

# Kadernota Samenspraak

januari 2020

HELDER VOOR IEDEREEN

## Inhoudsopgave

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| Inhoudsopgave .....                                            | 1  |
| Samenvatting.....                                              | 2  |
| 1. Wat is Samenspraak .....                                    | 4  |
| 2. Waar gaat Samenspraak over?.....                            | 5  |
| 3. Doelen van Samenspraak .....                                | 5  |
| 4. Samenspraakniveaus: de Zoetermeerse samenspraakladder ..... | 6  |
| 5. Rolverdeling.....                                           | 7  |
| 6. Samenspraak is maatwerk.....                                | 8  |
| 7. De spelregels voor Samenspraak.....                         | 9  |
| 8. Zorgvuldige communicatie .....                              | 11 |
| 9. Doorlopend verbeteren.....                                  | 11 |

## Samenvatting

Samenspraak staat in Zoetermeer hoog op de agenda. De gemeente werkt graag samen met direct betrokkenen: inwoners, bedrijven, verenigingen en instellingen. Waar mogelijk, ondersteunen wij Zoetermeesters om initiatieven te ontplooien die positief bijdragen aan onze stad en de eigen leefomgeving. Daarnaast helpt de soms ook kritische houding en de uitwisseling van ideeën om betere plannen te maken. De gemeente werkt mee door kennis te delen, actief mee te doen of juist los te laten en te leren. Samenspraak doen we samen. In deze kadernota komt u het woord 'we' regelmatig tegen. U kunt hier ook 'gemeente' lezen. 'We' omvat de gezamenlijke inspanning van gemeenteraad, college van B&W en de gemeentelijke organisatie om samenspraak invulling te geven. Alleen daar waar verantwoordelijkheden specifiek liggen bij college of raad, is dit in de tekst aangegeven.

### *Vijftien jaar samenspraak*

Wij doen al heel lang aan samenspraak:

- Participatievisie en het Participatieprotocol (2005).
- Evaluatie van de Participatievisie (2007)
- Inspraak- en participatieverordening (2008)
- Kadernota Samenspraak (2013)
- Samenspraakverordening (2015)
- Onderzoek en evaluatie samenspraakbeleid (2017 en 2018)

De uitvoering van samenspraak maakt in de gemeentelijke organisatie onderdeel uit van het dagelijks werk. De afdeling Stadsbeheer voert in samenspraak met de buurt haar werkzaamheden in het openbaar gebied uit. Bij gebiedsontwikkeling zetten we samenspraak in voor betere plannen. De afdeling Dienstverlening houdt klantreizen waarbij inwoners de gemeente helpen om de dienstverlening te verbeteren. Voor kunst in de openbare ruimte heeft de gemeenteraad een eigen samenspraakproces vastgesteld.

### *Verbeteringen door samenspraak*

Samenspraak leverde mooie resultaten op zoals het Willem Alexanderplantsoen, de kunst in het Stadhuis-Forum, verbetering van de dienstverlening, adoptiegroen, inrichting van speelplekken, het bomenbeleid en de ontwikkeling van Nutrihage. Het ging soms ook niet goed.

Op 29 januari 2018 en op 23 september 2019 besloot de gemeenteraad tot een aantal aanpassingen om de samenspraak te verbeteren. Deze aanpassingen staan in de Kadernota Samenspraak 2020.

### *Drie Zoetermeerse samenspraak instrumenten*

In Zoetermeer gebruiken we drie instrumenten om de samenspraak te regelen.

Samenspraakverordening: In de Samenspraakverordening staan alle gemeentelijke regels die een juridische status hebben.

Kadernota Samenspraak: In de Kadernota Samenspraak staat beschreven hoe de gemeente op hoofdlijnen invulling geeft aan de regels in de Samenspraakverordening. Deze Kadernota Samenspraak vormt het beleid.

Interne Samenspraakwijzer: deze ondersteunende toolkit bevat onder andere de gouden standaard voor de organisatie van bijeenkomsten voor samenspraak. De gemeentelijke organisatie gebruikt deze bij de voorbereiding en uitvoering van samenspraak.

### *Samenspraak: helder voor iedereen*

Na vijftien jaar ervaring, denken wij dat samenspraak duidelijker kan. Dat inwoners deze mening delen is één van de belangrijkste uitkomsten uit de samenspraak die we uitvoerden voor de aanpassing van het samenspraakbeleid. Deelnemers aan samenspraak willen bijvoorbeeld vooraf weten hoeveel invloed zij hebben en waarop. Dit staat in de Kadernota Samenspraak 2020, zodat samenspraak voor iedereen helder is.

# 1. Wat is Samenspraak

## *Het verschil tussen inspraak en samenspraak*

Samenspraak en inspraak zijn in Zoetermeer twee verschillende dingen.

### Inspraak

Inspraak wordt toegepast als de wet dit verplicht, zoals bijvoorbeeld bij de specifieke procedures in het omgevingsrecht. In die gevallen geeft de bijbehorende wetgeving de regels voor participatie\* en de mogelijkheid tot het indienen van bezwaar of een zienswijze en het instellen van beroep en hoger beroep bij de rechter.

### Samenspraak

Samenspraak wordt vaak toegepast voorafgaand aan de wettelijke procedure van inspraak. Samenspraak is van toepassing bij de vorming en aanpassing van gemeentebestuur en gaat niet over de uitvoering daarvan. Samenspraak doen we vrijwillig en in een vroeg stadium van plan - en beleidsontwikkeling. Het gemeentebestuur (raad of college) weegt bij haar besluiten alle belangen af. Hierbij horen ook de oplossingen, ideeën en belangen die in de samenspraak naar voren zijn gekomen. In de Samenspraakverordening staan de samenspraakregels die Zoetermeer hanteert.

NB: In Zoetermeer voldoen we aan de wettelijke inspraakverplichting van artikel 150 Gemeentewet door samenspraak toe te passen.

\*: De raad heeft besloten de Zoetermeerse term “samenspraak” te handhaven, hoewel de Omgevingswet de term “participatie” gebruikt.

## *Kenmerken van Samenspraak*

Samenspraak is de werkwijze waarbij het verantwoordelijke bestuursorgaan (burgemeester, college of raad) anderen betreft bij de vorming van nieuw kaderstellend beleid of wijzigingen daarvan. Samenspraak wordt gehouden over gemeentelijk beleid. Hiermee bedoelen we de vorming van het beleid waarop uiteindelijk concrete besluiten of maatregelen kunnen worden gebaseerd. Zoetermeer hanteert hiervoor drie niveaus: informeren, consulteren en coproduceren (zie hoofdstuk 4). Samenspraak is ook het ondersteunen en faciliteren door de gemeente van initiatieven die de samenleving zelf onderneemt (zie maatschappelijke initiatieven).

## *Alternatieven voor Samenspraak*

Samenspraak moet onderscheiden worden van de andere mogelijkheden die mensen hebben om zich tot het gemeentebestuur te wenden. Te denken valt hierbij aan het spreekrecht bij raads- en commissievergaderingen (regeling via het reglement van orde) en de mogelijkheid van het burgerinitiatief en het referendum.

## *Maatschappelijke initiatieven*

In deze Kadernota Samenspraak staat vooral beschreven hoe de gemeente omgaat met samenspraak over haar eigen beleid. Maar bewoners willen zelf ook graag dingen doen voor hun buurt, wijk of stad. Deze maatschappelijke initiatieven zijn belangrijk voor Zoetermeer. Initiatiefnemers vragen de gemeente regelmatig om mee te doen of om te helpen. Daarom ontwikkelt de gemeente een digitaal platform voor de ondersteuning van maatschappelijke initiatieven. Dit platform sluit zoveel mogelijk aan bij de vrijwilligersondersteuning in Zoetermeer. Zo kan iedereen de kennis en kunde van de gemeente gebruiken als zij iets aan de stad willen bijdragen. De initiatiefnemers houden

daarbij zelf de leiding. De gemeente stelt zich open voor nieuwe ideeën en helpt initiatiefnemers zo goed mogelijk. De wijkregisseurs en specialisten van de gemeente spelen hierbij een belangrijke rol. We proberen om initiatieven zo snel mogelijk onder te brengen bij een gemeentelijke afdeling om de gewenste ondersteuning te leveren. Bij de faciliterende rol van de gemeente past ook dat wij desgewenst initiatiefnemers begeleiden bij omgevingsbewust werken.

Soms is er samenspraak nodig in het realisatie- of beoordelingsproces van een maatschappelijk initiatief. Gemeente en initiatiefnemers gaan hierover dan met elkaar in gesprek en organiseren de samenspraak op maat.

#### *Samenspraak kunst in openbare ruimte*

Voor kunst in het openbaar gebied heeft de gemeenteraad een eigen samenspraakproces vastgesteld. Dit volgt de regels van de samenspraakverordening. Het merendeel van de cultuursamenspraak heeft het niveau van coproductie waarbij een proces van opeenvolgende workshops met belangstellenden leidt tot de plaatsing van kunst.

*(zie Raadsbesluit over samenspraak (procesvoorstel) van 5 oktober 2015 en Verordening Percentageregeling Beeldende kunst in de openbare ruimte (gewijzigd 23 november 2019))*

#### *Samenspraak bij bestemmingsplannen*

Voor samenspraakprocedures bij bestemmingsplannen zijn aparte procesafspraken gemaakt met de raad.

## 2. Waar gaat Samenspraak over?

In deze Kadernota en ook in de Samenspraakverordening staat dat de samenspraak gaat over “Gemeentelijk beleid”. Het gaat hierbij niet om de vaststelling van concrete besluiten of maatregelen, maar om de vorming van het beleidskader waarop concrete besluiten of maatregelen kunnen worden gebaseerd. Ook projecten kunnen hieronder vallen.

## 3. Doelen van Samenspraak

Samenspraak draagt eraan bij dat Zoetermeer een fijne stad is om in te leven, in te werken en om te bezoeken. Het bevordert de relatie tussen gemeente, inwoners, bedrijven, verenigingen en organisaties en helpt om verschillende doelen te bereiken:

- creativiteit uit de stad aanboren om een zo goed mogelijke inhoud te krijgen bij het vormen van beleid;
- wensen te inventariseren;
- belangen en ideeën op transparante wijze wegen;
- alternatieven te laten aandragen;
- kwaliteit van het beleid en plannen vergroten;
- beleid een nadere invulling geven;
- samenwerking met partners en betrokkenen te verbeteren;
- draagvlak verkennen.

## 4. Samenspraakniveaus: de Zoetermeerse samenspraakladder

Het is noodzakelijk dat er bij samenspraakprocedures vooraf een volstrekt heldere beschrijving ligt van de beïnvloedingsruimte van de deelnemers aan samenspraak.

In Zoetermeer gebruiken we daarom een samenspraakladder met drie niveaus van invloed:

1. Informeren
2. Consulteren
3. Coproduceren

De samenspraakladder helpt bepalen welk samenspraakniveau het beste past bij het onderwerp waarvoor we samenspraak organiseren. Daarnaast geeft de ladder voorafgaand aan de samenspraak duidelijkheid over de beïnvloedingsruimte van de deelnemers. Met elke stap hoger op de samenspraakladder nemen de verantwoordelijkheid en de tijdsinzet van de deelnemers toe. De gemeente zal voorafgaand en tijdens het samenspraakproces duidelijk blijven communiceren over de beïnvloedingsruimte en de rolverdeling (zie hoofdstuk 8). Hoofdstuk 5 gaat nader in op de specifieke rolverdeling tussen college en gemeenteraad bij de samenspraak.

| <i>Rol gemeente</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <i>Niveau</i>       | <i>Rol samenleving</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| De gemeente bepaalt de agenda, geeft duidelijke informatie en houdt betrokkenen op de hoogte. Plannen worden door de gemeente opgesteld. Betrokkenen worden door de gemeente geïnformeerd, bijvoorbeeld door een wijkbericht, een informatieavond of een website. Betrokkenen kunnen hun vragen kwijt. Vragen worden beantwoord. Mening en suggesties worden zo mogelijk meegewogen in de verdere besluitvorming.                                                                                                | <b>Informeren</b>   | Betrokkenen ontvangen informatie en stellen zo nodig vragen. Zij hoeven hierover niet met anderen te overleggen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| De gemeente bepaalt de agenda en geeft duidelijke informatie en houdt betrokkenen op de hoogte. Mening, suggesties, ervaringen en ideeën worden actief geïnventariseerd. De gemeente verwerkt deze zoveel mogelijk in het te nemen besluit, maar kan bij de uiteindelijke besluitvorming hiervan onderbouwd afwijken. De gemeente stelt een eindverslag op van de samenspraak en stelt dit vast. Na vaststelling communiceert de gemeente het eindverslag zo snel mogelijk via de website en naar de deelnemers. | <b>Consulteren</b>  | Betrokkenen geven binnen het tijdsbestek hun mening over het project, de voorstellen, de buurt et cetera. Zij geven tips hoe het beter kan. Ze zijn bereid om samen naar oplossingen te zoeken. Ze geven ook aan wat hun voorkeur heeft. Betrokkenen ontvangen informatie en stellen zo nodig vragen. Zij hoeven hierover niet met anderen te overleggen, maar kunnen wel met een gezamenlijk advies of plan komen. |
| Gemeente en betrokkenen bepalen samen de agenda en zoeken samen naar oplossingen. De gemeente verbindt zich aan deze oplossingen in de besluitvorming. Gemeente en deelnemers werken echt als samenwerkingspartners. De betrokkenen zitten zelf aan tafel om over uitgangspunten, een plan of ontwerp mee te denken. Vaak al in een vroeg stadium om ook het proces mede vorm te geven. Dit heet een open plan proces.                                                                                           | <b>Coproduceren</b> | Betrokkenen committeren zich om er met andere partijen en inwoners samen uit te komen. Ze gaan actief bezig met het uitwerken van voorstellen. Ze dragen verantwoordelijkheid voor het ontwikkelen van reële oplossingen, die binnen gestelde randvoorwaarden passen. Ze gaan actief de dialoog aan met de achterban/buurt. Ze checken of de achterban/buurt de door hun voorgestelde oplossing wenselijk vindt.    |

Tabel 1: rolverdeling en rolinvulling van gemeente en deelnemers per samenspraakniveau

Het uitgangspunt is om bij het organiseren van samenspraak te streven naar het voor het onderwerp meest passende niveau op de Zoetermeerse samenspraakladder.

## 5. Rolverdeling

In de Samenspraakverordening staat beschreven in welke situaties het college of de gemeenteraad besluit over de samenspraak. Hierbij sluit de samenspraakverordening aan bij de algemeen geldende bevoegdheden en verantwoordelijkheden van college en raad.

### *Algemene rolverdeling college en raad*

De gemeenteraad stelt op hoofdlijnen het beleid vast. Zij stuurt op hoofdlijnen.

De belangrijkste taken van de gemeenteraad zijn: het vaststellen van de beleidskaders, het controleren van het college en het vertegenwoordigen van de inwoners van Zoetermeer. De uitvoering van het beleid is de taak van het college van burgemeester en wethouders. De gemeenteraad stelt de kaders van het nieuwe beleid vast.

### *Rolverdeling college en raad bij samenspraak*

Bij samenspraak zijn verschillende partijen betrokken, met elk een eigen rol. Als de rollen aan de voorkant helder zijn, kan het bestuur haar taken goed uitvoeren. Hieronder staan de rollen van college, raad en ambtenaren beschreven.

#### *1. College van B&W*

De formele rol van het college van B&W is dat zij voor de samenspraak opdrachtgever en uitvoerder is van de samenspraak, en dit tijdens het hele proces ook blijft.

Concreet betekent dit:

- Het college is verantwoordelijk voor de vaststelling van het samenspraakniveau, hoe het proces er uitziet en wat de beïnvloedbare ruimte (het kader) is;
- Als een eerder vastgesteld beleidskader ontbreekt, of aangepast wordt, legt het college dat vast in **het Procesvoorstel Samenspraak** en legt dit ter vaststelling voor aan de raad;
- Het college is tijdens het proces bestuurlijk verantwoordelijk voor de gemaakte afspraken en de resultaten van de samenspraak;
- Het college is degene die aan de gemeenteraad en de deelnemers verantwoording aflegt over het samenspraakproces.

Naast de formele rol van opdrachtgever, vervult het college de niet-formele, representatieve rol. Dit houdt in dat leden van het college regelmatig bij samenspraakbijeenkomsten aanwezig zijn en partijen stimuleren eraan deel te nemen.

#### *2. Gemeenteraad*

Samenspraak vraagt van de gemeenteraad om ruimte en vertrouwen aan de burger te geven. De gemeenteraad heeft vanuit haar kaderstellende, controlerende en volksvertegenwoordigende rollen verschillende mogelijkheden:

##### *1. initiatiefnemer van het proces (kaderstellend)*

Wanneer de raad zelf kaders voor een belangrijk onderwerp wil formuleren, kan hij daarvoor de input van burgers goed gebruiken.

2. kwaliteitsbewaker van het proces (eerst kaderstellend en daarna controlerend) De raad kan ook het college opdracht geven om over een onderwerp een samenspraaktraject te organiseren en daarvoor zelf kaders en randvoorwaarden formuleren.

3. beoordelaar van de resultaten van het proces (controlerend)  
Aan de hand van de door hemzelf van te voren vastgestelde inhoudelijke en financiële kaders beoordeelt de raad de inhoudelijke uitkomsten van het proces van samenspraak. Daarover legt het college verantwoording af aan de raad.

4. bruggenbouwer: betrokken en zichtbaar (volksvertegenwoordigend)  
Door betrokkenheid te tonen en zichtbaar geïnteresseerd te zijn, motiveer je als raad de deelnemers aan samenspraak en werk je aan het vertrouwen.

5. bewaker van het democratisch besluitvormingsproces (volksvertegenwoordigend) De raad heeft de eindverantwoordelijkheid voor de inpassing van de samenspraak in het democratische besluitvormingsproces. Wanneer de beslissing wordt genomen, is het aan de raad om te laten zien hoe de samenspraak is meegewogen en wat zijn overwegingen waren om tot een besluit te komen.

Uiteindelijk zijn het college en de gemeenteraad samen verantwoordelijk voor besluitvorming en belangenafweging waarbij de uitkomsten van het samenspraaktraject worden meegewogen.

### 3. *Ambtenaren en Managementteam*

Ambtenaren hebben de rol om de samenspraak te realiseren. Zij adviseren het managementteam en het college hierover. Daarvoor maken zij gebruik van de Samenspraakverordening, de Kadernota Samenspraak en de interne Samenspraakwijzer. Het managementteam controleert en stimuleert het hanteren van de interne Samenspraakwijzer en investeert in kennis, training en coaching van de ambtenaren over samenspraak.

## 6. Samenspraak is maatwerk

Het succes van samenspraak is afhankelijk van veel factoren. De Samenspraakverordening en deze Kadernota geven houvast. Het zijn manieren om de kwaliteit van samenspraak te borgen. Waar mogelijk standaardiseren we de uitvoering van de samenspraak. Ook de inzet van de interne Samenspraakwijzer en de gouden standaard voor de gemeentelijke organisatie helpen hierbij (zie hoofdstuk 7). Samenspraak moet wel altijd passend zijn op de situatie, de doelgroep, onderwerp en doelstelling.

Niet voor elke situatie is bijvoorbeeld het houden van een bijeenkomst de meest optimale vorm van samenspraak. Samenspraak kan ook een andere invulling hebben zoals online enquêtes, workshops of de fietzeria. Deze invulling moet passen bij het doel, niveau van samenspraak, het onderwerp, de kaders en de deelnemers. Daarom blijft samenspraak maatwerk.

## 7. De spelregels voor Samenspraak

Samenspraak betekent dat de gemeente samenwerkt met de stad bij de vorming van gemeentebeluid. Daarbij geeft zij vooraf duidelijk de kaders van de samenspraak aan. Zo zijn de verwachtingen rond samenspraak vooraf duidelijk. Het informatieniveau is bij de start van het proces voor alle deelnemers gelijk zodat iedereen een relevante bijdrage kan leveren in het proces. We hanteren hiervoor een aantal spelregels.

### *Samenspraak bij bestaand kader*

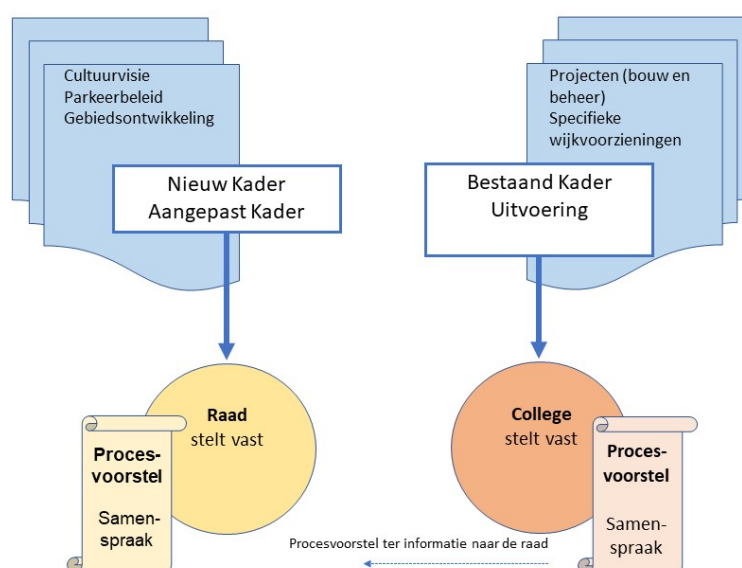
Het college besluit over samenspraak wanneer er voor een onderwerp al een inhoudelijk vastgesteld beleidskader bestaat. Zij organiseert dan ook de samenspraak. De kaders van de samenspraak komen dan in een Procesvoorstel Samenspraak te staan. Het college stelt het Procesvoorstel Samenspraak vast en stuurt dit ter informatie naar de gemeenteraad. De gemeente communiceert het Procesvoorstel Samenspraak op [www.zoetermeer.nl](http://www.zoetermeer.nl).

Het Procesvoorstel Samenspraak bevat een aantal vaste paragrafen:

1. Het doel van de samenspraak
2. Het exacte onderwerp van de samenspraak
3. De speelruimte en het kader van de samenspraak
4. Het niveau van de samenspraak
5. De schaal waarop de samenspraak speelt
6. Wie zijn er samenspraakgerechtigd
7. Aanpak van het samenspraakproces

### *Samenspraak bij nieuw kaderstellend beleid of wijziging van kaders*

De gemeenteraad besluit over samenspraak als er een vastgesteld beleidskader ontbreekt of het beleidskader wordt aangepast. Het college legt dan een Procesvoorstel Samenspraak ter vaststelling voor aan de raad. Dit procesvoorstel bevat dezelfde paragrafen als hierboven genoemd zijn.



### *Bijstellen tijdens het proces*

Het college en de raad streven naar transparantie aan de voorkant van het samenspraakproces. Maar het blijft mogelijk dat betrokken partijen tijdens het proces gezamenlijk afspreken om het proces bij te stellen. Een bijstelling moet met onderbouwing duidelijk gecommuniceerd worden naar alle betrokkenen. Hiervoor is goedkeuring nodig door college en/of raad.

### *Deelnemers aan samenspraak*

De wijkregisseurs, wijkbeheerders en omgevingsmanagers hebben door hun duurzame relaties in de wijk goed zicht op de belanghebbenden in de buurt en wijk. Hun kennis en ervaring zetten we in om te bepalen wie we proactief benaderen om deel te nemen aan de samenspraak. Daarnaast gebruiken ambtenaren de actorenanalyses uit de interne Samenspraakwijzer om een volledig beeld van de belangen en de omgeving te krijgen. Dit helpt bij het organiseren van de samenspraak. De resultaten van bovengenoemde interne analyses zijn enkele basisonderdelen om het **Procesvoorstel Samenspraak te kunnen maken.**

### *Eindverslag voor afronding samenspraak*

Het samenspraakproces ronden we af met een eindverslag. In het eindverslag staat duidelijk:

- hoe het proces feitelijk is verlopen;
- de resultaten van de samenspraak door een korte zakelijke weergave van de inbreng van de deelnemers aan de samenspraak;
- de reactie van het bevoegde bestuursorgaan over resultaten, wat ermee wordt gedaan en wat de overwegingen daarbij zijn.

### *Toegankelijk voor iedereen*

Samenspraak moet voor iedereen toegankelijk zijn. Dat betekent dat de communicatie in eenvoudige taal plaatsvindt en makkelijk vindbaar is. Ook de samenspraaklocaties moeten toegankelijk zijn voor iedereen. Dit staat ook in de gouden standaard.

### *Nieuwe doelgroepen bereiken*

De gemeente zoekt bij samenspraak steeds naar evenwicht tussen het algemeen belang en specifieke (deel)belang(en). Het algemeen belang is de wenselijkheid van ontwikkelingen die uitstijgen boven het belang van individuele belanghebbenden. Hoe meer zicht er is op alle belangen, hoe beter college en raad de afweging kunnen maken. Daarom spant de gemeente zich in om de belangen van Zoetermeeders die minder in staat zijn hun stem te laten horen, een plek te geven in het samenspraakproces. Hiervoor gaat de gemeente meer gebruik maken van laagdrempelig onderzoek zoals flitspeilingen en andere vernieuwende vormen van samenspraak. De gemeente zoekt inwoners op en gaat op een uitnodigende manier in gesprek. Voorbeelden hiervan zijn de Fietzeria en de scholierenwedstrijd.

### *Online Samenspraak*

De gemeente blijft inzetten op de doorontwikkeling en vernieuwing van online samenspraak. Voorbeelden hiervan zijn participatietools als swipocratie en een effectieve inzet van sociale media (korte polls). Een van de basis online samenspraakmiddelen is de website <https://doemee.zoetermeer.nl> die structureel onderdeel uitmaakt van het samenspraakinstrumentarium. De gemeente bevordert de online samenspraak door meer bekendheid te geven aan het platform en de toegankelijkheid te verbeteren. Dit gebeurt

onder andere via internet en sociale media. Alle informatie die voor de samenspraak nodig is, wordt via de website beschikbaar gesteld.

## 8. Zorgvuldige communicatie

Het succes van de samenspraak valt of staat met een zorgvuldige communicatie. Daarom gebruikt de gemeente een gouden standaard voor de organisatie en de communicatie van de samenspraakbijeenkomsten. Hierin staat tot in details beschreven waaraan de communicatie moet voldoen: van de toegankelijkheid van de locatie, geluidsversterking, presentaties, agendatechnische opbouw, aankleding van de ruimte en de wijze waarop de avonden geleid worden. Maar ook over de verslaglegging, de inhoud van uitnodigingen, publicatie en informatievoorziening. Zo borgt de gemeente onder andere dat:

- inloopavonden altijd een plenair gedeelte hebben;
- een professionele voorzitter bijeenkomsten begeleidt en zorgt voor een goed verloop van bijeenkomsten en de kwaliteit van de gesprekken die de gemeente, deelnemers en bewoners onderling met elkaar voeren;
- samenspraaklocaties toegankelijk zijn voor iedereen;
- het samenspraakniveau en onderwerp van de samenspraak in de uitnodiging staat;
- het procesvoorstel samenspraak voorafgaand aan de samenspraak op de website staat zodat deelnemers dit kunnen lezen en downloaden;
- deelnemers van samenspraakbijeenkomsten een digitaal verslag ontvangen;
- de gemeente deze verslagen publiceert op de website.

## 9. Doorlopend verbeteren

Het college houdt steekproefsgewijs interne evaluaties van samenspraakprocedures. Hieraan nemen deel: de burgemeester (portefeuillehouder samenspraak), de inhoudelijke portefeuillehouder en betrokken medewerkers. Verbeteringen komen daarna in de interne Samenspraakwijzer en worden direct in de gouden standaard doorgevoerd.

### *Professionaliteit en kwaliteit: interne Samenspraakwijzer*

Wij beschouwen samenspraak als een onderdeel van onze organisatiecultuur. Dit vraagt om een professionele houding en gedrag in de uitvoering ervan. De ambtelijke organisatie gebruikt de Interne Samenspraakwijzer om de kwaliteit van de uitvoering structureel te verbeteren. Deze online tool bevat onder andere:

- de gouden standaard voor de organisatie van bijeenkomsten
- formats en aanwijzingen voor het schrijven van uitnodigingen en verslagen
- draaiboeken en checklists
- voorbeelden voor het uitvoeren van een goede samenspraak
- ideeën voor de inzet van innovatieve methoden en middelen zoals flitspeilingen

Interne trainingen en coaching ondersteunen het gebruik van de interne Samenspraakwijzer.