

1 Dienstverlening en participatie

De groeiende complexiteit van stedelijke vraagstukken maakt dat samenwerken geen kwestie meer is van keuze, maar een noodzaak. Maar we grijpen die graag en met volle overtuiging aan. Het beleid voor de toekomst maken we immers met de ganse gemeenschap: inwoners, organisaties, instellingen, bedrijven, andere overheden... met aandacht voor elke doelgroep. De overheid blijft belangrijk als regelgever en als bewaker van het algemene belang, maar is niet meer de enige speler.

Daarom is het van belang dat we nog meer inzetten op deze samenwerkingen en het verbinden van verschillende actoren. Niet alleen burgers onderling of organisaties onderling, maar ook uitwisseling tussen verschillende groepen is noodzakelijk.

Dit zullen we doen door verschillende samenwerkingsplatformen op te zetten, door actieve participatie te stimuleren en door ervoor te zorgen dat we dicht bij de mensen staan.

Ook door de inzet van slimme technologie kunnen we de levenskwaliteit van de inwoners verhogen en de problemen efficiënter aanpakken. Het inzetten van de unieke troeven zoals de studentenpopulatie, de aanwezigheid van kennisinstellingen van wereldklasse, de compacte stadskern met mogelijkheden tot ontmoeting, de aanwezigheid van pioniers in open innovatie en onze rol als echte centrumstad en referentiepunt voor tal van diensten in de regio, zijn een aantal van de succesfactoren die van Leuven een Smart City kunnen maken.

1.1 Performante dienstverlening, duidelijke informatie en communicatie

1. Om het beheer van de stad en de dienstverlening te verbeteren willen we een studiedienst en strategische cel uitbouwen, data en inzichten verzamelen, van daaruit adviseren en meer data ter beschikking stellen.
2. Om sterke voeling te behouden met wat leeft bij de inwoners zetten we in op veelvuldige contactmogelijkheden tussen inwoners, stadspersoneel en politieke verantwoordelijken, zowel fysiek als digitaal. Naast de bestaande kanalen, investeren we in een krachtig online meldingsplatform waar inwoners met al hun opmerkingen en vragen terecht kunnen. Een goede en snelle opvolging is uiteraard cruciaal.
3. We versterken de ombudsdienst en zorgen voor een digitaal platform voor vlotte communicatie en dienstverlening met inwoners en diensten onderling, zoals de meldingsapp voor putten in de weg.
4. We werken een performant systeem uit waarbij rechten automatisch (zoals bijvoorbeeld uitkering of premies) worden toegekend.
5. We willen op meerdere plaatsen in de stad een laagdrempelig infopunt waar iedereen terecht kan met vragen en wegwijs gemaakt kan worden in het aanbod. Dit kan gaan om een mobiel loket of kan gekoppeld worden aan bijvoorbeeld bestaande buurtcentra of lokale dienstencentra.
6. We zetten in op een duidelijke website waarop interactie mogelijk is.
7. We zorgen dat in de verschillende communicatiekanalen van de stad (website, LVN, digitale nieuwsbrief, sociale media, ...) de diversiteit van de stadsbevolking weerspiegeld wordt. Daarnaast communiceren we niet alleen over projecten van de stad maar maken ook ruimte voor (erkenning en waardering van) initiatieven van Leuvenaars.
8. Om het beheer van de stad en de dienstverlening te verbeteren willen we een studiedienst en strategische cel uitbouwen, data en inzichten verzamelen, van daaruit adviseren en meer data ter beschikking stellen.

9. We evolueren verder naar een slimme stad. We stellen de data die de stad genereert ter beschikking volgens het principe van Open Data met als doel economische en maatschappelijke meerwaarde creëren. Via open data kan iedereen meewerken aan een betere stad/dienstverlening en kunnen bestaande middelen efficiënter worden ingezet.
10. We ondersteunen organisaties bij efficiënte inschrijvingen van bijvoorbeeld kampjes zoals we dat gedaan hebben voor het basis- en secundair onderwijs.
11. We zorgen dat iedereen mee kan met de digitalisering, ook de meest kwetsbare groepen, onder andere via voldoende publieke computerruimtes en gratis wifi op strategische plekken.
12. Een efficiënt en effectief stadsbestuur steunt op het personeel van de stad. We maken werk van werkbaar werk met aandacht voor de organisatie van het werk, een aanvaardbare werkdruk en een gezonde werk-privébalans.

1.2 Samen stad maken

Een stad op mensenmaat realiseer je ook door samen mét de mensen de stad maken. Bij de bevolking zit heel veel kennis, expertise, inspiratie en energie die we als stad kunnen benutten om ons beleid vorm te geven. Een stad voor mensen, door mensen, is de sterke basis die we nodig hebben.

De huidige bereidheid bij de helft van de Leuvenaars om mee te praten over de stad willen we naar 60 procent brengen. En ook kinderen en jongeren geven we een stem in het beleid, zij zijn de toekomst van onze stad.

Dit zorgt voor een dynamiek in de stad die dingen in beweging zet en het verhoogt de betrokkenheid van en het draagvlak bij de Leuvenaars. Belangrijk is dat de samenwerkingen waar nodig ook structureel zijn, niet enkel ad hoc. Deze manier van besturen is cruciaal om de nieuwe uitdagingen op een gedegen, duurzame en gedragen manier aan te pakken.

Voor een hele reeks problemen, zoals mobiliteit; huisvesting, zorg- en onderwijsaanbod, moet het ook gaan over een regionale samenwerking, over de gemeentegrenzen heen, om de levenskwaliteit van de inwoners te verbeteren.

13. We zetten in op een structurele samenwerking van gemeenten en steden uit de regio, binnen een regioraad. Dat wordt het platform om kennis, mankracht en logistiek te delen, maatregelen op elkaar af te stemmen en door hun samenhang hun effectiviteit te vergroten. Dit is de geschikte manier om de grote problemen in de regio op te lossen, en is ook nodig om (op economisch vlak) internationaal te floreren: als kennisregio voor gezondheid, technologie, creativiteit.
14. Een van de belangrijkste veranderingen in de laatste jaren is dat burgers steeds meer staan op inspraak in beleid dat hen aangaat. Dat is een evolutie die in heel Europa merkbaar is, zeker op stedelijk niveau. Leuven heeft in de laatste legislatuur ook voor vele projecten burgers betrokken door hen te informeren en te luisteren naar hun bedenkingen over te nemen beslissingen. Maar we kunnen daarin verder gaan. Steeds meer steden gebruiken burgerjury's of zogenaamde stadsgesprekken om een gelote groep burgers mee te laten nadenken over nieuwe beleidsmaatregelen of om bestaande plannen mee te evalueren. Dit soort initiatieven leidt tot een groter draagvlak voor de gekozen beleidsopties en zorgt ook dat het bestuur beter voeling krijgt met welke elementen van een bepaald beleid voor burgers belangrijk of net problematisch zullen zijn.
15. We zetten nog meer in op actieve ontmoetingen en het creëren van verbindingen tussen inwoners, organisaties, overheden, bedrijven,... zodat noden en verwachtingen nog beter op elkaar afgestemd kunnen worden. We gaan dit als stad actief faciliteren door ontmoetingen te organiseren op geregelde tijdstippen, alsook een digitaal platform te voorzien voor ontmoetingen, vragen, meldingen. Elke inwoner of bezoeker van Leuven die zich wil inzetten voor anderen krijgt een podium op dit platform. Zo kan men gelijkgezinden, tips, supporters of gebruikers vinden. Op deze manier kunnen we als stad waardevolle informatie en inzicht in verbeterpunten bekomen.
16. We verhogen de budgetten voor Kom Op Voor Je Wijk-projecten.

17. We betrekken en bevragen inwoners bijvoorbeeld over stadsontwikkeling, over heraanleg en invulling van straten, pleinen, ... en vroeg in het proces. We zorgen ervoor dat participatie en inspraak altijd breed en laagdrempelig zijn. We doen extra inspanningen om iedereen te betrekken in participatieprocessen ook mensen uit moeilijk bereikbare groepen.
18. We ondersteunen burgerinitiatief voluit.
19. We blijven inzetten op erkenning van en samenwerking met geëngageerde Leuvenaars die verbinden in de wijk.
20. We versterken onder meer organisaties zoals Leuven MindGate, Leuven 2030, SOM (Samen Onderwijs Maken) die samen met inwoners, instellingen en organisaties de stad vormgeven.
21. We herwaarderen de rol van bestaande onafhankelijke advies- en overlegorganen waar inwoners en middenveldorganisaties op structurele basis samenkomen. We vragen actief om advies en maken voldoende ruimte voor feedback.
22. Stadsambtenaren krijgen extra vormingen om meer participatief te werken.
23. We willen een grotere betrokkenheid van de Leuvenaars bij de gemeenteraad en bij de Commissies. We onderzoeken of er ook beelden van de gemeenteraad kunnen gestreamed worden. Het voorzitten van de gemeenteraad hoeft niet noodzakelijk door de burgemeester te gebeuren.