doorbouwen met lef' spreken burgemeester & wethouders van Heerlen de ambitie uit om de lokale democratie naar de toekomst te versterken: *'Wij kunnen en moeten leren van succesvolle voorbeelden van opkomstbevordering elders en moeten dit met name inzetten in de buurten waar de opkomst het laagste was. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat wij als gemeente in de communicatie met burgers begrijpelijk taalgebruik hanteren. Het meer betrekken van burgers en het beter communiceren met burgers is daarom een ambitie die als dwarsverband door dit akkoord loopt. Wij moeten ons verhaal duidelijker overbrengen, het gesprek vaker aangaan, beter laten zien dat er iets te kiezen valt en dat de meningen en ideeën van burgers serieus worden genomen. Zowel in bestaande zaken als bij de nieuwe dingen die wij nu afspreken gaan wij nog nadrukkelijker het contact met de burger zoeken....'*

Hoe versterken we de lokale democratie?

De afstand tussen kiezers en het stadsbestuur moet kleiner. De versterking van burgerparticipatie en andere vormen van burgerbetrokkenheid (actielijnen 1 en 2) zal al bijdragen tot het verkleinen van de kloof tussen de kiezers en het stadsbestuur van Heerlen; mensen zullen ervaren dat zij een rol hebben in het vorm geven aan de stad. De uitvoering van de Lokale Inclusie Agenda gaat er daarnaast voor zorgen dat lokale democratie voor iedereen (fysiek) bereikbaar is. Met deze pijlers zijn we er echter nog niet. We gaan ervoor zorgen dat de weg naar de stembus laagdrempeliger en aantrekkelijker wordt. Inhoudelijk ligt er een opgave om de waarde van ons democratisch recht beter voor het voetlicht te brengen. Hiervoor investeren we in een permanente dialoog tussen raad, college, politieke partijen en de stad. Deze dialoog willen we op uiteenlopende manieren gaan voeren; door middel van ontbijtgesprekken in de wijken, werkbezoeken van college en raad aan organisaties, projecten en instellingen, debatten op locatie, noem maar op. Hierbij willen we ook op een innovatieve manier gebruik gaan maken van nieuwe methoden en digitale technieken. Denk daarbij aan het organiseren van ontmoetingen in buurttenten, vlogs en blogs.

In deze dialoog ligt nadrukkelijk niet alleen een opdracht voor het gemeentebestuur. Zoals aangegeven ligt er ook voor politieke partijen en maatschappelijke organisaties een taak om de blik naar buiten te richten, de afstand tussen organisaties en inwoners te verkleinen en op basis van vertrouwen samen de schouders onder een goed functionerende lokale democratie. Niet voor niets heet dit programmaplan 'Samen maken we de stad'.

Actielijn 4: Cultuurverandering

'Ja, tenzij' in plaats van 'Nee, mits'

Het realiseren van burger- en overheidsparticipatie vraagt om een andere manier van werken, waarbij de rol van de overheid verandert. De ambtelijke organisatie zal zich de komende jaren steeds meer tot een netwerkorganisatie ontwikkelen, die zowel op eigen kracht alsook in samenwerking

met partners diensten en producten realiseert. Deze vierde actielijn voorziet in concrete instrumenten die nodig zijn om deze cultuurverandering te laten slagen, te ondersteunen of faciliteren. Denk aan stappen die we moeten zetten op het gebied van communicatie (waarbij we de Heerlense Communicatie Strategie 2020 toepassen) maar ook op het gebied van besluitvorming en effectmeting.

Wat kan ik vandaag al doen om de inwoner van de stad bij mijn werk te betrekken?

1. De buitenwereld naar binnen te halen; in de stad en de buurten vragen wat er speelt. Luisteren naar de antwoorden van de inwoners, niet bang zijn maar doorvragen naar waar behoefte aan is.
2. Van zenden naar het gesprek aangaan; luisteren, niet zelf al invullen, achterhalen wat er leeft en samen de mogelijkheden onderzoeken.
3. Van gesloten naar open, bijvoorbeeld door actief op alle gebieden naar de mening van onze inwoners vragen en luisteren en je daarin verplaatsen: 'wat zou ik willen of doen? Het werk aan de stad vanuit een ander perspectief bekijken. Niet langer staat de eigen sturende overheid maar staan de burger en samenleving centraal. Dit vraagt om een andere houding van de ambtelijke organisatie die meer van buiten naar binnen moet leren denken vanuit het uitgangspunt 'ja tenzij' in plaats van 'nee, mits'.
4. Van controleren naar vertrouwen; vertrouwen is de basis van samenwerking.
5. Van regels naar relatie en van bereiken naar 'beraken', dat wil zeggen persoonlijk, warm, echt, met ruimte voor emotie en oprecht:
 - meedenken, inwoners serieus nemen en meer invloed geven over hun eigen omgeving én contact houden. Ook als er nog geen oplossing is.
 - afspraken nakomen en tijdig reageren: elke vraag verdient een antwoord.
 - de drempel om contact te leggen verlagen en de afstand tussen gemeente, stadsbestuur, politiek en stad verkleinen.
6. Design for all; we ontwerpen onze producten, diensten en omgevingen zo dat ze door zo veel mogelijk mensen gebruikt kunnen worden, ongeacht hun leeftijd of fysieke kenmerken.
7. Van reactief naar proactief.
8. Van plannen toetsen naar samen maken van plannen. Sleutelwoorden in onze communicatie zijn: interactief & snel, open & transparant, begrijpelijk, gericht op de behoefte van de inwoners, luisteren, empathie, betrouwbaar en verbindend.

3 / Waar en hoe beginnen we?

Het woord participatie is gemakkelijk uitgesproken of opgeschreven, maar in de praktijk is het nog niet zo eenvoudig om tot de kern ervan te komen. Voor de gemeente Heerlen is participatie een nieuw dwarsverband in het coalitieakkoord. We deden wel al veel aan burgerparticipatie, maar de aanpak was niet centraal gebundeld. Nu is burgerparticipatie een eigen programma met een eigen programmaplan. Dit plan maakt inzichtelijk waar we naar toe willen. Daarnaast geeft het ons inzicht in wat we doen en biedt het daarmee de kans om te monitoren, evalueren, leren, vernieuwen en verbreden. Zoals eerder aangegeven is dit programma is dan ook nadrukkelijk geen kant-en-klaar product. Het is een dynamisch document dat meebeweegt met de behoefte van onze inwoners en de stad; het begin van een nieuw en continu proces waarin inwoners, ondernemers, organisaties en overheid doelbewust samen vorm geven aan de stad. We kiezen hierbij nadrukkelijk een nieuwe weg. Vanuit verschillende invalshoeken uit de stad krijgen we te horen dat mensen het spoor bijster raken in de opeenstapeling van initiatieven en projecten in stad en buurten: 'Wij zien door de bomen het bos niet meer' krijgen we regelmatig terug als feedback. We kiezen er voor de uitvoering van dit programmaplan daarom voor om waar mogelijk aan te sluiten bij ontwikkelingen in de organisatie en projecten. Wat goed is, willen we versterken. En waar nieuwe initiatieven wenselijk zijn, pakken we bij voorkeur een verbindende en faciliteren. Na een jaar zullen wij het programmaplan evalueren en waar nodig bijsturen en door ontwikkelen.

Programma-budget & Coördinatie

In onze begroting voor 2020 is voor de uitvoering van het programma 'Burgerbetrokkenheid en Lokale Democratie' een budget vrijgemaakt voor de aanstelling van een programmamanager.

Daarnaast is een werkbudget van 60.000 euro per jaar beschikbaar.

De programmamanager fungeert als aanjager van burgerbetrokkenheid en is verantwoordelijk voor de coördinatie, begeleiding, uitvoering en monitoring van het proces. De programmamanager draagt als regisseur zorg voor de uitvoering van deze actielijnen.

Randvoorwaarde doorontwikkeling van de buurtgerichte aanpak

Een randvoorwaarde voor een succesvolle invulling en uitvoering van dit programmaplan is invulling te geven aan de doorontwikkeling van de buurtgerichte aanpak. Om aan de veranderende rol van de samenleving en de burger te voldoen, moet onze organisatie zich ontwikkelen tot een netwerkorganisatie, die zowel op eigen kracht alsook in samenwerking met partners diensten en producten ontwikkelt. Kenmerkend voor een netwerkorganisatie is dat niet de eigen structuren maar de opgaven vanuit de samenleving centraal staan. Beleid en doelen worden zoveel mogelijk in samenspraak met de samenleving bepaald. Onze nieuwe rol is een regisserende en faciliterende rol. Hierin staan wij open voor de inbreng en creativiteit van inwoners, ondernemers en het maatschappelijk veld, en voor ontwikkelingen in de markt. Dat vraagt binnen onze organisatie om een verandering van werkwijze, houding en gedrag.

De transformatie naar een op de samenleving georiënteerde netwerkorganisatie vormt een grote uitdaging. Deze raakt het werk van de hele organisatie en alle beleidsvelden, en moet dan ook op alle vlakken worden aangepakt: van strategie, beleid, organisatiecultuur en processen tot personeel. In het bijzonder raakt de transformatie onze medewerkers met een buurt- of inwonergegerichte functie. Een herijking van het buurtgericht werken moet daarom in 2020 bijdragen aan het

veranderingsproces. Om de gewenste verandering te realiseren moet onze organisatie hierop worden ingericht. Ook moeten de competenties die nodig zijn om als netwerkorganisatie te kunnen acteren, worden versterkt en/of ontwikkeld.

De eerste stappen zijn gezet. Zo hebben wij nu een aanspreekpunt per buurt op het gebied van sociale leefbaarheid en veiligheid. Daarnaast is het subsidieregime vereenvoudigd en wordt het aantal subsidieregelingen teruggebracht. 'Vertrouwen in onze inwoners' en 'regelarm' zijn belangrijke uitgangspunten. Capaciteit, processen en ook een nieuwe visie gericht op samenwerken in buurten moeten nog doorontwikkeld worden. In 2021 starten we hiervoor samen met bewoners en ondernemers met het maken van een nieuwe gemeenschappelijke visie op buurtgericht (samen)werken.

De buurtorganisaties

Heerlen kent 18 buurtorganisaties, in iedere buurt een. Dit zijn zelfstandig functionerende rechtspersonen, waarin vrijwilligers uit de buurt zich inzetten voor het versterken van de sociale cohesie, leefbaarheid en de burgerkracht in hun buurt. Hiervoor versterken en onderhouden zij de netwerken in de buurt. Zij werken nauw samen met de buurtregisseurs. Buurtorganisaties moeten op de buurt zijn toegesneden, eigen keuzes kunnen maken. Toegesneden betekent ook dat er differentiatie is tussen de buurten, de samenstelling van het bestuur van de organisatie, de representativiteit en daarmee vraagt dit maatwerk en steeds een andere vorm van ondersteuning en participatie. De buurtorganisaties worden met een waarderingssubsidie jaarlijks door de gemeente gefaciliteerd om hun doelen te kunnen realiseren. De subsidie wordt primair beschikbaar gesteld voor:

- a. het versterken van sociale cohesie en leefbaarheid in de buurt door het opzetten en faciliteren van netwerken van bewoners en professionals in de buurt
- b. het faciliteren en mogelijk maken van initiatieven van buurtbewoners
- c. het zelf organiseren van activiteiten d. het verzorgen van communicatie met de buurt

Actie(s)

In de organisatie zijn al meerdere projecten en uitvoering van beleidsprocessen waar er sprake is van burgerparticipatie. In de volgende paragrafen is te zien hoe we per actielijn bestaande projecten inzetten om burgerbetrokkenheid te bevorderen.

4 / De projecten

Actielijn 1. Versterking burgerparticipatie

- 1.1 Het Participatie- en Communicatietraject Omgevingsvisie
- 1.2 Participatietrajecten Duurzaamheid
- 1.3 Participatietraject Windenergie – Parkstad-Zuid
- 1.4 Doorontwikkeling Burgerpanel Heerlen
- 1.5 Doorontwikkeling Heerlens Internetpanel
- 1.6 Participatietraject bij de Dienstverleningsvisie van de gemeente Heerlen
- 1.7 Project Slim Digitaal Werken
- 1.8 We.Service.Heerlen

Actielijn 2. Burgers maken de stad!

- 2.1 Cityboost Heerlen (Stichting samen Heerlen/frisse wind)
- 2.2 Social Impact Bonds development/ URBACT- onderzoeks- en kennisdelingstraject
- 2.3 Erfgoedparticipatie
- 2.4 Methode Gebrookerbos
- 2.5 Het Stadslab Heerlen-Centrum
- 2.6 Het URBACT iPlace Project
- 2.7 Onderzoek en evaluatie burgerinitiatieven
- 2.8 Stadswerkplaats Heerlen
- 2.9 Heerlen inclusieve stad
- 2.10 Buurtcoalities ouderenbeleid in de haarvaten van de samenleving

Actielijn 3: Versterking Lokale Democratie

- 3.1 De ontwikkeling van een structuur voor een permanente dialoog met de stad
- 3.2 Stemmen heeft zin; meer Heerlenaren naar de stembus
- 3.3 Toegankelijk stemmen
- 3.4 Thematische referenda op straat- of buurniveau
- 3.5 Jong geleerd is oud gedaan
- 3.6 Leren van anderen
- 3.7 Meer zichtbaar in de wijken
- 3.8 Heerlen Inclusieve stad
- 3.9 Jaarlijkse Ideeënmarkt

Actielijn 4: Cultuurverandering

- 4.1 De inclusieve samenleving; informatie, communicatie en bejegening
- 4.2 Procesaanpak 'Heldere besluiten'
- 4.3 Reguliere ondersteuning bij participatietrajecten
- 4.4 Tot slot: meten is weten!

Versterking burgerparticipatie

Met deze projecten geven we de inwoners de kans om in de verschillende fasen van het beleids- en besluitvormingsproces van het stadsbestuur hun mening te geven. Het aantal projecten is een begin van een nieuwe manier van werken, in interactie met de stad.

1.1 Het Participatie- en Communicatietraject Omgevingsvisie

De Omgevingsvisie die Heerlen ontwikkelt past perfect binnen de nieuwe relatie die de overheid met haar burgers nastreeft. De Omgevingsvisie is een strategische visie op alle terreinen van de fysieke leefomgeving en de samenhang tussen ruimte, water, milieu, natuur, landschap, verkeer en vervoer, infrastructuur en cultureel erfgoed. Heerlen streeft naar een Omgevingsvisie die 'van ons allemaal is'. Het is dan ook van belang dat onze inwoners een inbreng leveren bij de ontwikkeling van de visie.

Voor de invulling van het participatietraject hebben we een participatie- en communicatieplan opgesteld. Dit plan geeft (strategisch, procesmatig en budgettair) de lijnen aan hoe we samen met onze inwoners en andere belanghebbenden een goede omgevingsvisie ontwikkelen. Op basis van dit plan worden in 2020 15 stakeholdersgroepen actief benaderd.

Wie	Projectleider Omgevingsvisie i.s.m. beleidsmedewerkers, buurtregisseurs, programmamanager Burgerbetrokkenheid en team Communicatie
Planning	Ontwikkeling Participatie- en Communicatieplan: december 2019 – april 2020 Uitvoering Participatie- en Communicatietraject: vanaf 2020
Budget	Begroting Heerlen - Programma Omgevingswet

Een pilot voor Hoensbroek-Centrum

Als pilot is een Participatie- en Communicatieplan ontwikkeld voor de ontwikkeling van het Omgevingsplan Hoensbroek Centrum. Dit plan is klaar en het participatietraject wordt nu in samenwerking met stakeholdersgroepen uitgevoerd. De inwoners van Hoensbroek, bedrijven en maatschappelijke organisaties krijgen zo de kans om mee te praten over het nieuwe Omgevingsplan voor Hoensbroek Centrum.

Wie	Projectleider Omgevingsplan Hoensbroek Centrum i.s.m. buurtregisseurs, programmamanager Burgerbetrokkenheid, team Communicatie + externe ondersteuning
Planning	Uitvoering participatietraject van januari – juni 2020
Budget	Begroting Heerlen - Programma Omgevingswet

1.2 Participatietrajecten Duurzaamheid

Deze trajecten maken deel uit van het vastgestelde Programma Duurzaamheid. Participatie is een wezenlijk onderdeel van de energietransitie; zonder betrokken burgers gaan we onze doelen niet bereiken. Het programmaplan Duurzaamheid biedt kansen om inspanningen en projecten op het gebied van energietransitie, klimaatadaptatie en circulaire economie samen met de stad op te pakken. Uit een inventarisatie blijkt dat circa 30 projecten in samenwerking met de inwoners uitgevoerd kunnen worden. Bij een aantal projecten liggen zelfs kansen om de verantwoordelijkheid voor en het eigenaarschap van deze projecten geheel te leggen bij inwoners, ondernemingen en/of

maatschappelijke instellingen. Denk bijvoorbeeld aan de oprichting van een coöperatie van binnenstadbewoners voor de plaatsing van 5.000 zonnepanelen in het centrum van Heerlen. Voor dit grote aantal (van 5.000 zonnepanelen) was het van meet af aan duidelijk dat we dat op de traditionele manier niet zouden gaan realiseren. Een beweging van onderop is een oplossingsrichting. Voor de invulling en uitvoering van dit participatietraject voeren we een pilot uit en bekijken of we deze aanpak over de stad kunnen uitrollen.

Wie	Programmamanager Duurzaamheid i.s.m. projectleiders, beleidsmedewerker energietransitie buurtregisseurs, de programmamanager Burgerbetrokkenheid en team Communicatie
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen - Programma Duurzaamheid en Centrum (procesondersteuning) + Programma Duurzaamheid (voorzetting + begeleiding)

1.3 Participatietraject Windenergie – Parkstad-Zuid

Bij dit project vanuit het programma Duurzaamheid speelt participatie een belangrijke rol om draagvlak te kweken en de programma-ambities te kunnen laten slagen. Parkstad Limburg wil in 2040 energieneutraal zijn. Onderdeel van de PALET-aanpak (Parkstad Limburg Energie Transitie) is om – naast de inzet op energiebesparing – ook in de regio zelf duurzame energie op te wekken. Bijvoorbeeld met behulp van zonnepanelen en windturbines.

Heerlen onderzoekt de mogelijkheden van windenergie samen met Kerkrade en Simpelveld. Inwoners, buurtorganisaties, ondernemingen en maatschappelijke organisaties krijgen een rol in dit onderzoek. Hierbij wordt ook de mogelijkheid onderzocht om hen financieel te laten profiteren van de turbines. Voor de uitvoering van het plan van aanpak voor ‘Windenergie Heerlen’ hebben we een procesaanpak ontwikkeld, waarbij sterk wordt ingezet op participatie en communicatie. Het doel is onze partners in de stad actief bij het onderzoek te betrekken. Dit project stopt bij concrete aanvragen voor de realisatie van windturbines in Heerlen of Parkstad-Zuid.

Wie	Projectleider Windenergie i.s.m. Parkstad Limburg, buurtregisseurs, programmamanager Burgerbetrokkenheid en team Communicatie
Planning	2020
Budget	Begroting Heerlen - Programma Duurzaamheid (inzet projectleider) + Parkstad Limburg (procesondersteuning windcoördinator)

1.4 Doorontwikkeling Burgerpanel Heerlen

Met de ondersteuning van het Burgerpanel Heerlen faciliteren we de participatie van inwoners met ervaringsdeskundigheid op het gebied van de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en de Participatiewet.



Het Burgerpanel Heerlen is een spin-off van de succesvolle conferentie *Kijken met de ogen van de burgers*. Het panel bestaat uit tien leden in een brede mix qua leeftijden en achtergronden. De leden zijn afkomstig uit verschillende wijken en hebben allemaal persoonlijke ervaring met de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Jeugdwet en/of de Participatiewet. Enkele leden participeren daarnaast ook in burgerinitiatieven en cliëntenraden. Vanuit alle mogelijke invalshoeken verzamelt het Burgerpanel ervaringskennis. Deze kennis deelt het panel met de gemeente Heerlen. Het is voor de gemeente dan ook een belangrijk klankbord in het kader van het sociale beleid, de uitvoering van de Lokale Inclusie Agenda en een waardevol instrument voor de bevordering van burgerbetrokkenheid.

Om haar spilfunctie op het gebied van participatie te bevorderen, streeft het Burgerpanel naar:

- structurele verankering in het gemeentelijk beleid,
- een stadsbrede insteek,
- een brede doelgroep benadering,
- verbinding met en voeding uit diverse gremia met ervaringskennis, waaronder cliëntenraden zorg en welzijn, belangenorganisaties, ouderpanel,
- meer synergie met de MO Adviesraad

Voor de doorontwikkeling richt het panel zich o.a. op het ontwikkelen van een conceptueel kader en nieuwe werkvormen, verbreding, netwerkontwikkeling en afspraken met de MO Adviesraad.

Wie	Programmamanager burgerbetrokkenheid en uitvoering informatiemanagement (onderzoek)
Planning	2020
Budget	Begroting Heerlen - Programma Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie (kosten doorontwikkeling) + reguliere inzet capaciteit informatiemanagement (onderzoek)

1.5 Doorontwikkeling Heerlens Internetpanel

We maken in Heerlen gebruik van verschillende instrumenten om te onderzoeken hoe onze inwoners over bepaalde onderwerpen denken. Het Heerlens Internet Panel (HIP) is daar één van. Via internetpeilingen leveren onze burgers een bijdrage aan interactieve beleidsvorming. Het is dan ook een perfect instrument om burgerbetrokkenheid te realiseren en de lokale democratie te versterken.

Het Heerlens Internet Panel kan heel flexibel als verkenning maar ook als aanvulling op diepgaand onderzoek ingezet worden, in heel Heerlen maar net zo goed alleen in een stadsdeel of buurt. Het is een snelle en directe manier om regelmatig actuele informatie te krijgen. De volgende stap is dat we het HIP ook inzetten om onze inwoners meer te betrekken bij ons beleids- en besluitvormingsproces. De aanpak is als volgt: inwoners worden via het Heerlens Internet Panel benaderd om hun mening te geven over een vraag of een voorgenomen besluit van het college of de gemeenteraad. Afhankelijk

van de beleidsvraag of het onderwerp van besluitvorming, krijgen ze de daarbij de kans om te kiezen tussen meerdere opties.

Als instrument voor de bevordering van burgerparticipatie moet het Heerlens nog verder worden ontwikkeld. Met behulp van een campagne willen we tegelijk het aantal deelnemers verhogen, vooral in buurten waar nu nog weinig inwoners meedoen. Hiervoor plaatsen we oproepen in o.a. VIA Heerlen, op social media en in de buurtbladen. Ook verspreiden wij een oproep via onze digitale nieuwsbrief en in de contacten van onze eigen medewerkers met de inwoners van Heerlen. De afgelopen maanden is het Heerlens Internet Panel al verdubbeld in het aantal leden. Daarnaast willen we dit instrument inzetten om ook inwoners met een beperking op een laagdrempelige manier intensiever bij ons beleid te betrekken. Tevens gaan we onderzoeken of we kunnen aansluiten bij de VNG monitor.

Wie	Programmamanager burgerbetrokkenheid en uitvoering informatiemanagement (onderzoek)
Planning	2020
Budget	Reguliere ondersteuning Burgerpanel uit Begroting Heerlen - Programma Sociaal Domein / Kernthema Sociale Basisvoorzieningen. De kosten voor doorontwikkeling: uit Programma Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie

1.6 Participatietraject bij de Dienstverleningsvisie van de gemeente Heerlen

De visie van de gemeente Heerlen op haar dienstverlening is in 2011 vastgesteld. Sindsdien is er veel gebeurd, zowel in de wereld om ons heen als binnen de gemeentelijke organisatie. Landelijke ambities, maatschappelijke trends, zoals de demografische ontwikkelingen en de veranderende verhouding tussen inwoners en gemeente, het VN-verdrag Handicap over inclusiviteit, maar ook technologische ontwikkelingen, zoals de digitalisering hebben grote impact op onze dienstverlening.

De laatste jaren betrekken we de inwoners van onze stad steeds meer bij onze dienstverlening. Zo houden we klant- en burgeronderzoeken en doen we pilots met nieuwe vormen van dienstverlening. Hierbij evalueren we gebruik en tevredenheid. In het Ambitiedocument 'Stadskantoor en Raadhuis Heerlen' (2017) is met het oog op de nieuwbouw eveneens in samenspraak met onze klanten een nieuw concept voor het fysieke dienstverleningskanaal uitgewerkt.

Op dit moment ontwikkelen we een geactualiseerde dienstverleningsvisie voor onze gemeente. Daarin is 'van buiten naar binnen denken' het uitgangspunt. De vertaling van de visie naar de praktijk leent zich in het verlengde van deze ambitie bij uitstek voor burgerparticipatie. Zo schakelen we de hulp van ervaringsdeskundigen in om onze (digitale) dienstverlening beter toegankelijk te maken voor mensen met een beperking (zie ook actielijn 4). Ook gaan we onderzoeken hoe we in de diverse stadsdelen kunnen aansluiten met onze dienstverlening in de bibliotheken (Schunck). We willen samen met onze klanten nieuwe servicenormen afspreken. En eveneens samen met onze klanten willen bekijken hoe we persoonlijk contact vormgeven in de dienstverlening in het nieuwe stadskantoor.

Wie	Domeinmanager domein inwoners
Planning	2021
Budget	Begroting Heerlen - Programma Bestuur en Ondersteuning, Kernthema Dienstverlening (reguliere budget)

1.7 Project Slim Digitaal Werken

Om de organisatie te blijven die het verschil kan maken, heeft de gemeente Heerlen een reorganisatie doorgevoerd. Na deze reorganisatie moeten de structuren, processen en bedrijfsvoering, en ook de functiebeschrijvingen, missie en cultuur/gedrag laten zien dat de maatschappelijke opgaven leidend zijn. Met het verder doorontwikkelen van de digitale 'volwassenheid' en het implementeren van zaakgericht werken is de gemeente Heerlen ervan overtuigd invulling te kunnen geven aan deze maatschappelijke opgave. Met Slim Digitaal samenwerken krijgen we de basis op orde doordat we een compleet digitaal dossier krijgen waarmee we tijd –en plaats onafhankelijk kunnen beschikken over complete en betrouwbare informatie. Dit in het kader van dienstverlening maar ook bij reconstrueerbaarheid als we ons moeten verantwoorden. Het project focust voor die reden op de dienstverlenende processen en (nog) niet op interne processen. We willen op een transparante en eenduidige manier naar de burger communiceren via diverse kanalen (digitaal, balie en post). Hierbij streven we naar:

- een hoge waardering voor onze (digitale) dienstverlening;
- onze ICT is maatschappelijk relevant – door te participeren in het Smart Services ECO systeem en optimaal de innovatiekracht van het ECO systeem te benutten;
- burgerparticipatie is open en transparant; onze burgers en bedrijven worden in staat gesteld om met behulp van moderne communicatiemiddelen actief te participeren in de ontwikkeling van Heerlen. Om goed het gesprek aan te gaan met burgers, ondernemers en maatschappelijke instellingen is van groot belang dat de informatievoorziening actueel en betrouwbaar is. Zo wordt bijvoorbeeld bij het inrichten van het proces voor de nieuwe omgevingswet al rekening ermee gehouden dat de burger inspraak heeft en wordt het proces ingeregeld dat de burger deze inspraak op een makkelijke digitale weg kan leveren.

Wie	Projectleider zaakgericht werken
Planning	2020 – 2023
Budget	Begroting Heerlen - Programma Middelen (reguliere budget)

1.8 We.Service.Heerlen

Heerlenaren krijgen meer regie over hun eigen woon-leefomgeving. Daar horen ook zelfbeheer over het onderhoud van de openbare ruimte en andere maatschappelijke buurtinitiatieven bij. Tegelijk maakt Heerlen zich sterk voor innovatie en een digitale transformatie. In 'We.Service.Heerlen' komen beide aspecten samen.

In samenwerking met Brightlands Smart Service Campus, het bedrijf CoTown, HeerlenMijnStad, VNG, CBS en Buurtorganisatie GMS ontwikkelen we met behulp van blockchain technologie een digitale munt waarmee Heerlense klussen betaald kunnen worden. Het concept is eenvoudig: de gemeente biedt klussen aan via een app op de telefoon. Inwoners kunnen daar op inschrijven en de klus uitvoeren. Zij worden daarvoor beloond met digitale munten; 1 Heerlen munt = 1 euro. Deze munt kunnen zij vervolgens (alleen) uitgeven bij Heerlense ondernemers die zich hebben aangesloten bij dit project. Zo draagt dit innovatieve maatschappelijke project niet alleen bij aan meer

betrokkenheid van onze inwoners bij de stad maar ook aan versterking van de lokale economie. In eerste instantie worden de klussen toegespitst op het onderhoud van de openbare ruimte. Denk aan het opknappen van straatmeubilair of kleine vormen van gepast (groen) onderhoud. In een later stadium wordt het project uitgebreid naar mogelijk het sociaal domein, preventie en/of veiligheid.

Wie	Projectleider en -medewerkers We.Service.Heerlen i.sm. Brightlands (ontwikkeling technologie), CBS (monitoring), VNG, CoTown, HeerlenMijnStad (communicatie), ondernemers, Buurtorganisatie GMS en bewoners GMS
Planning	De Heerlen Munt wordt in 2020 gelanceerd als pilot in Heerlen centrum en de buurt GMS.
Budget	Grotendeels EU-subsidie voor de ontwikkeling van het digitale platform dat nodig is voor het realiseren van transacties met de digitale munt. Voor het resterende bedrag wordt nog naar cofinanciering gezocht.

Versterking Overheidsparticipatie: Burgers maken de stad!

Deze projecten zijn voorbeelden van hoe we de inwoners van de stad een grotere kunnen rol geven bij de inrichting van hun straat, buurt en stad. Niet de gemeente maar de burgers maken bij deze projecten de stad. Bij de burgers ligt dan ook het initiatief en de regie.

2.1 De Cityboost (Stichting samen Heerlen/Frisse wind)

Na Lelystad (2017) nodigde stichting VSBfonds in 2019 Heerlen uit om plannen te maken voor een Cityboost. Het VSBfonds wil mensen en organisaties in de samenleving bewegen meer verantwoordelijkheid voor zichzelf en voor elkaar te nemen. Een ambitieus instrument dat het fonds hiervoor inzet, is de Cityboost: een stevige subsidie die als een vliegwiel moet fungeren voor een aantoonbare en blijvende verbetering van de maatschappelijke samenhang, de sociale mobiliteit en actief burgerschap in een stad.

In Heerlen leverden 60 stadmakers onder de vlag van de nieuwe stichting 'Samen Heerlen' een bijdrage aan dit actieve burgerschap en in december 2019 is de Cityboost voor Heerlen gehonoreerd. De projecten van Samen Heerlen zijn gericht op:

1. het versterken van actief burgerschap en het ontwikkelen van burgerschapscompetenties;
2. meer onderlinge verbondenheid van buurtbewoners;
3. meer betrokkenheid van bewoners bij de ontwikkeling van hun straat of buurt;

De Cityboost moet leiden tot versnelling (een boost) van verbeteringen!

De regie is in handen van de stad; elk stadsdeel heeft een eigen commissie. Onder de verantwoordelijkheid van 'Samen Heerlen' is voor alle vier de stadsdelen van Heerlen één commissie opgericht voor het werven en stimuleren van initiatieven en projecten. Deze commissies bestaan elk uit drie deelnemers: een actieve bewoner, een professionele ondersteuner en een buurtregisseur van de gemeente. Een aparte commissie is daarnaast verantwoordelijk voor toekenning van subsidieaanvragen en ondersteuning. Want de Cityboost voorziet niet alleen in de financiële maar ook in de inhoudelijke ondersteuning van initiatieven en projecten. Het is een nieuwe infrastructuur waarop goede ideeën en plannen van onze inwoners kunnen landen en waar zij de financiële en/of kwalitatieve ondersteuning krijgen die nodig is om van hun ideeën en plannen succesvolle projecten te maken.

Wie	Bewoners en professionals in de wijken i.s.m. met buurtregisseurs. Een medewerker van de gemeente Heerlen neemt deel aan de toewijzingscommissie en een lid van het college van B&W neemt deel aan het bestuur van stichting 'Samen Heerlen'
Planning	2020, 2021 en 2022
Budget	VSBfonds

2.2 Social Impact Bond development/ URBACT (boosting social impact, investing in society)

Door als gemeente samen te werken met ondernemende inwoners, sociale ondernemers en investeerders kunnen particuliere middelen (geld, kennis en kunde) worden ingezet om maatschappelijke vraagstukken op te lossen. De praktijk laat zien dat er voor gemeenten kansen liggen om samen te werken met investeerders, die zowel een sociaal als een financieel rendement beogen. Zo'n samenwerking kan tot stand worden gebracht door middel van een Social Impact Bond (SIB). Private investeerders bekostigen hierbij een project waarvan de verwachting is dat kosten worden bespaard dan wel een belangrijke maatschappelijke rendement wordt geleverd...

Van onder op, vanuit de buurten

Met het sluiten van een SIB krijgen innovatieve initiatieven uit de stad meer ruimte, want het contract met de gemeente is in een SIB minder strikt. De sociale ondernemer of organisatie die het project uitvoert, krijgt meer vrijheid om zelf te bepalen op welke manier hij/zij de gestelde doelen wil bereiken. Zo betrekken we ondernemende inwoners en het bedrijfsleven meer bij de oplossing van maatschappelijke vraagstukken. Ook geven we als gemeente met het sluiten van Social Impact Bonds invulling aan partnerschappen met de stad. Social Impact Bonds zijn daarom een innovatief instrument dat we vanaf 2020 en volgende jaren gericht willen inzetten voor de ontwikkeling van nieuwe netwerken, nieuwe manieren van samenwerking en voor de versterking van burgerbetrokkenheid in onze stad. In Nederland zijn de afgelopen jaren met succes 11 Social Impact Bonds gelanceerd.

Wat doen we in Heerlen met deze methodiek?

Heerlen is lead partner van het URBACT-project 'Social Impact Bond development' (SIBdev) waarin 10 Europese steden samenwerken. URBACT is een EU-kennisdelingsprogramma dat naar duurzame oplossingen in de sociale en stedelijke ontwikkeling zoekt. Heerlen onderzoekt in het kader van deze samenwerking de mogelijkheden om met behulp van Social Impact Bonds de zelf- en samenredzaamheid van ouderen te versterken en als gevolg daarvan eenzaamheid te voorkomen. Tegelijkertijd krijgen we de kans om in de keuren te kijken van andere Europese steden. De ervaringen die we daarbij opdoen kunnen we gebruiken om te komen tot een succesvolle toepassing van Social Impact Bonds op meerdere beleidsterreinen. Een belangrijk onderdeel van het URBACT-project is het oprichten van een lokale stakeholdersgroep, de zogeheten Urbact Local Group (ULG), die in Heerlen innovatief, creatief en over bestaande grenzen aan de slag gaat. Denk hierbij aan een samenwerking tussen burgers, ouderenorganisaties, kleine en grote bedrijven, Zuyd Hogeschool, Open Universiteit en de gemeente. Daarbij krijgen we kennis en scholing vanuit Europa en de andere steden vice versa. Deze Urbact Local Group gaat daarnaast belangrijke input leveren voor het samenstellen van het Action Plan en het testen van mogelijke oplossingen in de vorm van een Social Impact Bonds voor de zelfredzaamheid van ouderen.

We willen in 2020 komen tot de ondertekening van tenminste één Social Impact Bonds op een maatschappelijk relevant beleidsterrein. We hebben de 'best practices' en de uitdagingen in kaart gebracht. Fase 1 van het project is afgerond in mei 2020. We hebben goedkeuring door de Europese Unie in het kader van het regionale ontwikkeling fonds om in september 2020 van start te gaan met fase 2 'Urbact Sibdev'. Mogelijk schuift deze startdatum door de Coronacrisis op naar januari 2021.

Wie	Projectleider en -medewerkers, buurtregisseurs, programmamanager Burgerbetrokkenheid en team Communicatie i.s.m. 'URBACT Local groups', bestaande uit burgers, ouderenorganisaties, kleine en grote bedrijven en partners zoals Zuyd Hogeschool, OU etc.
Planning	2020 –2022: Onderzoek, test- en pilotfase en presentatie URBACT Action Plan Medio 2020: Ondertekening 1 ^e SIB voor Heerlen
Budget	Begroting Heerlen - Kernthema Buurtgericht Werken + Ouderenbeleid + URBACT

2.3 Erfgoedparticipatie

In 2019 organiseerde Heerlen samen met Maastricht en de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed (RCE) de eerste FARO-conferentie in Nederland. Al in 2005 werd door de Raad van Europa het Verdrag van FARO gesloten. Dit verdrag benadrukt de sociale waarde van erfgoed voor de samenleving en het belang van participatie van de samenleving bij de beleving en instandhouding van erfgoed. Veel Europese landen hebben het verdrag inmiddels geratificeerd. Nederland heeft aangegeven dit ook te willen doen, maar de komende jaren eerst te willen experimenteren met mogelijke werkwijzen om vervolgens al dan niet over te gaan tot ratificatie. Het congres van mei 2019 in Heerlen en Maastricht vormde hiervoor het begin. Wij blijven met de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed in overleg om een landelijke proeftuin te worden voor FARO-projecten. Samen met andere gemeenten, de RCE en het Fonds Cultuurparticipatie worden momenteel Erfgoedparticipatielabs opgezet, waarin middelen en expertise beschikbaar komen om projecten vorm te geven waarin burgerparticipatie bij erfgoed centraal staat.

Erfgoedparticipatie ontstaat vanuit een gedeeld gevoel van verantwoordelijkheid voor de eigen omgeving. Heerlen kent al enkele erfgoedprojecten die met succes in samenwerking met de inwoners van de stad tot stand zijn gekomen. Denk aan:

- De realisatie van een monument in 2019 ter nagedachtenis aan de slachtoffers van de oorlog in Nederlands-Indië samen met stichting Waringin;
- De gebiedsontwikkeling in het Romeins Kwartier (rond het Thermenmuseum) en het middeleeuws Landsfort Herle (rond de Pancratiuskerk). Bewoners en bedrijven worden actief betrokken bij de vormgeving en beleefbaarheid van het gebied waarbij het materiële en immateriële erfgoed centraal staan.
- Het Hofke van Sint-Antonius aan de Sittarderweg. Buurtbewoners hebben het initiatief genomen om de in verval geraakte kloostertuin om te toveren in een buurttuin, waarbij het erfgoed in ere wordt hersteld en de historie tot leven komt.

De ervaring leert dat de betrokkenheid van burgers bij erfgoedprojecten tot veel energie en welwillende vrijwilligers leidt. Als die vrijwilligers goed worden begeleid, lukt het ze vaak ook om het bedrijfsleven (financiering) en fondsen (subsidies) bij 'hun' projecten te betrekken. Want de praktijk leert dat naast een meewerkende gemeente en enthousiaste vrijwilligers meestal ook extra financiële middelen nodig zijn om het schip vlot te trekken. Voor alle losse erfgoedprojecten heeft Heerlen momenteel een jaarlijks budget van ongeveer € 50.000- beschikbaar. Door als 'proeftuin' deel te nemen aan het onderzoeksproject van de Rijksdienst voor Cultureel Erfgoed kunnen we dat bedrag verhogen en meer initiatieven realiseerbaar maken.

Wie	Projectleider Erfgoedparticipatie en Team Economie Beleid i.s.m. de Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed (RCE), het ministerie van OCW en het Fonds voor Cultuurparticipatie
Planning	mei 2019 t/m 2021-2022
Budget	Begroting Heerlen - Kernthema Cultureel Erfgoed

2.4 Methode Gebrookerbos

Met Gebrookerbos heeft Heerlen een eigen methode voor gebiedsontwikkeling ontwikkeld, waarin de inwoners van de stad de hoofdrol spelen. Zij nemen eigen verantwoordelijkheid voor hun straat of buurt en vormen braakliggende stukken grond om tot nieuwe levendige plekken die voorzien in hun behoefte. De initiatieven worden gefaciliteerd vanuit een groep accountmanagers/contactambtenaren vanuit de gemeente en een onafhankelijke 'brooker'. In Heerlen-Noord, waar het project Gebrookerbos is uitgevoerd, zijn in de afgelopen jaren zo 34 burgerinitiatieven voor stadslandbouw, natuur en toerisme/recreatie gerealiseerd (of in opstart). Het project leidt tot meer betrokkenheid van bewoners bij hun leefomgeving. Het zorgt voor actief burgerschap en de ontwikkeling van burgerschapscompetenties. En het zorgt voor meer zelfbeheer en meer buurt- en maatschappelijke initiatieven in de stad.

Onderzoek en evaluatie

De methode Gebrookerbos is momenteel gekoppeld aan een onderzoek door NEIMED, Limburgs kenniscentrum voor demografisch omdenken. Doel van dit onderzoek is inzicht te krijgen in de overdraagbaarheid en effectiviteit van 'Gebrookerbos' als generieke methodiek voor andere krimpregio's. Onder andere het eigenaarschap en organisatievermogen van bewoners, de relatie overheid-burger en de toekomstvisie over het gebied worden daarbij nader onderzocht.

Wie	Projectleider en ondersteuning Team Projecten, een groep 'accountmanagers' en de 'brooker' vanuit NEIMED
Planning	Het project Gebrookerbos eindigt 31 december 2020; het contract met de brooker eindigt 1 mei 2020, het onderzoek loopt medio 2020.
Budget	Begroting Heerlen - Programma Herstructurering, Interreg EMR, provincie Limburg + IBA Parkstad.

2.5 Het Stadslab Heerlen-Centrum

Burgerbetrokkenheid en verdieping van de lokale democratie vragen andere en innovatieve manieren van stadsontwikkeling. In het Stadslab Heerlen-Centrum ontwikkelt en test Heerlen nieuwe initiatieven van bewoners en gebruikers van het centrum van Heerlen. Het Stadslab moedigt burgers en ondernemers aan om hun 'right to challenge' te gebruiken. We willen hen stimuleren om taken van de gemeente over te nemen als zij denken dat zij die slimmer, beter, goedkoper of anders kunnen uitvoeren.

Kort samengevat is het Stadslab gericht op:

1. het ondersteunen van micro-initiatieven, op basis van behoeften in de stad;
2. het stimuleren van sociaal-cultureel ondernemerschap onder jongeren door in te zetten op talentontwikkeling;
3. het experimenteren met het gebruik van de openbare ruimte;
4. het stimuleren van ontmoeting tussen gebruikers en bewoners van de binnenstad;
5. kennisdeling van en reflectie op initiatieven.

Door ruimte te geven aan nieuwe vormen van sociaal ondernemerschap, micro-initiatieven en samenwerking tussen de overheid en het maatschappelijk middenveld, willen we het centrum van Heerlen verder ontwikkelen. Het Stadslab gebruikt hiervoor de Gebrookerbosmethode (zie 2.4), waarbij burgers actief en op eigen initiatief naar manieren zoeken om bestaande gebieden in hun leefomgeving te transformeren. De initiatieven worden door een Brooker ondersteund. Hij of zij vormt een netwerk door bewoners en ondernemers die aan de slag willen gaan te activeren en te verbinden, en waarop kennis over initiatieven gedeeld kan worden.

Wie	NEIMED, Team Projecten Heerlen, IBA Parkstad, Provincie Limburg i.s.m. diverse maatschappelijke partners, de Maastricht Academy of Media Design and Technology en de Hogeschool voor de Kunsten in Utrecht
Planning	2019, 2020 en 2021
Budget	Begroting Heerlen - Programma Centrum, Provincie Limburg + INTERREG/ SuNSE.

2.6 Het URBACT iPlace Project

Heerlen neemt sinds juni 2019 deel aan het URBACT iPlace Project. In dit internationale project voor kennisdeling werken 10 Europese steden aan duurzame oplossingen voor de sociale en stedelijke ontwikkeling van hun stad. Het traject moet – op basis van nieuwe ideeën, experimenten en kansen voor samenwerking – leiden tot een robuuste strategie voor de ontwikkeling en versterking van de lokale economie in elk van de partnersteden.

De kennisdeling vindt plaats aan de hand van voor Heerlen zeer relevante thema's, zoals:

1. vernieuwing in retail- en horeconconcepten als antwoord op de teruglopende retail;
2. vergroting van burgerbetrokkenheid, met als doel het creëren van een inclusieve stad waarin iedereen zich welkom voelt;
3. Het terugbrengen van onderwijs in de stad, als aanjager van innovatie, levendigheid en inspiratie;
4. Het leggen van zichtbare verbindingen tussen de geschiedenis en het heden van de stad. Daarbij kan het imago verder worden opgepoetst door het vertellen van de verhalen, met inzet van branding, citymarketing en gastvrijheid als belangrijke instrumenten.

Het URBACT iPlace-project stelt ons in staat om met en door de stakeholders uit onze stad uitvoering te geven aan onze economische beleidsdoelstellingen. Daarbij gaan o.a. we gebruik maken van trends in technologie én van actieve participatie van burgers, bedrijven en kennisinstellingen door middel van 'placemaking'. De essentie hiervan is dat burgers betrokken zijn bij de programmering, het ontwerp, de inrichting, het gebruik en het beheer van publieke ruimten (stads- en winkelcentra, straten, buurten en parken, etc.). Zo zorgt dit project niet alleen voor een versterking van de participatie van bewoners, ondernemers en organisaties, het maakt ook een aantal 'economische aanjagers' meer zichtbaar in de stad.

Wie	De projectleiders en coördinatoren van de ULG van team projecten, Team Beleid Economie en Ondernemershuis i.s.m. 'URBACT Local group', bestaande uit C-Mill, HeerlenMijnStad, Open Universiteit, Zuyd Hogeschool, Streetwise, het Ondernemersfonds, Brightlands Smart Service Campus, Medtronic, Arion International, Weller en het Ondernemershuis
Planning	september 2019 - maart 2020: voorbereiding project en opzetten stakeholder groep (fase 1) / mei 2020 - maart 2021: analyse, test- en pilotfase en presentatie URBACT Action Plan (fase 2)
Budget	Begroting Heerlen - Programma Economie (voor periode 2020-2022) + EU-subsidie voor URBACT

2.7 Onderzoek en evaluatie Bewonersinitiatieven

Op basis van de visie 'Noodzakelijke Buitenkans 2016-2023' heeft Heerlen in samenwerking met bewoners, ondernemers en organisaties nieuwe vormen van beheer en onderhoud ontwikkeld. Onderdeel van de Noodzakelijke Buitenkans zijn de buurtdeals. Buurtdeals zijn overeenkomsten tussen de gemeente en actieve bewoners die een bijdrage willen leveren aan de inrichting en het onderhoud van hun leefomgeving. Heerlen heeft er 206 gesloten sinds 2016. Uit de evaluatie van de buurtdeals blijkt onder andere dat bewoners zich meer betrokken voelen (eigenaarschap) en dat de omgeving schoner is. Daarnaast worden nog andere regelingen en projecten ingezet om de betrokkenheid van onze inwoners bij de stad te vergroten. Denk aan de buurtactieregeling, 'Buurthelden en Buurtvrienden', de buurt plannen leefbaarheid en veiligheid, het Gebrookerbos en het Stadslab. Stuk voor stuk zijn dit mooie initiatieven, maar de bewoners van onze stad raken het overzicht kwijt. Ook is bij een aantal projecten de rolverdeling tussen professionals en vrijwilligers niet altijd even helder.

"Er zijn te veel financiële regelingen. We zien door de bomen het bos niet meer!"

De evaluatie van de bewonersinitiatieven moet helderheid verschaffen over hoe Heerlen momenteel functioneert op het gebied van burgerbetrokkenheid. Tijdens deze evaluatie zijn de buurtdeals, Gebrookerbos en de buurtactieregeling geëvalueerd middels enquêtes en interviews. Deze evaluatie leidt tot een advies om de initiatieven in en vanuit de buurten op een efficiënte, transparante en duurzame manier te faciliteren.

Wie	Teamleider Team Sociale Veiligheid en Buurtregie
Planning	2020
Budget	Begroting Heerlen - Kernthema Buurtgericht Werken

2.8 Stadswerkplaats Heerlen

4 april 2019 werd tijdens de eerste Ideeënmarkt van Heerlen het idee van een Stadswerkplaats gelanceerd. Dit idee werd door middel van een raadsbreed aangenomen motie 'Onderzoek mogelijke vestiging mogelijke vestiging broedplaats in of rond centrum Heerlen' ondersteund.

Met hun idee willen de initiatiefnemers ambachten zoals hout- en metaalbewerking nieuw leven in blazen, door bewoners – in een Stadswerkplaats – op een laagdrempelige manier kennis te laten maken met deze ambachten. Tevens moet de Stadswerkplaats een plek zijn waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt zich kunnen ontplooien en scholen in techniek, in de hoop deze mensen in het arbeidsproces te kunnen re-integreren. Daarnaast willen de initiatiefnemers onderzoeken of in de Stadswerkplaats een dagbestedingsfunctie mogelijk is, of de werkplaats in samenwerking met onderwijsinstellingen en bedrijfsleven gebruikt kan worden voor om- en bijscholing, en of de werkplaats als een opstartplek kan fungeren voor ZZP'ers voor wie een eigen werkplaats nog een te grote investering is. De activiteiten binnen de Stadswerkplaats worden vooral bepaald door de deelnemers/bewoners. Doelstelling is om de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de inwoners van de stad te vergroten en daarmee de veerkracht van de samenleving te versterken.

De gemeente Heerlen ondersteunt deze vorm van burgerbetrokkenheid.

Wie	Domein Maatschappij - Team beleid
Planning	Mogelijkheden onderzoeken in 2020
Budget	Begroting Heerlen - Programma Sociaal Domein

2.9 Heerlen inclusieve stad

In de periode 2020-2023 werken we aan de uitvoering van de Lokale Inclusie Agenda (LIA). Dit is een plan om iedereen in Heerlen en dus ook mensen met een beperking volwaardig mee te laten doen in onze samenleving (=inclusief). We richten ons hierbij op diverse doelgroepen: mensen ongeacht leeftijd met een fysieke en/of verstandelijke beperking dienen zonder drempels en barrières te kunnen deelnemen aan de samenleving.

We geven vorm aan de Lokale Inclusie Agenda aan de hand van vier kernbegrippen: bewustwording, bejegening, digitalisering en toegankelijkheid. Dit doen we uitdrukkelijk samen met burgers, want burgers maken de stad! Bijvoorbeeld als het gaat om het bepalen van de toegankelijkheid van gebouwen, het centrum en evenementen; hiervoor geven we het initiatief aan de doelgroep en aan ervaringsdeskundigen. Zij weten wat nodig is om goed en volwaardig te kunnen participeren.

Belangrijk in dit verband is het 'design for all'-principe. Niet de individuele mens maar de universele bruikbaarheid is het uitgangspunt van producten en diensten, openbare ruimte, gebouwen, informatie- en telecommunicatietechnologieën in een open en toegankelijke samenleving. We streven naar gelijke toegang voor en actieve deelname van potentieel alle mensen in bestaande en nieuwe (computer gemedieerde) menselijke activiteiten. Dit vereist een bewuste en systematische inspanning om proactief (ontwerp) principes, methodes en instrumenten toe te passen, zodat producten, diensten en ontwerpen toegankelijk en bruikbaar zijn voor alle burgers. Zo voorkomen we aanpassingen achteraf of het maken van een gespecialiseerd ontwerp.

Wie	Domein Maatschappij - Team Beleid
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen - Programma Sociaal Domein

2.10 Buurtcoalities ouderenbeleid in de haarvaten van de samenleving

We hebben in 2019 met maatschappelijke organisaties, (ouderen)verenigingen, adviesraden en andere burgers de basis gelegd voor nieuw ouderenbeleid in de vorm van een ontwikkelagenda. Deze ontwikkelagenda richt zich op de 38% van de Heerlenaren die ouder is dan 55 jaar. Het doel is ouderen te stimuleren om de regie te blijven houden over het eigen leven, langer gezond te blijven en naar vermogen mee te kunnen doen met de samenleving. Ook is het een belangrijk doel van dit beleid om jong en oud meer te verbinden; hier is een specifieke actielijn voor uitgezet.

Om deze doelen te kunnen bereiken hebben we binnen de Ontwikkelagenda 10 actielijnen geformuleerd die we gaan uitvoeren. Hierbij worden de 10 actielijnen met lopende en nieuw te ontwikkelen activiteiten verweven, zoals verbinding van jong en oud in de stad, tegengaan van

armoede, bevordering arbeidsparticipatie 55-plussers, promotie van een gezonde leeftijd (o.a. meer bewegen en gezonde voeding), aandacht voor digitale media, veiligheid, levensbestendig wonen, voorkomen ouderenmishandeling en aandacht voor positieve beeldvorming over ouderen.

Een speerpunt is de actielijn 'eenzaamheid en verbinding', waarin we focussen we op het voorkomen van sociale eenzaamheid door mensen met elkaar in contact te brengen, (passende) activiteiten te organiseren of mensen te bezoeken. Hiervoor is het van belang dat we met ons ouderenbeleid doordringen tot 'in de haarvaten van de buurten'. Vanuit het stadhuis krijgen we dat niet voor elkaar. We zetten buurtcoalities op die weten waar de knelpunten zitten en waar mensen wonen die een praatje nodig hebben of ondersteuning behoeven. Het vormen van goede buurtcoalities moet leiden tot een domino-effect. Ideeën en initiatieven vanuit de buurten zelf gaan het ouderenbeleid echt gezicht geven. Zodat ouderen gezond en gelukkig ouder kunnen worden in een gezonde omgeving!

Wie	Domein Maatschappij - Team Beleid
Planning	2020
Budget	Begroting Heerlen - Programma Sociaal Domein / Kernthema Integraal Ouderenbeleid

Versterking Lokale Democratie

In de derde actielijn ‘Versterking Lokale Democratie’ staat één doel centraal: bij aankomende verkiezingen willen we dat meer Heerlenaren hun stem laten horen. De uiterst magere opkomst van 44% bij de laatste verkiezingen moet omhoog. Hiervoor moeten we de kloof tussen overheid en inwoners verkleinen, dichterbij de burger staan en vooral laten zien dat stemmen wél zin heeft.

In deze opgave staat het college van burgemeester en wethouders niet alleen, maar is ook een belangrijke rol weggelegd voor de gemeenteraad, de lokale politieke partijen, maatschappelijke organisaties en de ambtelijke organisatie. Bij de te nemen stappen kan het college wel een faciliterende rol vervullen.

In de aanpak ligt het (her)winnen van vertrouwen centraal. Als inwoners van onze stad aangeven dat zij “toch niets te zeggen hebben over hun omgeving of stad”, is het aan ‘ons’ (college, raad, politiek, gemeente én partners) om het gesprek aan te gaan en met concrete acties het tegendeel te bewijzen: “Zeg maar wat beter moet, dan gaan ‘we’ dat samen onderzoeken.” De positieve kracht van burgerbetrokkenheid zit met name in de ‘kleine initiatieven’ die ontstaan en opgepakt worden in de buurt en de straat. Daar gaan we het verschil maken en vertrouwen opbouwen in onze lokale democratie. Niet door eens in de vier jaar in de aanloop van nieuwe verkiezingen het gezicht te laten zien, maar door ook buiten verkiezingen om het contact met de burger te zoeken, te laten zien dat meningen en ideeën van burgers serieus worden genomen, dat er iets mee gedaan wordt en dat je door te stemmen het verschil kunt maken.

“Als bestuurder, raadslid en ambtenaar staan wij in dienst van de stad. 24/7, 365 dagen in een jaar moeten wij gericht zijn op het faciliteren van wat er in de stad ontstaat. Heerlen verdient dat commitment.” – Emile Roemer

Een gezamenlijke opdracht

In de aanloop naar de eerstvolgende verkiezingen in maart 2021 is het van belang dat niet alleen vanuit het gemeentehuis maar iedereen die betrokken is bij de lokale politiek én een rol speelt in het maatschappelijke veld zijn of haar schouders zet onder een goed functionerende lokale democratie. Het zwaartepunt van de aanpak, waarvan de hieronder beschreven projecten het startpunt vormen, ligt bij de buurten in de stad waar de opkomst amper hoger is dan 30%. Naast een initiërende en faciliterende rol heeft het gemeentebestuur in dit cruciale verbeterproces een coördinerende taak met betrekking tot het verzamelen en delen van data en inhoudelijke kennis, en het inrichten en in kaart brengen van netwerken.

3.1 De ontwikkeling van een structuur voor een permanente dialoog met de stad

De afgelopen jaren heeft het stadsbestuur op verschillende manieren de dialoog opgezocht met de stad. Ondanks deze contacten is het vertrouwen in het bestuur en de lokale overheid verminderd. Dit tij willen we keren. Vanaf 2020 investeren we in een ‘permanente dialoog’ met de stad. Deze dialoog wordt een vast onderdeel van de aanpak van het programma ‘Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie’ en de basis waarop we de samenwerking met de stad vormgeven.

Deze permanente dialoog ontstaat niet vanzelf; we (lees: college, raad, politiek, ambtenaren en maatschappelijke partners) moeten veel vaker de wijken in om het gesprek met de burgers aan te gaan en te luisteren naar wat er speelt en leeft. Niet een keer per jaar maar minstens eens per kwartaal, liefst maandelijks of nog vaker. Dan pas ontstaat er een dialoog oftewel tweerichtingsverkeer! Deze ontmoetingen met de burgers van onze stad kunnen op talloze manieren plaatsvinden. Denk aan:

- ontbijtgesprekken,
- buurtdebatten (ook met scholieren),
- huisbezoeken,
- buurttenten,
- werkbezoeken van het College van B&W, raadsleden, politici, commissieleden of projectteams,
- gesprekken via nieuwe communicatiemethoden en digitale technieken, zoals chats, vlogs en blogs.

Interactieve besluitvorming

Voor het bereiken van zo veel mogelijk inwoners van onze stad moeten we verder kijken dan de bestaande contacten en buurtnetwerken. Het is juist zaak om ook het gesprek aan te gaan met mensen die het vertrouwen in de (lokale) democratie zijn kwijtgeraakt en acties uit te zetten om dit vertrouwen te herwinnen. Dit proces vraagt om een cultuurverandering (zie ook actielijn 4) en om zichtbare resultaten: de ervaring leert dat je mensen die het vertrouwen in de overheid kwijt zijn, terugwint door te laten zien dat hun stem gehoord wordt, hun mening meetelt en effect heeft. De organisatie van thematische referenda op straat- of buurniveau, zoals dat nu al gebeurt bij bijvoorbeeld het aanwijzen van parkeerzones, kan hiertoe een praktisch en effectief instrument zijn (zie ook 3.3).

In de tweede helft van 2020 ontwikkelen we een agenda, waarop iedereen met een publieksgerichte functie aangeeft welke instrumenten hij of zij met ingang van 2021 inzet om de dialoog met de stad te faciliteren.

Wie	Programmamanagement Burgerbetrokkenheid & Lokale democratie
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten)

3.2 Stemmen heeft zin; meer Heerlenaren naar de stembus

In het coalitieakkoord 2018-2022 ‘Samen doorbouwen met lef’ heeft het Heerlense college de ambitie uitgesproken om de lokale democratie te versterken: *‘Wij kunnen en moeten leren van succesvolle voorbeelden van opkomstbevordering elders en moeten dit met name inzetten in de buurten waar de opkomst het laagste was. Een belangrijk onderdeel daarvan is dat wij als gemeente*

in de communicatie met burgers begrijpelijk taalgebruik hanteren. Het meer betrekken van burgers en het beter communiceren met burgers is daarom een ambitie die als dwarsverband door dit akkoord loopt. Wij moeten ons verhaal duidelijker overbrengen en beter laten zien dat er iets te kiezen valt.”

Voor de uitvoering van deze opdracht heeft het college in 2019 een brainstormsessie georganiseerd rond de vraag ‘Hoe krijgen we meer Heerlenaren weer naar de stembus?’ Deelnemers waren vertegenwoordigers van ProDemos (‘huis voor democratie en rechtstaat’ uit Den Haag), het ministerie van Binnenlandse Zaken en de Provincie Limburg. Ook bij onze maatschappelijke partners, stakeholders en natuurlijk bij inwoners van onze stad hebben we meningen opgehaald over hoe we de opkomst bij volgende verkiezingen in Heerlen kunnen verhogen. Deze sessies hebben een hele reeks ideeën opgeleverd, variërend van het organiseren van politieke debatten in de wijken en het uitleggen van rode lopers bij de stemlokalen tot het uitdelen van een Heerlen Munt (zie 2.3) in ruil voor elke stem. Waarom niet? De ambitie is om snel de onderste regionen van lage opkomsten achter ons te laten en alle Heerlenaren bewust te maken van hun democratische goed. Als hiervoor onconventionele middelen nodig zijn, dan moeten we niet bang zijn om deze in te zetten.

Activiteiten waarmee we de opkomst kunnen verhogen:

Inhoudelijk:

- we organiseren debatten tussen college/burgemeester/raadsleden/politici met de stad om de inwoners actief te betrekken bij de programma’s van de politieke partijen en hun plannen voor de stad: waar kies je voor!
- we gebruiken ICT om met data de kennis over de stad te vergroten.
- we nodigen burgers uit om de publieke sector te leren kennen door met ambtenaren mee te lopen in hun werk.
- We gaan thema’s bespreken met doelgroepen en bijvoorbeeld jongeren betrekken bij de discussie over de uitgaanssluiting.
- we onderzoeken de relevantie van politiek voor een specifieke burger.
- we gaan live chats organiseren tussen burgers en politici.

Gericht op jongeren:

- we zetten populaire kanalen bij jongeren, zoals YouTube, in voor het informeren en motiveren van met name jongere stemmers.
- we zetten ‘games’ en spelen besluitvormingsprocessen inclusief de dilemma’s die daarbij horen, na (ProDemos).
- we nodigen scholieren uit in de raadszaal in het kader van een leeropdracht.
- we laten een bekende *influencer* vloggen.

We maken stemmen laagdrempeliger en aantrekkelijker:

- we vereenvoudigen de stemwijzer en/of maak een lokale stemwijzer
- maak gebruik van jongeren die jongeren aansporen om te gaan stemmen
- we leggen rode lopers uit bij elk stemlokaal
- we onderzoeken of we elke stem met een Heerlen munt kunnen belonen

- we gaan acties uitzetten om het stemrecht beter te 'framen': 'Democratie is leuk' en vooral ook een groot goed! Verkiezingen zijn een feest voor de democratie.

In de tweede helft van 2020 selecteren we de activiteiten die we in aanloop naar de eerstvolgende verkiezingen inzetten om uit verschillende doelgroepen in alle leeftijden meer mensen naar de stembus te krijgen. Let wel: deze acties fungeren als extra trigger en aanvulling op een programma waarmee we vanaf 2021 verschillende doelgroepen doelgericht aanspreken op de waarde van hun stemrecht.

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.3 Toegankelijk stemmen

Voor meer dan 2 miljoen Nederlanders is het uitbrengen van hun stem bij verkiezingen niet vanzelfsprekend. Door een lichamelijke en/of andere beperking hebben zij moeite om aan het stemproces deel te nemen. Om de toegankelijkheid van verkiezingen verder te vergroten en meer vanzelfsprekend te maken hebben het ministerie van buitenlandse zaken, het ministerie van volksgezondheid welzijn en sport, de Kiesraad, de Nederlandse vereniging voor burgerzaken en de vereniging Nederlandse gemeenten gezamenlijk het initiatief genomen om een Actieplan toegankelijk stemmen op te stellen. Het doel is om stemmen tijdens de Tweede Kamerverkiezingen van 2021 makkelijker te maken voor mensen die moeite hebben om aan het stemproces deel te nemen. Ook voor latere verkiezingen wordt het actieplan ingezet. Het actieplan draagt bij aan de implementatie van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (VN-verdrag Handicap).

15 juni 2020 is het landelijke actieplan aan de Tweede Kamer aangeboden. Het plan bestaat uit 10 punten, waarin acties van de initiatiefnemers staan omschreven, variërend van het beter toegankelijk maken van de stemlokalen voor specifieke doelgroepen tot het verbeteren van de uitleg over het stemmen aan kiezers. Heerlen neemt deze actiepunten mee bij de organisatie van de aankomende verkiezingen.

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.4 Thematische referenda op straat- of buurniveau

In project 3.1 is de ontwikkeling van een structuur voor een permanente dialoog met de stad uitgewerkt. Deze structuur vormt de basis voor interactieve besluitvorming, waarbij meer mensen in de stad de kans krijgen om mee te beslissen over hun omgeving. De zichtbaarheid van het effect van hun stem zal meer mensen motiveren om ook bij verkiezingen te gaan stemmen.

Bij kleinere projecten, zoals de inrichting van parkeerzones, betrekken we de omwonenden nu al bij de besluitvorming. Een blauwe zone wordt pas aangewezen als het merendeel van de bewoners het daarmee eens is. Dergelijke thematische referenda op straat- of buurniveau zijn zeer effectief en

dragen bij aan het zichtbare van tastbare resultaten op basis van interactieve besluitvorming. Het doel van dit Programma Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie is om de inwoners van onze stad de mogelijkheid te bieden om structureel mee te beslissen over hun buurt en stad. De projecten uit de actielijnen 1 en 2 fungeren hierbij als voorbeeld van hoe we de mensen in de stad de kans geven om in de verschillende fasen van het beleids- en besluitvormingsproces hun mening te geven (burgerparticipatie). En hoe wij als stadsbestuur en overheid aansluiten bij en meebewegen met initiatieven van bewoners bij het (fysiek en sociaal) beter maken van hun straat, buurt en stad (overheidsparticipatie).

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.5 Jong geleerd is oud gedaan

In samenwerking met ProDemus zetten we een programma in voor het basis- en voortgezet onderwijs, waarbij kinderen en jongeren al vanaf jonge leeftijd leren dat hun stem meetelt en dat zij voor verandering kunnen zorgen.

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.6 Leren van anderen

Wat doen steden met een hoge opkomst anders dan Heerlen? We kunnen leren van hun ervaringen en de succesfactoren overnemen. En hoe functioneert de democratie in andere landen. Persoonlijke verhalen van nieuwkomers uit oorlogsgebieden kunnen mensen motiveren om hun stem niet verloren te laten gaan.

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.7 Meer zichtbaar in de wijken

De laatste jaren worden kiezers in de aanloop naar nieuwe verkiezingen in toenemende mate overdonderd door campagnes van lokale, provinciale, landelijke politici. “Na dit circus zien we niemand meer in de wijken”, is veelgehoord commentaar. Dat gaan we in Heerlen veranderen door als het bestuur van de stad vaker zichtbaar aanwezig te zijn in de wijken (zie ook 3.1). Hier ligt ook een belangrijke rol voor de politieke partijen. Als gemeente moeten we de partijen stimuleren en faciliteren om het effect van het stemrecht tastbaar en zichtbaar te maken, door bijvoorbeeld ook in de wijken politieke debatten te organiseren en hun plannen te vertalen naar microniveau: wat kan ik betekenen voor de inwoners van de stad!

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.8 Heerlen Inclusieve stad

Om meer mensen naar de stembus te krijgen gaan we ervoor zorgen dat verkiezingsprogramma's te begrijpen zijn voor iedereen, dat de drempel om te gaan stemmen laag is en dat de stembureaus toegankelijk fysiek zijn voor mensen met een beperking. De aanpak past binnen de Lokale Inclusie Agenda (zie 2.10). We volgen hierin de weg van gemeenten die geïnvesteerd hebben in de toegankelijkheid van hun stemlokalen en daarover ook gecommuniceerd hebben met hun stad; zij zien het resultaat van deze investering nadrukkelijk terug in een hogere opkomst.

In de aanloop naar de verkiezingen van 2021 werken we aan uitbreiding van het aantal stembureaus verspreid over de stad. Dit geldt zowel voor het aantal vaste stembureaus als het aantal mobiele stembureaus waarmee we moeilijk bereikbare doelgroepen, zoals ouderen die minder mobiel zijn en jongeren voor wie stemmen geen vanzelfsprekendheid is, bereiken. Denk aan ziekenhuizen, Mondriaan, Adelante en het Arcuscollege. Momenteel wordt ook onderzocht of het mogelijk is om een stembureau in te richten bij APG.

In samenwerking met de vertegenwoordigers van de Gehandicaptenraad verbeteren we de fysieke toegankelijkheid van de stemlokalen. Onder andere door drempelhulpen te plaatsen.

Wie	Bestuursdienst (coördinatie) - Uitvoering ligt bij diverse domeinen
Planning	2020 – 2022
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten) + eventueel externe subsidies

3.9 Jaarlijkse Ideeënmarkt

In 2019 organiseerde de gemeenteraad van Heerlen de eerste Ideeënmarkt. Dit initiatief behelst letterlijk een 'markt' voor goede ideeën waarmee inwoners de stad willen verbeteren. Elke deelnemer krijgt een marktkraampje waar hij of zij een idee kan presenteren aan raadsleden, collegeleden en inwoners van Heerlen. Ook krijgen belangstellenden de mogelijkheid om vragen te stellen. Na de Ideeënmarkt is het aan de fracties c.q. de raad om al dan niet iets met de voorgedragen ideeën te doen. Dat kan in de vorm van het indienen van een motie. Ook kunnen zij het idee 'meegeven' aan de betreffende portefeuillehouder.

De organisatie van de eerste markt was in handen van de griffie. Een van de resultaten is het onderzoek naar de vestiging van een 'broedplaats' in of rond het centrum van Heerlen, waar diverse ideeën met betrekking tot sociaal/maatschappelijke activiteiten kunnen worden gerealiseerd. Het is de bedoeling dat de Ideeënmarkt jaarlijks terugkomt.

Wie	Griffie
Planning	Jaarlijks
Budget	Budget Gemeenteraad

Cultuurverandering

Burgerbetrokkenheid en het verbeteren van de lokale democratie vereisen nog meer een beweging 'naar buiten'. Bij alles wat wij 'in het gemeentehuis' doen, moeten we nadenken over hoe we de inwoners van onze stad standaard bij het werk aan de stad betrekken. Er zijn zeker al initiatieven die op basis van interactie tot stand komen, net zoals er zeker ook ambtenaren zijn die naar buiten gericht werken. Deze houding moet een tweede natuur van de hele organisatie worden.

Strategie: waar willen we naar toe?

Aan de basis van de cultuurverandering die we met dit programma nastreven staat een constante open dialoog met de burgers en organisaties in de stad. In twee richtingen. De stad is geen 'ze'; het gaat over 'we' en 'ons'. Hiervoor moeten we het gesprek aangaan met elkaar: luisteren, elkaar serieus nemen en openstaan voor ideeën, ervaringen en meningen.

De basishouding die daarbij hoort is geen 'nee maar, naar ja tenzij'. Open communicatie is hét instrument voor participatie en samenwerking. Zoals eerder in dit programma is aangegeven verdient elke vraag van een inwoner een reactie. Dat hoeft niet per definitie een positief antwoord te zijn; 'nee' kan ook, mits we de redenen helder, duidelijk en in begrijpelijke taal communiceren. Die open en servicegerichte houding moeten we ons als bestuur en gemeentelijke organisatie meer eigen maken.

Hoe zorgen wij voor een cultuurverandering?

In de gemeentelijke organisatie hebben we twee strategische initiatieven ingezet, die burgerbetrokkenheid van binnenuit versterken: onze strategische communicatie visie en onze organisatieontwikkeling. In beide initiatieven is het cultiveren en een open houding een organisatie breed ontwikkelthema, waarbij we elkaar ontwikkelen vanuit onze Heerlense waarden.

De Heerlense waarden zijn:

- Professionaliteit.
Wij gaan uit van vertrouwen in elkaars professionaliteit en we hebben zo weinig mogelijk regels.
- Flexibiliteit.
De regels die er zijn, zijn helder, voorwaardenscheppend en kader stellend en worden strikt gehandhaafd. Daarmee ontwikkelen we samen een organisatie met meer bewegingsvrijheid; een organisatie die flexibeler en adequater kan reageren.
- Brede Blik.
Wij hebben een brede blik, denken buiten de gebaande paden, zoeken kansen en anticiperen op initiatieven vanuit de samenleving.
- Vertrouwen.
Wij koesteren een open cultuur waarin wij elkaar aanspreken op respectvolle en constructieve wijze. Wij zoeken elkaar op, maken elkaar sterker en realiseren onze gezamenlijke doelen.
- Doelrealisatie.
Wij voelen ons verbonden met de stad en onze gemeentelijke organisatie en dragen dit ook uit in ons dagelijkse werk en door de resultaten die we bereiken.
- Verbondenheid.
Een medewerker van de gemeente Heerlen werkt graag voor onze bijzondere stad en is daar trots op. Wij stropen de mouwen op en gaan aan de slag.

Communiceren is meer dan een functie in onze organisatie, het is van iedereen. Als elke medewerker, ongeacht functie of taakgebied, bewust is of wordt dat hij of zij in alle doen en laten bezig is met communicatie, dan komt het besef van ambassadeur zijn op een hoger plan.

Van Buiten naar Binnen en van Vakmanschap naar Partnerschap

Vanuit de strategische organisatie inrichting en -ontwikkeling is er een professionaliseringsslag ingezet in de gemeentelijke organisatie. Voor ons staat partnerschap daarin centraal. Partnerschap betekent dat we het meedenken als partner cultiveren. Sterk vakmanschap houden we vast, maar denken vóór mensen laten we los, het geeft te weinig ruimte.

Partnerschap staat centraal in het coalitieakkoord, het vraagt om de organisatie te moderniseren, om effectiever, efficiënter en meer maatschappelijk gericht te werken. We hebben onze organisatie afgeplat en de managementfuncties veranderd; het accent nu ligt op het vermogen coachend te leiden en zo medewerkers te begeleiden in hun professionele identiteit en partnerschap. Leiderschapsprincipe is sturen op basis van vertrouwen. Teamleiders verhelderen samen met medewerkers de kaders om taken kunnen uitvoeren. Nadrukkelijke aandacht heeft leren in de praktijk, ontwikkeling van medewerkers als professionals, projectmatig werken, kruisbestuiving en het teamwork.

Dit proces van moderniseren is in opdracht van het College van binnenuit doorgevoerd, voor en door eigen medewerkers. Zo is een impuls gegeven aan de centrale begrippen “vertrouwen” en “samenwerken”, partnerschap is daadwerkelijk beleefd bij inrichten van de organisatie. Verder ontwikkelen van de organisatie is een dynamisch proces waarin we de principes doorzetten, de waarden leven en de volgende natuurlijke evolutiestap maken.

Fysiek wordt dit in de nabije toekomst ook verankerd in het werkconcept activiteit gerelateerd werken en de inrichting van onze nieuwbouw. Het gebouw geeft weer hoe wij als professionals burgers en bedrijven willen bejegenen. Partnerschap en openheid staan daarin centraal.

Aansluitend op de twee organisatie brede ontwikkeltrajecten, speelt Burgerparticipatie ook in de dagelijkse werkpraktijk een belangrijke rol. Voorbeelden hiervan zijn de aangenomen moties over het vergunningenproces en de postafhandeling. De verbetertrajecten die hieruit voortvloeien spelen ook in op anders werken, anders denken en cultuurverandering. Ook ons meldingsstelsel zal worden vernieuwd, waarbij het tijdig en inhoudelijk goed terugmelden van ondernomen acties hoge prioriteit krijgt.

4.1. De inclusieve samenleving; informatie, communicatie en bejegening

Heerlen streeft naar een inclusieve stad waarin iedereen kan meedoen. Om burgerbetrokkenheid voor iedereen te kunnen bieden, moet onze dienstverlening ook daadwerkelijk voor iedereen toegankelijk zijn. Dat wil zeggen: makkelijk benaderbaar (laagdrempelig, tolerant en gastvrij) én begrijpelijk in onze communicatie en besluitvorming. Voor iedereen! Dus niet alleen voor hoger opgeleiden maar ook voor mensen met een licht verstandelijke beperking.

In het kader van bewustwording en bejegening heeft nog niet iedere medewerker van de gemeente Heerlen kennis over de diversiteit aan beperkingen en drempels waar inwoners van onze stad tegenaan kunnen lopen. Veel medewerkers die dagelijks contact hebben met burgers hebben al een training ‘omgaan met mensen met een niet-aangeboren hersenletsel’ gevolgd. De inzet van deze training kunnen we verbreden naar meer medewerkers die frequent contact hebben met burgers. Om de bewustwording rond inclusiviteit te vergroten en hiermee samenhangend een betere bejegening te bewerkstelligen, is het zinvol om met medewerking van de Cliëntenraad Ge

In 2020 gaan we twee trainingen inzetten gericht op het herkennen van en omgaan met mensen met een licht verstandelijke beperking. Alle medewerkers die inwoner- of buurtgerichte werkzaamheden verrichten, zoals baliemedewerkers, bijstands- en Wmo-consulenten, buurtregisseurs en BOA's doen bij deze trainingen vaardigheden op om op een professionele manier met deze moeilijk bereikbare publieksgroep om te gaan. Het aantal trainingen kan - op basis van een evaluatie - in een later stadium worden uitgebreid. Aanvullend kunnen dan ook nog trainingen voor het herkennen van en omgaan met mensen met bijvoorbeeld autisme (ASS) worden ingezet. Aan beide trainingen werken ervaringsdeskundigen mee.

We communiceren op een begrijpelijke manier via alle kanalen, we bieden begeleiding aan diegenen die er zonder hulp niet uitkomen en we richten onze dienstverlening voor iedereen passend in. Wij willen de cliëntenraad gehandicapten verder ondersteunen en versterken en we gaan op zoek naar meer mensen met een beperking die ons kunnen ondersteunen. Met de hulp van

ervaringsdeskundigen gaan we onze communicatie en besluitvorming begrijpelijker maken. Ervaringsdeskundigen met diverse ervaringen worden op deze manier actieve burgers. Tegelijk kunnen zij onze organisatie uitstekend adviseren met betrekking tot bijvoorbeeld de leesbaarheid van brieven en besluiten, informatie op de website, de ervaren benaderbaarheid van onze organisatie, etc.. Op basis van deze adviezen (feedback) gaan we de vaardigheden van onze eigen medewerkers trainen en versterken.

De brigade van ervaringsdeskundigen wordt in samenwerking met MEE ZL en de Cliëntenraad Gehandicapten samengesteld en zal bestaan uit inwoners met een verstandelijke beperking, waaronder mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB), autisme (ASS) en een niet aangeboren hersenletsel (NAH). In een later stadium kan deze 'brigade-aanpak' ook ingezet worden voor andere doelgroepen.

Wie	Beleidsmedewerker Team Beleid Domein Maatschappij i.s.m. MEE ZL
Planning	2020 (met eventueel een continuering op basis van een evaluatie)
Budget	Begroting Heerlen - Programma Sociaal Domein / Kernthema Ouderenbeleid Wmo + facilitaire ondersteuning MEE ZL

4.2 Procesaanpak 'Heldere besluiten'

We willen de kloof tussen het bestuur en de inwoners van de stad dichtten. Dichter bij de inwoners van onze stad staan en werken. Daarbij vereist de Algemene wet bestuursrecht dat een besluit 'deugdelijk' moet zijn gemotiveerd. Dat betekent dat de vaststelling van de feiten correct moet zijn en dat de motivering van het besluit voor de betrokkene(n) begrijpelijk is.

Uit een analyse van Team Juridische Zaken blijkt dat onze besluiten in veel gevallen niet aan de eisen voldoen. Daarmee werpen we ongewild drempels op voor de participatie van onze inwoners. Om de betrokkenheid van onze bewoners bij het bestuur te vergroten, gaan we onze besluiten en de onderbouwing daarvan toegankelijker en begrijpelijker maken. Tegelijk werkt het Team Juridische Zaken aan een aanpak en organisatiecultuur waarin bezwaren en klachten serieus worden genomen en zoveel mogelijk worden voorkomen. Hiervoor gaan de teamleden:

- hun analyses periodiek bespreken met de betrokken vakinhoudelijke teams en hen adviseren over een betere werkwijze;
- de vakinhoudelijke teams trainen in de basisbeginselen van de Algemene wet bestuursrecht;
- de organisatie meer bewust maken van het belang van goed gemotiveerde besluiten door te zorgen voor algemene adviezen en meer inhoudelijke informatie op ons Intranet.

Het effect van hun inspanningen meten en verwerken zij in een onderzoek; zie 4.5 'Meten is weten'.

Wie	Teamleider Juridische Zaken i.s.m. juridisch medewerkers, webredacteurs en concernjuristen
Planning	Doorlopend
Budget	Begroting Heerlen - Programma Bestuur en Ondersteuning

4.3 Reguliere ondersteuning bij participatietrajecten

Op de agenda van de gemeente staat een groot aantal onderwerpen waarbij we de inwoners van onze stad willen betrekken. Het doel is samen breed maatschappelijk gedragen besluiten te

realiseren. In de uitvoeringspraktijk zullen we deze ambitie in talrijke situaties samen met de inwoners moeten vormgeven. Denk aan de vaststelling van beleidsnota's, de uitvoering van dynamische ontwikkelagenda's zoals 'Heerlen Inclusief' (niks over ons, zonder ons...), maar ook de plaatsing van een kunstwerk of de vervanging van speeltoestellen in de openbare ruimte. In feite moeten we bij alles wat we doen de omslag 'van binnen naar buiten' maken en nadenken over hoe we de inwoners van onze stad een stem geven in de planvorming. Binnen de organisatie wordt tijd en ruimte vrijgemaakt om deze omslag te kunnen maken. Daarbij is het mogelijk om voor de planning en uitvoering van deze participatietrajecten ondersteuning in te schakelen van o.a. de programmamanager Burgerbetrokkenheid, team Communicatie en de buurtregisseurs.

Wie	Projectleider of beleidsambtenaar van het betreffende participatieproject i.s.m. buurtregisseurs, programmamanager Burgerbetrokkenheid en team Communicatie
Planning	Uitvoering diverse participatietrajecten in 2020
Budget	Begroting Heerlen (reguliere budgetten)

4.4 Tot slot: meten is weten!

Een goede monitoring van onze inspanningen leidt tot een beter inzicht in de effectiviteit van de projecten die we inzetten om burgerbetrokkenheid in onze stad te bevorderen en onze lokale democratie te versterken. Aan de hand van de uitkomsten kunnen we bijsturen. De monitoring zal betrekking hebben op zowel de impact van het (gehele) programma Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie, alsook de afzonderlijke inspanningen en projecten. Ervaren mensen door het gebruik van de 'Heerlense Munt' inderdaad meer betrokkenheid bij de stad? En, in hoeverre ervaren mensen meer betrokkenheid bij de stad vóór, tijdens en ná het traject Omgevingsvisie. Dit onderzoek vraagt om maatwerk.

De totaalmeting van het programma Burgerbetrokkenheid & Lokale Democratie zal opgezet worden rond de volgende indicatoren:

- Het aantal inwoners (%) dat aangeeft zich medeverantwoordelijk te voelen voor de leefbaarheid in de eigen buurt.
- Het aantal inwoners (%) dat aangeeft de mogelijkheid te hebben om te kunnen meepraten / meedenken in de stad of buurt
- Het aantal inwoners (%) dat aangeeft bereid te zijn om mee te denken / praten over de toekomst van Heerlen.
- Het aantal inwoners (%) dat aangeeft dat de buurtorganisatie hen voldoende vertegenwoordigd.
- Het aantal inwoners (%) dat het eens is met de stelling: het bestuur betreft burgers bij het bestuur.

Wie	Team Informatiemanagement (onderzoek)
Planning	1 jaarlijkse meting m.i.v. 2020 + aanvullende metingen t.a.v. deelprojecten
Budget	Begroting Heerlen

*“Beter contact met onze inwoners leidt tot een mooier Heerlen. Een stad waarvoor we SAMEN aan de lat staan. We kunnen het woord SAMEN alleen verder vorm en inhoud geven als we met elkaar het gesprek aangaan; een open gesprek waarbij wederzijds vertrouwen en respect basisvoorwaarden zijn.” -
Adriane Keulen*

Bijlage 1: Overzicht financiën

Voor het programmaplan Burgerbetrokkenheid en Lokale democratie is € 60.000,= per jaar in de begroting opgenomen. Voor de jaren 2020 en 2021 worden deze middelen aan de volgende onderwerpen besteed:

Programmabegroting Burgerbetrokkenheid 2020	
Onderzoek door Leonarteaux Een onderzoek naar creatieve nieuwe manieren om duurzame bewuste veranderingen in de stad te initiëren	6.000
Bijdrage aan de Stadswerkplaats Conform collegevoorstel 15 september 2020	10.000
Uitwerken Participatietoolbox	25.000
<u>Participatieverordening: deelname aan testlab</u>	5.000
Participatieplan voor Heerlen Noord uitwerken	5.000
Professionalisering Burgerpanel	1.450
Erfgoedparticipatie: project vitrinekastjes Romeins kwartier	5.000
TOTAAL	57.450

Programmabegroting Burgerbetrokkenheid 2021	
Participatie Toolbox (verplichting in 2020 aangegaan)	-
Digitaal en inclusief participatieplatform (ipv Heerlen Internet Panel)	25.000
Extra organisatorische kosten voor de toepassing van het participatieplatform	20.000
Vervanging inspraakverordening door een Participatieverordening	Pm
Vervanging referendumverordening	pm
Opkomstbevordering t.b.v. gemeenteraadsverkiezingen - Ontwikkelen van een stemwijzer voor het bevorderen van de opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen in 2022	15.000
- opzetten van een communicatiecampagne en de uitvoering daarvan	25.000
- democratie programma basisonderwijs	5.500
Ondersteuning diverse programma's en projecten om burgerparticipatie in te vullen	pm
Vervolg professionalisering Burgerpanel	4.350
TOTAAL	94.850*

*Vanwege het beschikbare budget zullen prioriteiten gesteld moeten worden of dient extra budget beschikbaar gesteld te worden.