

# RAADSINFORMATIEBRIEF

16R.00159



**Van** : college van burgemeester en wethouders  
**Datum** : 29 maart 2016  
**Portefeuillehouder(s)** : wethouder Stolk, wethouder De Weger, burgemeester Molkenboer  
**Portefeuille(s)** : Interactie inwoner-gemeente  
**Contactpersoon** : J. Gottgens  
**Tel.nr.** : 06-20094705  
**E-mailadres** : gottgens.j@woerden.nl

**16R.00159**



## Onderwerp:

Visie "Naar een proactieve samenwerking" (consultatieversie)

---

## Kennisnemen van:

Visie "Naar een proactieve samenwerking"

---

## Inleiding:

### *Eén visie*

Binnen de gemeente Woerden wordt op verschillende manieren invulling gegeven aan de samenwerking tussen inwoners en gemeente. Hierbij gaat het vooral om 'Woerden zegt Ja, tenzij' en 'Gebiedsgericht Werken'. Ook wordt er gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening en de communicatie naar inwoners o.a. door meer integraal te werken en de medewerkers verder toe te rusten in een snel veranderende omgeving.

Hoe langer hoe meer bestaat er behoefte aan één overkoepelende visie die leidend is voor alle activiteiten waarin onze inwoners centraal staan. Deze visie is van belang om als bestuur en als organisatie te komen tot een gezamenlijk beeld: van het hoogste orgaan tot de jongste bediende. Deze visie biedt tevens een goede basis voor een meerjarige ontwikkelagenda waarin alle relevante activiteiten een plek krijgen en in samenhang worden ontwikkeld. Dit alles uiteraard in nauwe samenwerking met de inwoners van Woerden.

### *Consultatie*

Om u in de gelegenheid te stellen om een mening te vormen over de inhoud, wordt de visie "Naar een proactieve samenwerking" ter consultatie aan u voorgelegd. Deze visie vormt de basis voor de meerjarige ontwikkelagenda die we in juni 2016 aan u willen voorleggen. Wij zijn benieuwd naar uw mening over deze visie. Ook gaan wij in gesprek met lokale partners, zoals de wijk- en dorpsplatforms om te vragen naar hun mening over deze visie. Graag benadrukken we dat het komen tot een ontwikkelagenda geen gevolgen heeft voor de activiteiten die momenteel plaatsvinden in het kader van 'Woerden zegt Ja, tenzij' en 'Gebiedsgericht Werken'. Deze gaan onverminderd door.

### *Motie Woerden zegt Ja, tenzij*

In de commissie Middelen van 9 december 2015 is het Raadsvoorstel *Uitgangspunten en aanpak interactie/samenwerking inwoner-overheid, 'Woerden zegt Ja, tenzij...'* behandeld. Op 16 december 2015 heeft u als Raad vervolgens de motie 'Woerden zegt Ja, tenzij' aangenomen. U verzoekt daarin het college de interactie inwoner-gemeente invulling te geven zoals omschreven in de annotatie 'Woerden zegt Ja, tenzij'. Tegelijkertijd stelt u dat:

1. de gemeente op een aantal onderwerpen directief moet blijven handelen;
2. de verschillende instrumenten die ingezet kunnen worden om inwoners meer te betrekken nadere uitwerking en uitleg behoeven, waarbij criteria ten aanzien van het inzetten van instrumenten nog

- bepaald moeten worden;
3. de raad de besluitvormende bevoegdheid heeft en vooraf duidelijke kaders dient te stellen bij op te pakken onderwerpen.

Naar aanleiding van het raadsvoorstel en de motie heeft op 3 februari 2016 een drukbezochte werksessie voor de Raad plaatsgevonden over Gebiedsgericht werken. Hierbij waren (bestuurs)leden van de diverse platforms aanwezig. Tevens heeft op 3 maart een eveneens goedbezochte raadsinformatiebijeenkomst over 'Woerden zegt Ja, tenzij' plaatsgevonden. Daarbij heeft u nader kunnen kennis nemen van de aanpak 'Woerden zegt Ja, tenzij' en is specifiek ingegaan op de mogelijkheden en beperkingen van instrumenten als loting, burgerbegroting en inwonerinitiatieven. Ook was er aandacht voor de samenhang met het Gebiedsgericht werken. Met deze bijeenkomst is uitleg en uitwerking gegeven aan de diverse instrumenten die ingezet kunnen worden om inwoners meer te betrekken.

#### *Toezegging Gebiedsgericht Werken*

Aan u is toegezegd dat in maart 2016 een Visie Gebiedsgericht Werken wordt opgeleverd. Wat ons betreft is het wenselijk dat Woerden zegt Ja, tenzij en Gebiedsgericht Werken werken vanuit eenzelfde visie, in plaats van dat er voor de afzonderlijke activiteiten een afzonderlijke visie wordt gemaakt. Om die reden stellen wij voor om de toegezegde Visie Gebiedsgericht Werken mee te nemen in de overkoepelende visie "Naar een proactieve samenwerking".

#### *Meerjarige ontwikkelagenda*

Om de visie 'Naar een proactieve samenwerking' concreet te maken, is een meerjarig ontwikkelagenda noodzakelijk. In deze meerjarige ontwikkelagenda worden concrete doelen gesteld voor zowel de korte als de lange termijn. De Ontwikkelagenda kan worden neergezet langs de volgende lijnen:

1. Er wordt geëxperimenteerd met nieuwe interactievormen;
2. er wordt gezocht naar mogelijkheden tot versterking van de facilitering en ondersteuning van de wijk- en dorpsplatforms;
3. de organisatie wordt nader toegerust en ingericht op inwonergericht en vraaggericht werken, bijvoorbeeld in de basale dienstverlening en communicatie richting inwoners, in het mogelijk maken van inwonerinitiatieven en in het tot stand brengen van beleid.

Het college wil in juni 2016 een Meerjarige Ontwikkelagenda "Naar een proactieve samenwerking" aan u voorleggen.

---

#### **Kernboodschap:**

Het college vindt het van belang om de verschillende initiatieven die gericht zijn op de samenwerking tussen inwoners en gemeente (o.a. Woerden zegt Ja, tenzij, Gebiedsgericht Werken en Dienstverlening) in samenhang te bezien en te benaderen vanuit een overkoepelende visie. Een voorstel voor deze visie 'Naar een proactieve samenwerking' wordt met deze raadsinformatiebrief ter consultatie aan u voorgelegd. Wij zijn voornemens om op basis van deze visie een meerjarige ontwikkelagenda te maken waarin de visie concreet wordt vertaald in doelen voor de korte en de lange termijn. Deze meerjarige ontwikkelagenda willen we in juni 2016 aan u voorleggen.

---

#### **Vervolg:**

In juni wordt de meerjarige ontwikkelagenda "Naar een proactieve samenwerking" aan u voorgelegd. De komende maanden wordt benut om met diverse stakeholders over de visie in gesprek te gaan. Daarbij gaat het o.a. om dorp- en wijkplatforms en andere stakeholders.

---

#### **Bijlagen:**

Visie 'Naar een proactieve samenwerking' (16i.01134)

De secretaris

drs. M.H.J. van Kruijsbergen MBA

De burgemeester

V.J.H. Molkenboer

## **Visie: naar een proactieve samenwerking**

### **Inleiding**

Inwoners staan centraal in de dienstverlening van de gemeente Woerden. Maar wat betekent dit nu? Inwoners mogen in al hun contacten met de gemeente, rekenen op een flexibele en meedenkende houding van medewerkers. Of het nu gaat om het melden van een defecte container, het aanvragen van een vergunning voor een evenement, het tot stand brengen van een inwonersinitiatief of het samen opstellen van cultuurbeleid. Inwoners mogen medewerking ervaren van medewerkers wiens handelen geïnspireerd is door de vernieuwingen van project Woerden zegt Ja Tenzij en de inwonersgerichte aanpak van het Gebiedsgericht Werken. Deze vernieuwingen mogen doorwerken op de dienstverlening bij het Klant Contact Centrum, het Omgevingsloket, WoerdenWijzer en het Stadserf.

Om aan te sluiten bij de wensen en initiatieven van inwoners is er aandacht voor de toerusting van medewerkers om te leren samen met inwoners beleid te vormen. Binnen Project Woerden zegt Ja tenzij wordt volop aan deze vernieuwingen gewerkt en vinden de nodige experimenten plaats, bijvoorbeeld door inwoners te betrekken met nieuwe instrumenten als loting. Daarnaast zijn er binnen het Gebiedsgericht Werken intensieve contacten met de wijk- en dorpsplatforms om te weten wat er leeft in deze gebieden. Als een straat, buurt, wijk of dorp extra aandacht nodig heeft vanwege de vraagstukken die aldaar spelen, kunnen inwoners samen met de gemeente kijken wat er nodig is. Deze vernieuwende activiteiten, horend bij Woerden zegt Ja Tenzij en het Gebiedsgericht Werken gaan gewoon door. Tegelijkertijd kunnen inwoners erop rekenen dat er samenhang is tussen deze activiteiten en dat nieuwe inzichten doordringen tot alle onderdelen van de gemeentelijke organisatie.

In deze visienota worden de inzichten opgedaan bij Woerden zegt Ja Tenzij en Gebiedsgericht Werken onderdeel van een hoger plan. Gezocht wordt naar een samenhangende visie die leidend kan zijn voor de samenwerking tussen inwoners, maatschappelijk middenveld en gemeente. Deze visienota is geschreven om daarover met u in gesprek te gaan. In juni kan de Raad op basis van de uitkomsten van deze gesprekken en de ingezamelde reacties, een definitieve visie met ontwikkelagenda verwachten, die dan leidend zijn voor de samenwerking tussen inwoners, maatschappelijk middenveld en gemeente. Deze visie en ontwikkelagenda bieden dan een paraplu voor diverse activiteiten en projecten, zoals het Gebiedsgericht Werken en project Woerden zegt Ja Tenzij, maar ook de dienstverlening bij het Klant Contact Centrum, het Omgevingsloket, WoerdenWijzer en het Stadserf.

De visienota is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 voorziet in een omschrijving van mogelijke perspectieven van inwoners. Daarbij is de conclusie dat inwoners verschillende niveaus van betrokkenheid laten zien, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen een reactieve, een actieve en een proactieve opstelling. Vanuit deze inwonersperspectieven worden, naar The Golden Cirkel van Simon Sinek, vervolgens de *Why*, de *What* en de *How* van de gemeente omschreven. In hoofdstuk 2 is de *Why* omschreven als: inwoners motiveren tot een proactieve betrokkenheid bij hun omgeving, door als gemeente een proactieve houding aan te nemen. In hoofdstuk 3 is de *How* van de gemeente uitgewerkt: hoe ziet die proactieve opstelling van de gemeente eruit? Welke houding van medewerkers veronderstelt dit en hoe gaat een gemeente in een proactieve samenwerking om met inwoners en andere stakeholders? In hoofdstuk 4 omschrijven we de *What* van de gemeente: welke opstelling mogen inwoners van de gemeente verwachten binnen een proactieve samenwerking? Wat is ervoor nodig dit te worden? Welke activiteiten staan centraal? In hoofdstuk 5 staat tenslotte omschreven hoe een en ander wordt uitgewerkt tot een ontwikkelagenda.

### **1) Perspectieven van inwoners**

Een gemeente die inwoners centraal stelt, verplaatst zich in inwoners. De inwoner staat centraal en daar past een gemeente zijn werkwijze op aan. Vanuit dit inlevend vermogen is hieronder neergezet vanuit welke behoeften en wensen inwoners betrokken zijn en wordt afgetast hoe die betrokkenheid er soms uitziet.

Inwoners zijn betrokken bij hun omgeving. Ze willen dat deze in een schone en hele toestand verkeert: dat prullenbakken niet overvol zijn, dat er geen zwerfvuil ligt, dat er geen defecte straatverlichting staat en/of dat speeltoestellen er niet in een slechte staat bij staan. Ook willen inwoners zo min mogelijk belemmeringen, liever geen overlast en onveiligheid in hun omgeving ervaren: ze willen hun auto of fiets in hun straat parkeren, dat hun woning een goede waarde vertegenwoordigt, hun boodschappen in de buurt doen, niet in de file staan of wachten op vertraagde treinen, erop kunnen rekenen dat hun bezittingen veilig zijn en/of geen overlast ervaren van mensen die bijvoorbeeld overmatig drugs of

alcohol gebruiken. Tenslotte willen inwoners zekerheid in inkomen hebben, een goede gezondheid en een lange levensverwachting en hun wel en wee delen met familie, vrienden en/of lotgenoten. Dit zijn onderwerpen waarbij inwoners betrokken zijn, soms in beperkte mate, soms in hoge mate.

Ten aanzien van deze wensen en behoeften kunnen inwoners een reactieve, actieve of proactieve houding aannemen. Men kan een reactieve houding (1) aannemen door de toestand en veiligheid van de omgeving over te laten aan reinigingsdienst en politie. Men kan een actieve houding (2) aannemen door mensen zelf erop aan te spreken als zij de leefomgeving vervuilen of overlast veroorzaken. En men kan een proactieve houding (3) aannemen door met andere inwoners initiatieven te nemen om plantsoenen zelf bij te houden of de straat schoon te houden. Deze driedeling is ook toe te passen op andere thema's: men kan de inrichting en ontsluiting van buurten overlaten aan gemeente (1), als consument deelnemen aan een economie van delen (auto) (2), of als huiseigenaren of leden van VVE's samen initiatieven nemen om de wijk aantrekkelijk te maken en voorzieningen overeind te houden (3). Of men kan de eigen gezondheid in handen leggen van zorgverleners en zich terugtrekken uit het maatschappelijk leven (1), zelf relaties onderhouden, voldoende sporten, zorgdragen voor de eigen loopbaanontwikkeling en zich inzetten voor een goede ontwikkeling van de jeugd (2), omkijken naar elkaar, bewust worden van elkaars noden en samen initiatieven nemen bijvoorbeeld ten behoeve een goede lokale werkgelegenheid (3).

Benadrukt moet worden dat inwoners bij thema's verschillende opstellingen kunnen kiezen, bijvoorbeeld omdat ze zich bij het ene thema meer betrokken voelen dan bij het andere thema. Men kan de handen vol hebben aan de eigen gezondheid of de opvoeding van de kinderen, daarin een actieve opstelling aannemen en hierdoor op andere thema's reactiever zijn. Men kan zeer proactief bezig zijn met een inwonerinitiatief op het gebied van volkstuinen en tegelijkertijd reactief reageren op vraagstukken aangaande de lokale economie. Hoe inwoners betrokken zijn, bepalen ze zelf. Wel staat in deze visie de opvatting centraal dat een proactieve opstelling van de gemeente inwoners ertoe kan verleiden en motiveren om eveneens een proactieve houding aan te nemen ten aanzien van een vraagstuk.

## 2) Why

Een proactieve opstelling van de gemeente beweegt inwoners om eveneens een proactieve houding aan te nemen ten aanzien van een vraagstuk. Het is voor inwoners aantrekkelijk om (pro)actief betrokken te zijn bij hun omgeving als zij het als kansrijk inschatten om hun doelen te realiseren. Tijdens een raadsbijeenkomst over wijk- en dorpsplatforms zei een bestuurslid van een wijkplatform: "Als jullie ons als gemeente niet serieus nemen, zeg het dan gewoon. Dan ga ik iets anders doen met mijn tijd." Deze inwoner zei daarmee eigenlijk: Ik zie graag een gemeente wiens opstelling bevordert dat ik mijn doelen realiseer. Deze inwoner zei dit expliciet, maar het is aannemelijk dat veel inwoners dit impliciet ook denken. Als een inwoner stapels papier moet lezen, lange formulieren moet invullen, te maken heeft met haperende systemen, een medewerker spreekt die eigenlijk niet wil helpen, lang moet wachten, maar geen duidelijkheid krijgt – dan besteedt deze inwoner zijn/haar kostbare tijd liever aan andere zaken. Dan ligt het minder voor de hand dat mensen inschatten dat hun initiatieven kans van slagen hebben, als de gemeente zich als zodanig opstelt.

Inwoners zijn eerder gemotiveerd tot het nemen van initiatieven, tot het aannemen van die proactieve houding, als de gemeente zich ook proactief opstelt. Inwoners hebben dan te maken met een gemeente die meewerkt, snel reageert, afspraken nakomt, voorstellen doet en initiatief neemt. Inwoners die een afweging maken om (pro)actief te zijn, mogen zich gesteund voelen door de gemeente. Sterker nog, wie betrokken is bij zijn omgeving moet kunnen rekenen op een gemeente die meewerkt en meedenkt, ook wanneer die betrokkenheid reactief is.

Inwoners moeten kunnen rekenen op een proactieve houding van de gemeente. Actieve en proactieve inwoners mogen hun commitment en hun betrokkenheid bij hun omgeving terugzien in de opstelling van de gemeente. Zij mogen een gemeente ervaren die mogelijkheden ziet in plaats van barrières opwerpt. Daar komt bij dat inwoners met een reactieve houding verrast mogen worden door de proactieve opstelling van de gemeente. De gemeente helpt sneller dan gedacht, biedt oplossingen die men niet had voorzien of gaat uitzoeken wat ze (samen met inwoners) kan doen. Een ervaring die ertoe leidt dat deze inwoners een volgende keer wellicht op een andere wijze betrokken willen zijn.

Samenvattend kan de Why van gemeente Woerden dus zijn:

Inwoners mogen van gemeente Woerden een proactieve opstelling verwachten. Dit houdt in dat de gemeente in de samenwerking met inwoners flexibel is, meedenkt en mogelijkheden ziet. Die opstelling bevordert dat ook inwoners kiezen voor een proactieve betrokkenheid bij hun omgeving, bijvoorbeeld door samen initiatieven te nemen.

Benadrukt moet worden dat er situaties zijn waarbij de wensen, behoeften en belangen van (groepen) inwoners uiteenlopen of strijdig zijn. Denk bijvoorbeeld aan het vluchtelingen-vraagstuk waarbij het college ervoor kiest vluchtelingen op te vangen, terwijl een deel van de bevolking zich daar niet in kan vinden. Er wordt dan een andere keuze gemaakt, maar benadrukt moet worden dat er in de communicatie over deze keuzes eveneens proactief gehandeld kan worden door de gemeente, bijvoorbeeld door het gesprek aan te gaan met tegenstanders en rekening te houden met hun gevoelens. Tegelijkertijd zal een proactieve communicatie van de gemeente hier naar verwachting niet altijd leiden tot een andere opstelling van betrokken inwoners.

### 3) How

Inwoners mogen van de gemeente een proactieve opstelling verwachten. De vraag is: wat is een proactieve samenwerking tussen inwoners en gemeente, hoe ziet deze eruit? Hieronder een aantal zaken die van belang kunnen zijn:

**Proactief samenwerken, betekent weten wat er speelt**, zowel lokaal als buiten Woerden. Om proactief te kunnen handelen, is het belangrijk dat de gemeente signalen verzamelt, kennis opdoet, ervaringen deelt, etc. Medewerkers zijn daarom gericht op en op zoek naar signalen/ervaringen/kennis van buiten: van inwoners, van partnerorganisaties, van raadsleden, van (reguliere en social) media, van andere gemeenten en van andere overheden.

**Proactief samenwerken, betekent aansluiting zoeken bij wensen en behoeften** van inwoners en andere betrokkenen. Luister goed, ga naar buiten, stel betrokkenen in de gelegenheid zelf beleid te schrijven en plannen te maken, biedt ruimte aan inwoners om zelf initiatieven te nemen. En als er te veel verschillende geluiden zijn, laat mensen dan aan een idee wennen, gooi als organisatie eens een balletje op en ga aan de slag met vragen. Er mag sprake zijn van maatwerk, waarbij we van buiten naar binnen redeneren. Er is ook niet één oplossing. De gemeente kan werken met scenario's en allerlei alternatieven aanbieden. De gemeente hoeft zaken niet dicht te timmeren en kan ruimte en vrijheid bieden voor andere geluiden.

**Proactief samenwerken, betekent een stimulerende houding aannemen.** Dat kan de gemeente doen door snel te reageren, door verbindend te zijn, door een open houding aan te nemen en te luisteren, door met partners en inwoners mee te denken, door hen serieus te nemen, door te zoeken naar een klik, door contact te maken, door actief te netwerken en interactie te organiseren, door samen afwegingen maken, ervaringen te delen, onze hand uit te steken, alle geluiden aan bod laten komen en door ons uitnodigend op te stellen.

**Proactief samenwerken, betekent feedback kunnen geven.** Soms lukt het inwoners en/of partners niet om een stimulerende houding aan te nemen. Men is teleurgesteld, had andere verwachtingen en/of heeft te weinig vertrouwen. In een proactieve samenwerking weet de gemeente deze houding bespreekbaar te maken, omdat ze erop gericht is de relatie te verbeteren en samen een goed resultaat te boeken. Ook kan de gemeente optreden als scheidsrechter als de belangen tussen betrokkenen strijdig zijn en blijven.

**Proactief samenwerken, betekent kunnen loslaten.** Inwoners en/of partners kunnen aangeven dat ze een taak of activiteit liever zelf invullen. Ze nemen initiatieven die wellicht strijdig zijn met beleid, regels en budgetmogelijkheden. Daar moet de gemeente mee leren omgaan. De gemeente kan zich bij wat ze doet afvragen: zou een ander dit niet beter kunnen? Bij het overdragen van activiteiten of het starten van een samenwerking kunnen inwoners erop rekenen dat de gemeente ruimte en vertrouwen geeft, vullen ze elkaar aan, wordt er gewerkt vanuit draagvlak, gaat de gemeente in dialoog en betreft ze stakeholders.

### Het gebeurt al: voorbeelden van een proactieve opstelling

#### **Verkeersvraagstuk 's Gravensloot**

Diverse bewonersgroepen en gemeente zijn al enige tijd in gesprek over de verkeerssituatie bij 's Gravensloot, maar men kon niet tot een oplossing komen. De afgelopen maanden is bewoners daarom gevraagd samen een compromis tussen alle belangen te bedenken. Daar is een oplossing uitgekomen, die deze inwoners vervolgens bij het wijkplatform, hebben neergelegd. Het wijkplatform kwam met een suggestie om het voorstel aan te passen. Daarop is het aangepaste voorstel door de bewoners omarmd.

#### **Scouting Boomgaard**

Scouting Woerden heeft het idee opgevat om de verwaarloosde boomgaard naast de scoutinglocatie te gaan renoveren en beheren. Er is vanuit de gemeente bij dit voorstel een initiatief-begeleider betrokken. Zij kwam met het idee om contact te leggen met Stichting Bredius waar al soortgelijke ervaring is opgedaan. De initiatiefbegeleider betreft binnen de organisatie medewerkers die verstand hebben van de groenvoorziening.

#### **Omgevingswet**

In de nieuwe omgevingswet speelt inwonerparticipatie en opgavegericht werken een grote rol. Daarom is een bijeenkomst met betrokken medewerkers georganiseerd over de vraag: hoe bereik je de 'andere' inwoner en niet de *usual suspects* en hoe betrek je deze inwoners. Ook zijn er voorbeelden aangedragen en is er gesproken over wat je juist wel moet doen en wat niet.

#### **De Verkeersvisie**

De verkeersvisie is het eerste grote traject dat volgens het uitgangspunt "Woerden zegt Ja, Tenzij..." is vormgegeven. Met het instrument loting gaat een willekeurige groep inwoners met dit onderwerp aan de slag. Deze werkwijze straalt vertrouwen uit en voorkomt dat specifieke stakeholders en belangenbehartigers de discussie van meet af aan domineren.

#### 4) What?

Inwoners mogen van de gemeente een proactieve opstelling verwachten. Daartoe kan de gemeente het volgende ondernemen:

1. Een proactieve dienstverlening van de gemeente betekent dat ze niet afwacht! De gemeente gaat pro-actief naar inwoners toe om hen te betrekken, ervaringen te delen en signalen te verzamelen.
  - a. De gemeente is actief op social media. Social media worden benut om successen te vieren, vragen te stellen, meningen te peilen, ingebed te raken en vraagstukken op te sporen.
  - b. Inwoners worden betrokken bij beleidsvraagstukken. De gemeente zoekt naar mogelijkheden om stakeholders een grote rol te geven in het beleidsvormingsproces.
  - c. Dorps- en wijkplatforms voorzien in een netwerk om inwoners te betrekken, ervaringen te delen en signalen te verzamelen. De gemeente gaat actief met deze signalen aan de slag en onderzoekt mogelijkheden om de ondersteuningsstructuur van het Gebiedsgericht Werken te versterken.
2. Waar inwoners zich melden (per e-mail, brief of telefoon), kunnen zij rekenen op een proactieve houding van de gemeente. De gemeente reageert snel, legt de verbinding met betrokken collega's, houdt inwoners betrokken en op de hoogte, zoekt naar oplossingen en communiceert over mogelijkheden.
  - a. Een proactieve opstelling is niet voorbehouden aan de frontoffice van de gemeente. Heel de gemeentelijke organisatie mag ervan doordringen raken dat een proactieve houding de norm is. De gemeente onderzoekt wat de organisatie nodig heeft om aan deze norm te voldoen. Daarbij gaat het om de toerusting van medewerkers, de stijl van leidinggeven, de organisatiecultuur en de inrichting van de organisatie.
3. Voor inwoners met een proactieve opstelling volstaat de representatieve democratie niet. Daarom organiseert de gemeente ook andere manieren om betrokken te zijn, bijvoorbeeld door initiatieven te faciliteren, door beleid samen met inwoners tot stand te brengen, door te experimenteren met nieuwe democratische participatievormen (zoals loting) en door inwoners te betrekken bij het stellen van prioriteiten in de begroting.

- a. In het kader van project Woerden zegt Ja tenzij wordt geëxperimenteerd met nieuwe participatievormen zoals loting en burgerbegroting.
- b. Initiatieven van inwoners worden toegejuicht. In het kader van project Woerden zegt Ja tenzij en Gebiedsgericht Werken wordt het werken met initiatieven binnen de organisatie vanzelfsprekend, goed ingeregeld en kunnen inwoners ook in dat verband reken op proactieve dienstverlening.

#### *5) Ontwikkelagenda Naar een proactieve samenwerking*

Als gemeente Woerden inzet op een proactieve samenwerking met inwoners en maatschappelijk middenveld, is dat niet morgen al gerealiseerd. Voor alles vraagt dit om een cultuuromslag in de organisatie, waarvoor het nodig is een ontwikkelagenda op te stellen met doelen voor de korte, middellange en lange termijn. Proactief zijn betekent voor alles namelijk ook realistisch zijn.

#### *Ontwikkelagenda*

Op basis van de Ontwikkelagenda wordt uitvoering gegeven aan de volgende onderwerpen:

1. Er wordt geëxperimenteerd met nieuwe interactievormen;
2. er wordt gezocht naar mogelijkheden tot versterking van de facilitering en ondersteuning van de wijk- en dorpsplatforms;
3. de organisatie wordt nader toegerust en ingericht op inwonergericht en vraaggericht werken, bijvoorbeeld in de basale dienstverlening en communicatie richting inwoners, in het mogelijk maken van inwonerinitiatieven en in het tot stand brengen van beleid.

#### *Woerden zegt Ja Tenzij, Gebiedsgericht Werken en Organisatieontwikkeling*

De Ontwikkelagenda is tevens bedoeld om samenhang te brengen tussen Woerden zegt Ja Tenzij en Gebiedsgericht werken. Onderdeel van de Ontwikkelagenda is een visie Gebiedsgericht Werken die naadloos aansluit bij het thema Interactie/samenwerking inwoner-gemeente. Voor een vraag- en inwonergerichte dienstverlening en inrichting van de organisatie is bovendien een meerjarig ontwikkeltraject noodzakelijk, waarbij er aandacht is voor de organisatiecultuur, de beschikbare kennis en vaardigheden van medewerkers en de stijl van leidinggeven.

#### *Visie*

De meerjarige Ontwikkelagenda "Naar een proactieve samenwerking" wordt in juni 2016 gepresenteerd. Deze visienota "Naar een proactieve samenwerking" is geschreven om met betrokkenen van gedachten te wisselen in de aanloop naar de Ontwikkelagenda. De visie heeft mede betrekking op Woerden zegt Ja Tenzij, het Gebiedsgericht Werken en de dienstverlening van de gemeente in algemene zin. Het voornemen is deze visie een centrale plaats te geven in de Ontwikkelagenda. De activiteiten die verricht worden in het kader van Woerden zegt Ja, tenzij en het Gebiedsgericht Werken gaan onverminderd door.