

# Samen verder

Visie op de gemeente als onderdeel van de Eper  
samenleving



Datum: 11-07-2024

Versie: 2.9



Gemeente Epe

# **Samen verder**

**Visie op  
de gemeente als onderdeel van de Eper  
samenleving**

Datum: 11-07-2024

Versie: 2.9

# SAMENVATTING

De gemeente Epe wil en moet beter aansluiten bij de veranderende vraag vanuit de samenleving. In het Raads- en Coalitieakkoord zijn ambities opgenomen op het gebied van dienstverlening, communicatie en participatie. De afgelopen jaren is daar al veel over gesproken met de samenleving. Dit dient als basis voor deze visie op de gemeente als onderdeel van de Eper samenleving. De visie kan gelezen worden als een belofte aan de samenleving. Een belofte waar we al naartoe werken en waar op sommige onderdelen nog meer inspanning nodig is.

## **Samen Verder**

Inwoners, bedrijven, instellingen, verenigingen en gemeente; samen geven wij vorm aan goed natuurlijk leven in Ernst, Epe, Oene en Vaassen. Als partners luisteren we naar elkaar, leren we van elkaar en nemen we gezamenlijk verantwoordelijkheid. Vanuit vertrouwen in elkaar en betrokkenheid bij onze omgeving bouwen we aan een gemeente waar iedereen fijn kan wonen, werken en leven. Nu en later. Inwoners willen snel, eenvoudig en kundig geholpen en gehoord worden. Wij denken met ze mee en helpen ze verder. Het moet eenvoudig zijn om met de gemeente in contact te komen. Wij zijn benaderbaar, nieuwsgierig en denken in mogelijkheden.

Bij beleid en projecten willen inwoners en gemeente, zo vroeg als mogelijk in het proces, samen optrekken. De manier waarop we dat doen zal per situatie verschillen. Goed samenwerken kan alleen als er vertrouwen is. Dat vraagt tijd en aandacht en kan groeien als alle betrokkenen voor elkaar open staan, oprecht luisteren en over eigen grenzen heen kijken.

Voor inwoners moet duidelijk zijn wat zij van ons mogen verwachten. We leggen uit waarom we doen wat we doen en motiveren onze besluiten.

We zijn en blijven in gesprek met inwoners. We zoeken hen op in de dorpen en leggen actief contact. We zijn oprecht geïnteresseerd naar wat er leeft en welke kansen er zijn om het wonen, werken en recreëren in de gemeente nog fijner te maken.

## **Ieder zijn eigen rol**

Inwoners en gemeente werken samen, maar het perspectief, de belangen en de rollen kunnen per situatie anders zijn. De gemeente heeft als lokale overheid meerdere rollen die voor inwoners soms tegenstrijdig kunnen lijken. Bijvoorbeeld de rol van dienstverlener tegenover die van handhaver. Daarnaast zijn er binnen de gemeente ook verschillende rollen te onderscheiden. Zo zit er binnen het gemeentebestuur verschil in bevoegdheden van gemeenteraad en college en verhouden ambtenaren zich ook weer anders ten opzichte van de samenleving. We moeten, waar dit verwarrend kan zijn, duidelijk maken vanuit welke rol we werken en wie wanneer waarover besluit. Vanuit de verschillende rollen willen we met elkaar in verbinding blijven.

## **Aan de slag**

De afgelopen jaren hebben we al goede stappen gezet, maar op verschillende onderdelen is er meer inspanning nodig. We gaan daar aan de hand van drie leidende principes invulling aan geven: bouwen aan vertrouwen, de goede dingen doen en ervaring opdoen.

Waar we aan gaan werken hebben we in een aantal hoofdlijnen uiteen gezet:

- Een zichtbaar en benaderbaar gemeentebestuur dat goed samenwerkt vanuit ieders eigen rol.

- Een ambtelijke organisatie die werkt vanuit de bedoeling en zich niet laat leiden door systemen.
- Dienstverlening vanuit een sterke basis waarbij er inzicht is op hoe we het doen, zodat we gericht kunnen bijstellen.
- Omgevingsbewust werken, waarbij we meer en eerder de samenwerking opzoeken met de samenleving, maar ook meer open staan voor initiatieven vanuit de samenleving.
- Initiatieven vanuit de samenleving worden integraal opgepakt door de gemeentelijke organisatie en waar mogelijk en passen gefaciliteerd.
- Transparante en toegankelijke communicatie zodat duidelijk is waarom we doen wat we doen.

# INLEIDING

Onze samenleving verandert voortdurend. Ze heeft zich ontwikkeld tot een netwerksamenleving. Inwoners en organisaties verwachten dat de gemeente onderdeel uitmaakt van hun netwerken en zich met hen verbindt vanuit partnerschap en als ondersteunend dienstverlener.

Daarnaast volgen technologische ontwikkelingen elkaar razendsnel op. Tegenwoordig is bijna alles met één klik binnen handbereik en raken we er steeds meer aan gewend dat behoeftes snel vervuld worden. Inwoners verwachten dat de gemeente in haar dienstverlening ook in deze ontwikkeling meegaat.

De gemeente Epe wil en moet beter aansluiten bij de veranderende vraag vanuit de samenleving. De afgelopen jaren hebben inwoners op diverse manieren en momenten gewezen op deze nieuwe rolinvulling die zij van de gemeente verwachten (zie bijlage 1). Waar dat op onderdelen en in enkele gevallen tot een andere aanpak in de samenwerking en betere dienstverlening heeft geleid, is er nog niet een kader vastgesteld als vertrekpunt voor de gewenste ontwikkeling.

## **Komen tot een visie**

In het Raadsakkoord 2022-2026 en het Coalitieakkoord 2022-2026 zijn ambities opgenomen op het gebied van dienstverlening, communicatie en participatie. Om daar invulling aan te geven staat in het Collegeprogramma 2022-2026 dat er een visie moet komen op de positie van de gemeente in de Eper samenleving.

We hebben in de afgelopen jaren al veel met mensen buiten en in de organisatie gesproken over dit onderwerp en de signalen vanuit de samenleving zijn duidelijk. Daarmee hebben we waardevolle input verzameld om te komen tot deze visie. We willen laten zien dat we geluisterd hebben en nu aan de slag gaan.

## **Het anders doen**

De visie kan gelezen worden als een belofte. Dit is waar we aanspreekbaar op zijn en wat van ons verwacht mag worden. Dat betekent niet dat we er gelijk al zijn, maar wel dat we stappen aan het zetten zijn en met meer focus dingen gaan intensiveren of anders gaan doen.

Het is een compacte notitie op hoofdlijnen. Hoofdlijnen die duidelijk richting geven en aanzetten tot concrete projecten waar zowel het gemeentebestuur, als de ambtelijke organisatie mee aan de slag kan. Deze projecten krijgen nader vorm in vier uitvoeringsplannen voor vier verschillende thema's. Te weten; dienstverlening, communicatie en inwonerp participatie en integraal inwonergegericht werken (voorheen gebiedsgericht werken).

# 1 SAMEN VERDER

Inwoners, bedrijven, instellingen, verenigingen en gemeente; samen geven wij vorm aan goed natuurlijk leven in Emst, Epe, Oene en Vaassen. Als partners luisteren we naar elkaar, leren we van elkaar en nemen we gezamenlijk verantwoordelijkheid. Vanuit vertrouwen in elkaar en betrokkenheid bij onze omgeving bouwen we aan een gemeente waar iedereen fijn kan wonen, werken en leven. Nu en later.

Bijna alles wat we als gemeente<sup>1</sup> doen heeft (direct en indirect) impact op de samenleving. Van het ophalen van het huisvuil, tot het wijzigen van een bestemmingsplan. Van het subsidiëren van een koffieochtend in de wijk tot het maken van beleid voor zorg en ondersteuning. Niet alleen de keuzes die we maken hebben impact, maar ook hoe we ons als gemeente opstellen naar en in de samenleving. Hoe benaderbaar het gemeentebestuur<sup>2</sup> is en hoe iemand wordt geholpen.

## Denken in mogelijkheden

Voor veel zaken kunnen inwoners<sup>3</sup> alleen aankloppen bij de gemeente. Bijvoorbeeld voor een paspoort of toestemming om een uitbouw te mogen maken. Zij willen snel, eenvoudig en kundig geholpen en gehoord worden. Als die situatie ingewikkelder is, denken wij met ze mee en gaan we op zoek naar een passende oplossing. Daarbij blijven we niet alleen op de gebaande paden, maar kijken we echt wat er mogelijk is. De vraag van een inwoner staat centraal. Systemen zijn daarbij ondersteunend, niet leidend.

Het moet eenvoudig zijn om met ons in contact te komen, zowel digitaal als persoonlijk. In het contact zijn wij benaderbaar en nieuwsgierig. Inwoners hoeven niet zelf uit te zoeken bij wie ze moeten zijn. Als het gaat om zaken waar de gemeente verantwoordelijk voor is, maar die door anderen uitgevoerd worden, brengen wij ze met de juiste organisatie in contact. Van deze organisaties verwachten wij een zelfde dienstverlenende houding.

Er zijn regels en procedures waar we ons aan moeten houden, maar vaak is er ruimte om zelf invulling te geven aan beleid en projecten. Om het op maat te maken voor de gemeente Epe. Inwoners en gemeente willen daarin, zo vroeg als mogelijk in het proces, samen optrekken.

## Samen

Binnen eventueel gestelde kaders kunnen we samen bepalen wat we willen bereiken. Belangen delen we met elkaar. Inwoners krijgen inzicht in de keuzes die er zijn en de mogelijkheden en obstakels die we zien. Wij luisteren naar de ervaring, kennis en ideeën van de ander. Samen kunnen we tot een beter eindresultaat komen. Doordat een aanpak breed gedragen wordt, een oplossing beter aansluit door de inbreng van praktijkervaring of een alternatief is aangedragen waar nog niet aan gedacht werd.

De manier waarop we samenwerken zal per situatie verschillen en stemmen we af met de mensen met wie we samenwerken. Goed samenwerken kan alleen als er vertrouwen is. Dat

---

<sup>1</sup> Daar waar we het in deze visie hebben over de gemeente bedoelen we: de gemeente als organisatie en overheidsorgaan (gemeentebestuur en ambtelijke organisatie)

<sup>2</sup> Daar waar we het in deze visie hebben over het gemeentebestuur bedoelen we: gemeenteraad en college

<sup>3</sup> Daar waar we het in deze visie hebben over inwoners, bedoelen we: inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen.

vraagt tijd en aandacht en kan pas groeien als alle betrokkenen voor elkaar open staan, oprecht luisteren en over eigen grenzen heen kijken. Samen komen we verder.

### **Transparant**

Als gemeente hebben we daarin een voorbeeldrol. Voor inwoners is duidelijk wat zij van ons mogen verwachten, wat wel kan en wat niet. We leggen uit waarom we doen wat we doen en motiveren onze besluiten. Als we een besluit moeten nemen, brengen we alle belangen in beeld. Want alleen dan kunnen we een goede afweging maken tussen het belang van de individu, een gemeenschappelijk belang van groepen en het algemene belang van de gehele samenleving.

### **In verbinding**

We zijn en blijven in gesprek met inwoners. We zoeken hen op in de dorpen en leggen actief contact. We zijn oprecht geïnteresseerd in wat er leeft en welke kansen er zijn om het wonen, werken en recreëren in de gemeente nog fijner te maken.

We zien dat mensen die in de gemeente Epe wonen en werken, ontzettend betrokken zijn bij hun omgeving. Daar ontstaan mooie initiatieven uit die kleur geven aan de samenleving. Dat maakt de gemeente eigen en daar zijn we trots op. Daar waar het nodig is of kan helpen, stimuleren en ondersteunen we dit. We kijken hoe we initiatiefnemers op weg kunnen helpen en hoe we goede ideeën die elkaar versterken bij elkaar kunnen brengen.

Samen met inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen maken we werk van een gemeente waar het natuurlijk goed wonen, werken en leven is. Samen verder!

*“De overheid moet eerder, vaker en beter actief luisteren naar burgers. Niet luisteren om bevestigd te krijgen wat al is, maar luisteren met als doel samen verder te komen. Want daar begint het leren. Vervolgens is vooral dat wat volgt op het luisteren belangrijk. Wij horen nog regelmatig dat burgers zich niet gehoord voelen of niet serieus genomen worden. In een goed gesprek met individuele burgers hoort de overheid dan ook de juiste vragen te stellen. Met als allerbelangrijkste eerste vraag: Wat heb je nodig? En vervolgens wat burgers daarin zelf kunnen doen en hoe de overheid ze kan ondersteunen bij wat ze niet zelf kunnen doen.”*

Jaarverslag 2022 Nationale Ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman

## 2 IEDER ZIJN EIGEN ROL

Inwoners en gemeente werken samen, maar het perspectief en de belangen kunnen anders zijn. Dat maakt dat per situatie ook de rollen anders kunnen zijn.

De gemeente heeft als lokale overheid meerdere rollen. Rollen die voor inwoners soms tegenstrijdig kunnen lijken. Aan de ene kant zijn wij een partij die regels handhaaft en bepaalt of je een vergunning wel of niet krijgt. Aan de andere kant faciliteren we en maken we initiatieven mogelijk. Daarnaast zijn er binnen de gemeente ook verschillende rollen te onderscheiden, alhoewel inwoners de gemeente veelal als één geheel zien; of je nu raadslid, wethouder of ambtenaar bent. Daar moeten we ons bewust van zijn. Meestal is het geen probleem, maar het kan soms ook verwarrend zijn voor inwoners. Bijvoorbeeld als ze iets met een ambtenaar besproken hebben en er vanuit gaan dat het daarmee rond is, maar vervolgens moet er op verschillende niveaus nog een besluit over genomen worden waarbij ook andere belangen meegewogen worden. In die gevallen, moeten we duidelijk maken vanuit welke rol we werken en wie wanneer waarover besluit. Dat kan voor inwoners soms best complex zijn. Het scherp hebben van en blijven in de rol kan daarbij helpen. Waarbij de formele rollen niet in de weg moeten zitten om het goede te doen. Vanuit de verschillende rollen willen we met elkaar in verbinding blijven.

### Rollen binnen de gemeente

De gemeente wordt bestuurd door de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders. Hun rol is in de wet vastgelegd. De gemeenteraad vervult, gekozen door de inwoners, een volksvertegenwoordigende rol. Daarnaast is er de kaderstellende rol door de koers en richting van gemeentelijk beleid vast te stellen en is er de controlerende rol over de uitvoering van het beleid door het college. Het college van burgemeester en wethouders doet voorstellen aan de gemeenteraad voor beleidskaders, voert vastgesteld beleid uit en neemt binnen de door de gemeenteraad gestelde kaders besluiten over de uitvoering. Daarin wordt het college ondersteund door de ambtelijke organisatie. Ambtenaren bereiden besluiten voor het college voor en voeren genomen besluiten uit.

Gemeenteraad

College

Ambtelijke  
organisatie

Samenleving

### Inwoners

Inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen die in de gemeente actief zijn, dragen bij aan het vormgeven van onze mooie gemeente. De betrokkenheid bij de woon- en leefomgeving (sociaal en fysiek) is groot. Bedrijven, instellingen en verenigingen zijn voor ons ook belangrijke voelsprietten omdat zij direct in verbinding staan met inwoners. Inwoners kunnen zich verenigen rondom initiatieven en bepaalde belangen. Met elkaar kunnen zij dingen in gang zetten en realiseren in de gemeente en soms hebben ze daar hulp van de gemeente bij nodig. Er is ruimte voor inbreng van een ieder; individu en collectief. Belangrijk in dit geheel is het besef dat we een democratie zijn waar keuzes plaatsvinden op basis van een meerderheid, rekening houdend met de minderheid. Uiteindelijk vindt besluitvorming



plaats op basis van een afweging van het algemeen belang rekening houdend met het individuele en collectieve belang. Ondanks dat we mensen zoveel als mogelijk aan de voorkant willen betrekken, kan het zijn dan niet iedereen het eens is met het genomen besluit. Belanghebbenden hebben altijd het recht om bezwaar te maken als zij zich niet in een genomen besluit kunnen vinden.

### **De gemeenteraad**

De gemeenteraad neemt na afweging van verschillende belangen en een debat in de raadzaal een besluit over een voorstel. De raadsleden kunnen van mening verschillen over een voorstel, maar het door de raad bij meerderheid genomen besluit, is het gemeentelijk besluit dat naar buiten toe uitgedragen wordt. Immers, voor inwoners is de gemeente één geheel. In de volksvertegenwoordigende rol is de gemeenteraad benaderbaar, zoekt contact met inwoners en staat open voor inbreng vanuit de samenleving. Dat kunnen raadsleden ook individueel doen. In dat geval is het goed, om verwarring te voorkomen, aan te duiden vanuit welke rol en met welke intentie het contact gelegd wordt. De belangen van individuele inwoners en groepen inwoners, als ook van bedrijven, instellingen en verenigingen neemt de raad mee in de afweging bij de te nemen besluiten. Bij de kaderstellende rol kijkt de raad ook of en hoe belanghebbenden betrokken worden bij de voorbereiding op de besluitvorming en de uitwerking van beleid. Vanuit de controlerende rol, kan de raad vervolgens nagaan of het proces zorgvuldig verlopen is.

### **Het college van burgemeester en wethouders**

De burgemeester heeft een verbindende rol en is niet alleen verbinder tussen de gemeente en de inwoners, maar ook tussen het college en de raad. Wethouders vormen samen met de burgemeester het college; het dagelijks bestuur. Elk collegelid behartigt, namens het college, een aantal beleidsterreinen en draagt dit ook uit. Inwoners weten zo wie over welk onderwerp aanspreekbaar is. Het college is evenals de gemeenteraad benaderbaar en zoekt contact met inwoners om te weten wat er leeft en speelt en luistert naar de verschillende belangen en ideeën die er in de samenleving zijn. Het college voert, naast de door de raad vastgestelde plannen, ook wettelijke taken uit van bijvoorbeeld het rijk met geen of weinig beleidsvrijheid. Of ze voeren conform regelgeving een verzoek uit voor bijvoorbeeld een uitbreiding van een bedrijf. Ook kan het gaan om uitvoering van een politieke wens van een meerderheid van de raad. Het college van burgemeester en wethouders doet voorstellen aan de raad. De burgemeester of wethouders voeren tijdens de raadsvergadering vervolgens ieder namens het college het woord over zijn/haar beleidsonderwerpen.

### **Ambtelijke organisatie**

Ambtenaren zijn in veel gevallen het eerste aanspreekpunt voor de samenleving. Zij zijn door de vele contacten een bron van informatie voor het gemeentebestuur. Dat geldt ook voor organisaties als Tribuut (belastingen), Koppel-Swoe (welzijn), Vebego (onderhoud openbare ruimte) en Circulus (afvalinzameling) die gemeentelijke taken uitvoeren. Ambtenaren vervullen een faciliterende rol naar inwoners zodat zij initiatieven kunnen uitvoeren. Tegelijkertijd zijn ze transparant naar inwoners over het proces en de geldende kaders. Ambtenaren leggen contact, zoeken verbinding, zijn benaderbaar en op de hoogte van wat er speelt in de samenleving. Dat vraagt vaardigheden op het vlak van communicatie en participatie, maar ook tijd om de samenleving te leren kennen en echt contact te leggen. Ook buiten het gemeentehuis. Het management zorgt vanuit een faciliterende rol dat college en medewerkers goede verbindingen kunnen leggen. Zij kunnen op de achtergrond mogelijk maken dat medewerkers meer vaardigheden, middelen en tijd krijgen om de verbinding aan te gaan.

### 3 AAN DE SLAG

De afgelopen jaren is er in verschillende samenstelling met de samenleving, het gemeentebestuur en de ambtelijke organisatie veel gesproken over waar we naartoe willen. Daarnaast leren we ook van opgedane ervaring in de afgelopen jaren en zijn er mooie voorbeelden waar op door willen bouwen (zie bijlage 2). Nu is het tijd om echt samen aan de slag te gaan. Hoe we dat doen, leggen we vast in een drietal leidende principes. Die zeggen niet alleen iets over de gemeente als organisatie, maar ook over de samenleving. Zij geven richting aan de manier waarop we samen verder willen gaan. Wat we gaan doen, zetten we in een aantal hoofdlijnen uiteen. Het zijn actiepunten die we als gemeente direct of op korte termijn kunnen oppakken, maar waarvan het resultaat niet altijd direct zichtbaar zal zijn. Sommige ontwikkelingen en veranderingen vragen om een omslag in denken en handelen en zullen gaandeweg groeien. Andere zijn deels al in gang gezet.

De inspanning op onderstaande onderdelen is in eerste instantie een opgave voor de gemeentelijke organisatie, maar geldt ook voor organen die rechtstreeks gelieerd zijn aan de organisatie. Zoals adviesorganen en partijen die in opdracht taken van de gemeente uitvoeren.

#### Leidende principes

##### **Bouwen aan vertrouwen – Samen optrekken**

- Inwoners en gemeente; we hebben een gedeelde verantwoordelijkheid voor onze samenleving en onze omgeving en daar geven we gezamenlijk invulling aan.
- Vertrouwen in elkaar is een voorwaarde voor samenwerking. Vertrouwen is het vertrekpunt in de samenwerking, maar moet ook groeien. Door open naar elkaar te zijn, willen we daar verder aan bouwen

##### **De goede dingen doen – Werken vanuit de bedoeling**

- We hebben meer aandacht voor de menselijke maat. Systemen zijn ondersteunend, niet leidend.
- Door ruimte te bieden aan wat er in de praktijk werkelijk gevraagd wordt, kunnen we doen wat echt helpt. De leefwereld staat centraal, niet de systeemwereld.

##### **Ervaring opdoen – Lerende gemeente**

- De samenleving is continu in beweging. Dat vraagt van ons als gemeente dat we ook meebewegen. We moeten leren van onze ervaringen en daar weer op bijstellen.
- Samen werken betekent ook dat we samen leren. Een andere manier van samenwerken vraagt aan beide kanten aanpassing en dat gaat niet van de ene op de andere dag. Het is belangrijk om samen processen te evalueren en samen te kijken wat er een volgende keer beter kan.

## Wat we gaan doen

- Zichtbaar en benaderbaar bestuur Bestuur
  - Zowel de gemeenteraad als het college zijn benaderbaar. Om daar concreet invulling aan te geven gaan zij meer naar inwoners toe en zoeken ze actiever het contact op. Zodat inwoners weten wie in het gemeentebestuur zitten en bij wie ze terecht kunnen als ze ergens aandacht voor willen vragen, maar ook om te luisteren naar inwoners en te horen wat er leeft en speelt in de samenleving.
  
- Samenwerking in gemeentebestuur
  - Het bestuur (gemeenteraad en college) treedt meer als één geheel naar buiten. Dit doet niet af aan de mogelijkheid om vanuit de hoedanigheid van individueel raadslid of als raadsfractie het eigen politieke standpunt uit te dragen.
  - Ieder blijft in zijn rol. Daar waar het helpend en nodig is, hebben we in de communicatie over processen expliciet aandacht voor de verschillende rollen.
  - Bij projecten en beleidstrajecten met een grote maatschappelijke impact, wordt de raad geconsulteerd over de participatieaanpak op hoofdlijnen. Voor participatie bij ruimtelijke ontwikkelingen is de werkwijze vastgelegd in de nota 'Samen werken aan een plan.'
  
- Doorontwikkeling organisatie Organisatie
  - Het meer vanuit de bedoeling gaan werken vraagt een omslag in het denken van de ambtelijke organisatie en vraagt om ontwikkeling van enkele vaardigheden. Daarvoor loopt een ontwikkeltraject vanuit de kernwaarden: samen, transparant en denken in mogelijkheden. Deze doorontwikkeling is noodzakelijk om op een goede manier samen verder te kunnen.
  - Om het college en de gemeenteraad goed te kunnen ondersteunen in de verschillende rollen die zij hebben, moet er in de organisatie aandacht zijn en blijven voor voldoende inzicht in politieke en bestuurlijke verhoudingen.
  
- Basis dienstverlening op orde Dienstverlening
  - We ontwikkelen een dashboard dienstverlening dat op de belangrijkste dienstverleningsprocessen inzicht geeft hoe we het doen in relatie tot servicenormen en wettelijke termijnen. Als we weten wat er goed gaat en wat niet, kunnen we gericht onze dienstverlening verbeteren.
  - We gaan meer gebruik maken van de ervaring van onze inwoners om onze dienstverlening beter aan te laten sluiten bij hun vraag. Door zowel kwantitatieve als kwalitatieve data te verzamelen en in gesprek te gaan.
  - We maken werk van inclusieve dienstverlening. We trainen medewerkers in het omgaan met verschillende groepen. Zodat zij alle inwoners op een prettige manier van dienst kunnen zijn.
  - We maken duidelijke afspraken over dienstverleningsnormen met organisaties die taken in opdracht van de gemeente uitvoeren.
  
- Versterken digitale contactkanalen
  - We versterken het gebruik van onze digitale contactkanalen en verkennen of er behoefte is aan het uitbreiden van de digitale contactmogelijkheden. Wij kiezen de kanalen waar behoefte aan is vanuit onze inwoners.
  - Digitale dienstverlening gaat een steeds grotere rol spelen, maar niet iedereen is even digitaal vaardig. We houden hierbij de menselijke maat in het oog, zorgen voor voldoende alternatieven en helpen mensen op weg waar nodig

- Omgevingsbewust werken
  - Bij nieuwe projecten en beleidstrajecten maken we een bewuste start. Onderdeel van die bewuste start is het maken van een omgevingsanalyse waarbij we kijken of we alle belangen in beeld hebben en kijken wie welke rol kan en wil nemen in het verdere proces. Daarbij streven we naar een vertegenwoordiging van alle belangen.
  - We willen zoveel als mogelijk samen starten. Dat we samen met betrokkenen van buiten de gemeentelijke organisatie die bewuste start maken. Op initiatief vanuit zowel de samenleving als de gemeente. Samen bepalen wat het doel is van een project of beleidstraject en samen de omgeving en rollen in kaart brengen. We willen met elkaar het gesprek aangaan over de gewenste mate van invloed.

*"Wij horen nog regelmatig dat burgers zich niet gehoord voelen of niet serieus genomen worden. De overheid kan vaker, nog voordat ze begint met oplossingen, het goede gesprek voeren met burgers over wat er nodig is. We hebben een overheid nodig die luistert en realistisch is over de inspanning die zij wil en kan leveren, zonder beloftes te doen die ze niet kan waarmaken."*

Jaarverslag 2022 Nationale Ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman

- Als we meer de samenwerking aangaan, moet er ook meer aandacht zijn voor het over en weer helder krijgen van de verwachtingen. Voor betrokkenen moet vooraf duidelijk zijn welke ruimte er is om mee te denken of mee te werken, maar ook welke zaken al vast liggen.
  - We willen ons meer inspannen om ook die mensen te bereiken en/of betrekken die minder snel van zich laten horen richting de gemeente. Mensen die wel mee willen denken, maar die we minder snel goed bereiken via de reguliere communicatiekanalen, of die minder snel geneigd zijn deel te nemen aan participatietrajecten. Dat vraagt dat we ons meer inspannen om hen te bereiken, maar ook dat we in de keuzes voor participatie goed kijken hoe we onderwerpen voor hen relevant kunnen maken.
- Inwonergericht werken
    - In de leefomgeving van inwoners kunnen verschillende onderwerpen met elkaar te maken hebben of tegelijkertijd om aandacht vragen. Op sociaal en fysiek gebied. Het is lastig als die onderwerpen vanuit de gemeente los van elkaar gezien en behandeld worden. Dat vraagt dus om een meer integrale en inwonergerichte aanpak door onder andere duidelijker de relatie met andere projecten toe te lichten.
    - Inwoners met goede ideeën of een concreet initiatief willen een vast aanspreekpunt en niet van het kastje naar de muur hoeven te gaan. Initiatieven willen we van begin af aan integraal benaderen. Niet alleen binnen de gemeentelijke organisatie, maar ook met belangrijke partners in de gemeente. Hiervoor zetten we een duidelijk structuur in de organisatie neer.
    - De ambtelijke organisatie moet dicht bij de inwoner komen te staan. Dat vraagt, net als bij het gemeentebestuur, ook van hen om vaker het directe contact op te zoeken met inwoners, waar nodig op locatie.
  - Pilots participatie
    - Door de jaren heen worden er continu nieuwe manieren bedacht om met elkaar in gesprek te gaan en samen te werken. Wij vinden het belangrijk dat de basis is dat we met elkaar in gesprek gaan en blijven. De vorm is daarop volgend. Uiteraard zijn

er mooie en effectieve manieren om dat te doen. Wij willen meer ervaring opdoen met verschillende manieren van participatie in de vorm van pilots.

- De pilots gaan we samen met betrokkenen en deelnemers evalueren en de uitkomsten daarvan delen we met de samenleving. Op basis van de ervaring die we opdoen met het evalueren willen we een gedegen evaluatie van participatieprocessen een vaste plek geven in onze participatieaanpak.

*“Participatie kan alleen succesvol zijn als het gaat om invloed en zeggenschap. Veel burgers willen hun stem ook buiten de stembus laten horen, maar in de praktijk participeert maar een kleine groep.”*

Jaarverslag 2022 Nationale Ombudsman, Kinderombudsman en Veteranenombudsman

- **Transparante en toegankelijke communicatie**

Communicatie

- We gaan werken aan begrijpelijke en toegankelijke informatie. Niet alleen in onze brede communicatie zoals op de website, maar bijvoorbeeld ook in persoonlijke brieven. Informatie die we delen moet voor iedereen te begrijpen zijn. Daarbij willen we gebruik maken van de ervaringen in de samenleving. We willen onze communicatie uitingen vaker toetsen bij ervaringsdeskundigen voor wie het lezen en begrijpen van de Nederlandse taal niet vanzelfsprekend is. Binnen de gemeentelijke organisatie moet er continu aandacht zijn voor begrijpelijke en toegankelijke communicatie onder andere door het inbedden van trainingen in bijvoorbeeld het inwerkprogramma.
- Voor inwoners is niet altijd duidelijk waarom de gemeente sommige besluiten neemt of sommige dingen doet. Vaak maken we niet genoeg duidelijk wat er aan een besluit voorafgaat en wat er daarna volgt. Daarom gaan we meer inzicht geven in processen en besluitvorming. We willen laten zien dat besluiten en acties niet op zichzelf staan, zodat inwoners het beter kunnen duiden. Dit moet in al onze communicatie terugkomen.

# BIJLAGE 1 – WAT WIL DE SAMENLEVING

In de afgelopen jaren is er al veel met de samenleving, het gemeentebestuur en de ambtelijke organisatie gesproken over de thema's dienstverlening, communicatie en participatie. Onderstaand en kort overzicht van enkele documenten waarin uitkomsten van gesprek en onderzoek zijn weergegeven, die zijn meegenomen bij het opstellen van deze visie.

- Actieplan Inwonerparticipatie - 2019
- Ontwerp-Verbeteragenda – 2021
- Concept brede beleidsvisie communicatie en participatie 'Wat als het samen kan', inclusief inspraakreacties – 2021
- Evaluatie gebiedsgericht werken - 2021

Onderstaand is van twee van deze documenten de inbreng van inwoners samengevat.

## **Actieplan Inwonerparticipatie**

Toenmalig burgemeester Van der Hoeve heeft in 2019 in gesprekken met inwoners gevraagd hoe zij denken over inwonerparticipatie. In acht bijeenkomsten, van mei tot en met juli 2019, door de hele gemeente, hebben inwoners, ondernemers en vertegenwoordigers van verenigingen en belangengroepen de burgemeester adviezen gegeven. Deze zijn samengebracht tot 10 adviezen.

1. "Geef terugkoppeling aan inwoners"
2. "Maak gebruik van deskundigheid in de samenleving"
3. "Leg de spelregels van inwonerparticipatie uit"
4. "Kies het communicatiemiddel dat past bij de doelgroep"
5. "Eén duidelijk aanspreekpunt vanuit de gemeente bij een project"
6. "Ga het gemeentehuis uit en ga goed luisteren in de samenleving"
7. "Werk aan de toegankelijkheid van de gemeente; klantvriendelijke website en juiste loket makkelijker vindbaar"
8. "Help bij de ontwikkeling en uitvoering van burgerinitiatieven"
9. "Laat de gemeente participatieprocessen faciliteren. Stimuleren dat initiatiefnemers in gesprek gaan met omwonenden"
10. "Wens om hoger op de participatieladder mee te doen"

## **Verbeteragenda**

Naar aanleiding van de uitkomsten van de Quick Scan Lokale Democratie (2021) heeft de begeleidingscommissie Quick Scan Lokale Democratie (met daarin bestuurders, inwoners en ambtenaren) een verbeteragenda opgesteld met daarin de belangrijkste verbeterpunten die voortkwamen uit de inbreng van inwoners bij de Quick Scan. De begeleidingscommissie heeft op basis daarvan vijf verbeterdoelen geformuleerd met daarbij een advies om hier mee aan de slag te gaan.

### Belangrijkste verbeterpunten

#### A. Lokale democratie

1. Beter luisteren naar de mening van inwoners.
2. Opener en transparanter werken.
3. Verbeteren van (het functioneren van) de gemeenteraad.

#### B. Communicatie

1. Duidelijker maken hoe besluiten worden genomen.
2. Duidelijker maken hoe inwoners kunnen meepraten over gemeentebeleid.
3. Een actieve open luisterende houding van raad, college en ambtenaren.

#### C. Burgerparticipatie (initiatief ligt bij gemeente)

1. Inwoners meer kans geven om zélf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk.
2. Meer doen om speciale doelgroepen (zoals jongeren, ouderen, laaggeletterden) te motiveren om mee te praten over lokale kwesties.

3. Meer digitale instrumenten (zoals website, apps, peilingen) inzetten om inwoners te laten meepraten en meebeslissen.

D. Overheidsparticipatie (initiatief ligt bij samenleving)

1. Een duidelijk loket of aanspreekpunt voor initiatiefnemers.
2. Duidelijke procedures en spelregels.
3. Aandacht en waardering van raadsleden en/of collegeleden.

#### Verbeterdoelen

##### **Open en transparant werken**

Het gaat om een open en transparante werkwijze van de gemeente (raad, college en ambtelijke organisatie). Het beleid van de gemeente moet navolgbaar zijn. Hierbij is ook om een goede uitleg van het besluitvormingsproces (spelregels, inhoud en terugkoppeling) van belang. Dan gaat het onder meer om het vroegtijdig informeren over te nemen besluiten, wat de afwegingen bij beslissingen zijn, hoe komt een besluit tot stand, het duidelijk terugkoppelen aan de inwoners. Ook is er behoefte aan inzicht in de vele ontwikkelingen in onze gemeente.

*Advies: Leg uit hoe besluitvorming tot stand komt, wie welke rol speelt en hoe inwoners betrokken worden. Geef ook een goede terugkoppeling.*

##### **Investeren in persoonlijk contact**

Luisteren naar inwoners. Er is behoefte aan meer persoonlijk contact. Dat richt zich enerzijds op de toegankelijkheid en bereikbaarheid van de gemeente, bijv. door spreekuren, het gesprek aangaan over onderwerpen en zichtbaar zijn in de wijken. Anderzijds richt het zich op het goed naar inwoners te luisteren zodat zij zich gehoord voelen en hun vragen beter beantwoord worden. Enkele voorbeelden door inwoners aangegeven zijn: meepraatavonden, wijkwandelingen, klankbordgroepen, werkbezoeken aan bedrijven, organisaties en inwoners.

*Advies: Zorg dat de gemeente in al haar geledingen zichtbaar aanwezig is in wijken en buurten, ga daar in gesprek met inwoners en luister naar hun inbreng.*

##### **Duidelijke spelregels en procedures bij participatie**

Voor goede participatie zijn heldere spelregels nodig en inzicht en helderheid in de procedures. Zowel bij inwonerparticipatie als overheidsparticipatie. Dit wordt verder ondersteund door goede communicatie en informatie naar de betrokkenen. Het proces van participatie en inspraak moet vooraf heel erg duidelijk zijn. Inwoners moeten zo vroeg mogelijk worden geïnformeerd over en betrokken worden bij een proces als het ze raakt. Na afloop vindt een terugkoppeling plaats over wat er met de tips en adviezen is gedaan.

*Advies: Betrek inwoners tijdig bij initiatieven en ontwikkelingen, maak hiervoor vooraf een participatieplan inclusief een goede terugkoppeling achteraf.*

##### **Ondersteunen van maatschappelijke initiatieven**

Veel inwoners zijn betrokken bij hun eigen woon- en leefomgeving en willen werken aan het vergroten van de leefbaarheid. Daarvoor is ondersteuning nodig bij het opzetten en realiseren van maatschappelijke initiatieven door inwoners. Dat geldt ook voor het toepassen van de daarbij gewenste participatie. Daarvoor zijn een gemeentelijk aanspreekpunt of loket waar inwoners terecht kunnen als mogelijkheden genoemd.

*Advies: Help en ondersteun inwoners bij maatschappelijk initiatieven, zorg voor een aanspreekpunt.*

##### **Helder en duidelijk communiceren**

Actief communiceren met de samenleving is van groot belang. Het bestaat uit een aantal aspecten. Het gaat om goede berichtgeving in begrijpelijke taal, die ook makkelijk vindbaar is. De informatieverstrekking kan via diverse kanalen lopen, maar ook schriftelijk en via de gemeentepagina's in een huis-aan-huisblad. Om goed op de hoogte te zijn, is het communiceren voorafgaand aan de start van activiteiten, ontwikkelingen of besluitvormingstrajecten nodig. Inwoners vragen om snel te reageren op vragen, verzoeken en bij klachten.

*Advies: Zorg voor een duidelijke communicatie en informatie, bijvoorbeeld door een toegankelijke website en het meer in gesprek gaan. Verbeter de dienstverlening, vergroot de bereikbaarheid en breid contactmogelijkheden uit.*

## BIJLAGE 2 - VERDER BOUWEN

De afgelopen jaren hebben we in verschillende projecten goede ervaring opgedaan waar we van leren en waar we graag op verder bouwen. Onderstaand ter illustratie een aantal voorbeelden (status november 2023).

- *Raad en college op pad* Bestuur

Het afgelopen jaar zijn zowel raad als college met regelmaat op pad gegaan. Zo legde het college verschillende werkbezoeken af en vond in september 2023 het eerste integrale collegebezoek plaats aan één van de dorpen. Om nader kennis te maken en in gesprek te gaan over de samenwerking tussen gemeente en samenleving. Raadsleden zijn onder andere met inwoners in gesprek gegaan op de markt in Epe, maar ook bij één van de sportverenigingen. Daarnaast zijn zowel raadsleden als het college op de Dag van de Democratie in de vier kernen met inwoners in gesprek gegaan.

  - Het meer naar buiten gaan en in gesprek gaan met inwoners draagt bij aan een benaderbaar bestuur en geeft raad en college inzicht in wat er leeft. Inwoners opzoeken op locaties waar zij zelf al komen is een goede manier om meer met hen in contact te komen.
- *Gast van de raad*

In 2023 is gestart met het project 'Gast van de raad'. Inwoners kunnen zich aanmelden als gast van de raad. Zij maken dan voorafgaand aan een raadsvergadering kennis met een aantal raadsleden, de burgemeester en de griffier en krijgen uitleg over het gemeentebestuur en het raadswerk.

  - Gast van de raad geeft inwoners meer inzicht in hoe besluitvorming in de gemeente gaat en welke rol de verschillende bestuurslagen daarbij hebben. Het is een mooie manier voor inwoners om in contact te komen met raadsleden maar ook meer te weten te komen over het raadslidmaatschap.
- *Participatieaanpak huisvesting statushouders*

De gemeenteraad heeft het college de opdracht gegeven om voor de uitvoering van het besluit, om te komen tot huisvesting voor statushouders, een gedegen aanpak te maken voor communicatie en participatie. Deze aanpak is ter consultatie voorgelegd aan de raad.

  - Door de gemeenteraad te consulteren, kon de raad nog belangrijke aandachtspunten meegeven en was de raad in de gelegenheid om de kaders voor participatie, op een belangrijk dossier, bij te sturen. De gemeenteraad kan aansluitend ook haar controlerende taak (is het plan uitgevoerd) beter oppakken.
- *Kernwaarden* Organisatie

In 2023 zijn drie kernwaarden vastgesteld die leidend zijn voor hoe de gemeentelijke organisatie werkt. Dit zijn: samen, transparant en denken in mogelijkheden. Deze kernwaarden krijgen in gesprekken binnen de organisatie en de verschillende teams steeds meer lading.

  - De drie kernwaarden zijn de onderliggers van de organisatieontwikkeling en geven houvast en richting voor medewerkers in hoe zich te verhouden tot de samenleving. Het steeds terug laten komen van deze kernwaarden en erover in gesprek blijven,



maakt dat ze steeds meer gaan leven en onderdeel worden van de organisatiecultuur.

- *Gast van de raad – voor medewerkers*  
De mogelijkheid om deel te nemen aan Gast van de raad wordt een aantal keer per jaar ook geboden aan medewerkers van de gemeente.
- Medewerkers die deelnemen aan Gast van de raad krijgen meer inzicht in politiek- en bestuurlijke verhoudingen en komen meer in contact met de gemeenteraad en gemeenteraadsleden.
- *Nieuwe website* Dienstverlening  
In 2022 is [www.epe.nl](http://www.epe.nl) vernieuwd en ingericht volgens het zogeheten 'toptaken' principe. Dat betekent onder andere dat informatie waar meer vraag naar is, eenvoudiger te vinden is op de website.
  - Door te monitoren waar bezoekers van de website op zoeken of welke pagina's zij bekijken, kunnen we de focus op deze onderwerpen leggen. We richten de website zo in dat deze informatie sneller te vinden is.
- *Verbeterde bereikbaarheid en beschikbaarheid*  
We hebben openingstijden van de balie aangepast en blijven zoveel als mogelijk met onze openingstijden aansluiten op de wensen van inwoners. Daarnaast is het bij telefonisch contact met de gemeente (14 0578) mogelijk om gelijk doorverbonden te worden voor vragen met betrekking tot de Wmo.
  - De snelkeuze optie voor Wmo vragen maakt dat mensen met vragen over ondersteuning sneller te woord worden gestaan. We willen verder onderzoeken of dit voor andere onderwerpen ook van toegevoegde waarde kan zijn.
- *Omgevingsvisie* Participatie  
Bij het opstellen van de Omgevingsvisie is vanaf het begin de samenwerking met de samenleving opgezocht. Om breed inbreng op te halen voor de Omgevingsvisie zijn onder andere enquêtes op straat afgenomen.
  - Met het benaderen en bevragen van inwoners op straat, hebben we een bredere groep bereikt dan het geval zou zijn geweest bij het organiseren van bijeenkomsten. Doordat we naar de mensen toe zijn gegaan en concrete vragen voorlegden, was het voor hen eenvoudiger om mee te denken en zo een bijdrage te leveren aan en invloed uit te oefenen op de Omgevingsvisie.
- *Beleidsplan Sociaal Domein*  
Het beleidsplan dat in 2023 is vastgesteld is tot stand gekomen met grote betrokkenheid van de verschillende partners waarmee we samenwerken in het sociaal domein. Hen is niet alleen gevraagd wat ze van beleidsuitgangspunten vinden, maar ze hebben echt meegewerkt aan de totstandkoming van het beleid.
  - De intensieve samenwerking met partners maakt dat het beleid ook door hen gedragen wordt en daarmee ook uitvoerbaar is in de praktijk. Het sluit daarmee aan op de praktijk en is niet alleen een papieren werkelijkheid.
- *Omgevingswet; Samenwerken aan een plan*  
De Omgevingswet verplicht initiatiefnemers om over ruimtelijke plannen in gesprek te gaan met de omgeving. Al voordat er een vergunning wordt aangevraagd of een verzoek

wordt ingediend voor wijziging van het bestemmingsplan. In Epe hebben we spelregels vastgesteld voor participatie bij ruimtelijke initiatieven onder de naam 'Samenwerken aan een plan'.

- De spelregels geven richting aan participatie en dragen bij aan het vroegtijdig betrekken van belanghebbenden bij de planvorming. In 2023 is deels al aan de hand van deze aanpak gewerkt. Bij meerdere ruimtelijke initiatieven heeft dit bijgedragen aan een zorgvuldig doorlopen proces waarbij alle belangen in kaart zijn gebracht en goed gewogen konden worden.
  
- *Initiatieven vanuit de samenleving*  
We bieden inwoners de mogelijkheid om over ruimtelijke initiatieven (vanuit de Omgevingswet), maar ook sociaal/maatschappelijke initiatieven met ons in gesprek te gaan. De zogeheten initiatieventafel is in ontwikkeling binnen het integraal en inwonergegericht werken. Daarnaast kennen we de Goed voor elkaar subsidieregeling om initiatieven te stimuleren/ondersteunen.
  - De initiatieventafel voorkomt dat inwoners met ideeën verzanden in de ambtelijke organisatie, maar gelijk met de juiste mensen aan tafel zitten om te kijken wat er mogelijk is om het initiatief verder te brengen.
  
- *Folder hulp- en zorgvragen*  
Informatie over waar mensen terecht kunnen met hun vragen voor hulp, ondersteuning en zorg is gebundeld in een eenvoudige folder. Een conceptversie van deze folder is verspreid onder de verschillende buurtpunten van Koppel-Swoe en tijdens koffiemomenten in die buurtpunten zijn de folders voorgelegd aan inwoners om bij hen na te gaan of de inhoud duidelijk en begrijpelijk is.
  - Door de folder voor te leggen aan mensen voor wie de folder bedoeld is, kregen we inzicht in wat nog duidelijker of beter kon. De waardevolle reacties hebben we meegenomen en de folder is aangepast. Met als resultaat een folder met duidelijke en begrijpelijke informatie.

Communicatie