

15R.00449

Indiener: college van burgemeester en wethouders

Datum: 3 november 2015

Portefeuillehouder(s): Margot Stolk

Portefeuille(s): Interactie burger-overheid

Contactpersoon: B. van Hell

Tel.nr.: 428914

E-mailadres: hell.b@woerden.nl



Onderwerp:

Uitgangspunten en aanpak interactie/samenwerking inwoner-overheid, *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."*

De raad besluit:

1. In te stemmen met de manier waarop we het thema interactie inwoner-overheid invullen via het uitgangspunt *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* en daarmee op te schuiven van een overwegend directieve/coöperatieve gemeente naar een coöperatieve/volgende gemeente
2. Bij onderwerpen waarbij de raad een rol heeft maken raad en college vooraf met inwoners afspraken over het proces en de kaders in een startnotitie. Aan het eind van het proces krijgt de raad een zwaarwegend advies waaraan ze zich kan conformeren (tenzij niet is voldaan aan de procesafspraken en kaders)
3. Het instrument loting in te zetten om inwoners te betrekken bij ontwikkelingen in Woerden

Inleiding:

Inwoners en overheid trekken steeds meer samen op. Dit thema is expliciet in het coalitieakkoord en collegeprogramma opgenomen. Onze rol is steeds meer faciliterend en steeds minder regulerend of initiërend. De komende jaren geven we vorm aan deze ontwikkeling door het "*Ja, tenzij*"-principe te hanteren. Onze ambitie is om onderwerpen samen met de inwoners op te pakken of aan de samenleving over te laten.

In het achterliggende jaar hebben we op diverse terreinen met verschillende partijen gereflecteerd op die faciliterende rol van de gemeente. We hebben gesproken met inwoners die een initiatief hebben genomen en met inwoners die bij een participatietraject betrokken waren. We hebben in een themabijeenkomst met het college over het onderwerp gesproken en met uw raad op 12 februari. Ook hebben we participatietrajecten uit het recente verleden geanalyseerd en hebben we een brievencheck gedaan. De lessen uit deze gesprekken zijn vertaald in uitgangspunten en in een groot aantal concrete acties.

De bevoegdheid van de raad komt voort uit de volgende wet- en/of regelgeving:

Het vaststellen van de uitgangspunten past in de kaderstellende rol van de raad; artikel 108 Gemeentewet jo. artikel 147 lid 1 en lid 2 Gemeentewet.

Beoogd effect:

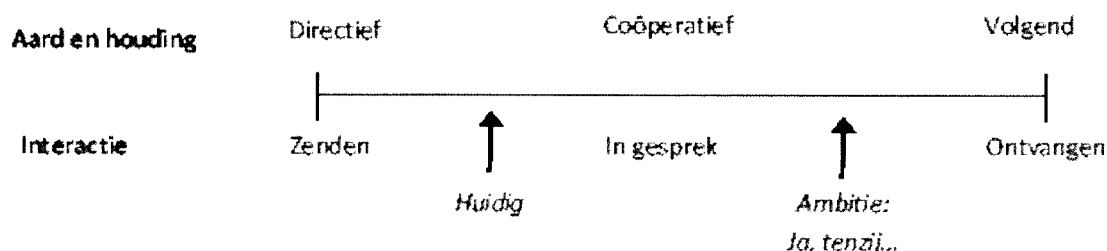
We werken vanuit het perspectief van inwoners, bedrijven etc. Dit staat centraal. Dit levert meer initiatieven vanuit de samenleving en meer initiatieven van de gemeente die samen met of door de

samenleving worden opgepakt.

Argumenten:

1.1 De richting doet recht aan de verwachtingen die inwoners hebben van hun gemeente

Inwoners hebben verschillende verwachtingen van hun gemeente als zij met een initiatief komen of wanneer de gemeente hen benadert met een verzoek om mee te denken of te doen. Met de uitgangspunten formuleren we welke houding we als gemeente aannemen in de interactie met inwoners. Waar voorheen van de overheid verwacht werd dat zij voornamelijk regulerend optrad, zijn we als gemeente steeds vaker een van de partners naast inwoners, instellingen, bedrijven, verenigingen etc. De acties zoals genoemd in de bijlage doen recht aan deze veranderende rol. Op de zogenaamde 'schaal van samenwerken' is onze ambitie benoemd (zie plaatje hieronder). Het handelen van de gemeente zou je op deze schaal in een stippenwolk weer kunnen geven. Veel van ons handelen bevindt zich momenteel aan de linkerkant van de schaal. Veel van onze plannen, besluiten, maatregelen komen directief tot stand, mogelijk wel met een inspraakmoment (vooraf of achteraf). Sommige zaken pakken we coöperatief op en een enkele keer handelen we volgend (denk aan het verplaatsen van de fontein *Spelende kinderen* of de sleutelclub Kamerik). Onze ambitie is deze stippenwolk de komende jaren te verplaatsen naar de rechterkant van de schaal. Uiteraard zullen we nog steeds directief besluiten nemen (denk aan de noodopvang van vluchtelingen). Dat wordt soms ook van ons verwacht. Maar meer dan nu willen we op z'n minst coöperatief en het liefst volgen handelen.



1.2 De uitgangspunten zorgen voor een goede basis voor interactie

De inwoner staat centraal. Dat is het belangrijkste uitgangspunt. De gemeente(lijke organisatie) neemt daarin een houding aan van "Ja, tenzij...". Daarmee zijn we er niet. De houding en het gedrag (zachte kant) van alle betrokkenen is van belang. Maar misschien nog belangrijker is dat het gesprek over de verwachtingen en randvoorwaarden (harde kant) wordt gevoerd. In bijlage 3 hebben we een stappenplan opgenomen waarin de belangrijkste vragen aan bod komen. Aan de voorkant van het proces maken we daarover met elkaar afspraken. Overigens is één van de vragen welke betrokkenheid of besluitvorming er van uw raad nodig is (zie ook besluitpunt 2).

1.3 De acties zijn het resultaat van gesprekken met inwoners, initiatiefnemers, raad en college en dragen concreet bij aan de verbetering van de samenwerking tussen inwoners en gemeente
Uit deze gesprekken zijn verbeterpunten naar voren gekomen. Deze zijn vertaald naar concrete actiepunten. De belangrijkste zijn genoemd in bijlage 4 bij *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."*

2. Vooraf moet duidelijk zijn wat de verwachtingen van de raad zijn zodat er niet achteraf negatief wordt besloten over een voorstel dat door (of met) de samenleving wordt gedaan

Uit de evaluaties bleek het verwachttingsmanagement een belangrijk punt. Die verwachtingen moeten aan het begin uitgesproken worden. Wanneer we bijvoorbeeld het schrijven van een beleidsnota of visie overlaten aan de inwoners moeten we vooraf helder zijn over de verwachtingen van de raad (en het college) hierbij en de rol die uw raad hierin wil spelen. Een startnotitie is een goed instrument om deze afspraken vooraf vast te leggen. Wanneer aan die procesafspraken en kaders is voldaan is in principe iedere uitkomst acceptabel. We denken graag samen met uw denktank 'Burger en raad' verder na over de betekenis en invulling hiervan.

3.1 Het is een goed instrument om een groep inwoners te mobiliseren om mee te denken

De vorm waarin we de loting organiseren is nadere uitwerking waar we nog over nadenken (ook weer: graag samen met uw denktank 'Burger en raad'), maar het gaat erom dat we een min of

meer willekeurige groep inwoners benaderen om met ons mee te denken. We zetten dit instrument uiteraard niet in als het gaat over een speeltuintje. Dan vragen we gewoon de buurtbewoners om mee te denken. Een loting zetten we in als de groep betrokkenen te groot of te onbepaald is om personen of groepen specifiek uit te nodigen. Het gaat dan vaak over projecten of ontwikkelingen op Woerdense schaal.

3.2 Door loting bereiken we andere inwoners dan degenen die we al voor veel onderwerpen vragen mee te denken

Voor veel onderwerpen vissen we steeds in dezelfde vijver om inwoners te betrekken. Door loting zijn andere inwoners in de gelegenheid mee te denken.

Kanttekeningen:

1. 1 De genoemde acties geven een richting aan maar moeten nog verder ingevuld worden

De acties zijn opgenomen om een indruk te geven van de aanpak. Aan de concrete uitwerking wordt de komende jaren verder invulling gegeven. Dit geldt ook voor de rol van wijk- en dorpsplatforms. Het spreekt voor zich dat zij een belangrijke rol spelen in de interactie tussen inwoners en gemeente. In de ontwikkeling van het wijkgericht werken nemen we dit mee.

1.2 Dit betekent meer loslaten (ook in besluitvorming)

Wanneer we meer volgend handelen betekent dit dat we als college en raad af en toe geen besluit nemen, maar het overlaten aan de samenleving. Of als een besluit nodig is: het voorstel van de samenleving overnemen. Dit kan spanning opleveren met het eigen beleid of politieke wensen. Overigens krijgt dit wel een plaats in de procesafspraken (zie besluitpunt 2). Dit vraagt vooraf goed nadenken en kaders formuleren.

1.3 De uitgangspunten voorkomen niet dat het af en toe schuurt of dat er mensen zijn die een andere rol van de gemeente verwachten

De veranderde rol van de gemeente geldt niet altijd. Soms wordt nog steeds van ons verwacht dat we directief optreden. Dit kan schuren met het "Ja, tenzij..."-principe. Zeker wanneer er tegenstrijdige belangen zijn. Voorheen hakte de gemeente dan de knoop door (en stonden daar rechtsmiddelen tegenover). Gelet op de uitgangspunten zal het vaker voorkomen dat partners in de samenleving daar zelf uitkomen.

2. "Ja, tenzij..." vraagt om een andere rol van raad en college

Uit de gesprekken met inwoners kwam naar voren dat er soms achteraf nieuwe eisen worden gesteld aan een initiatief. Om dat te voorkomen maken we vooraf afspraken over het politiek-bestuurlijke proces. Dit is niet in een mal te gieten, maar vraagt per onderwerp om procesafspraken en kaders vooraf.

Financiën:

Door uw raad is € 10.000 beschikbaar gesteld voor het verbeteren van de interactie. Alle inzet tot op heden is intern gedaan binnen de reguliere ambtelijke uren. Het budget zetten we in 2015 in om het principe: *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* bij alle medewerkers ingepast te krijgen in het reguliere werkproces.

Uitvoering:

In bijlage 4 bij *Woerden zegt: "ja, tenzij..."* is benoemd welke acties er worden genomen. De concrete uitwerking wordt opgenomen in een projectplan.

Communicatie:

Over dit voorstel wordt zowel in- als extern gecommuniceerd. De mensen die ons input hebben gegeven stellen we op de hoogte van het resultaat en het vervolg.

De meeste communicatie-inspanning zit in de uitvoering van de uitgangspunten, zodat inwoners

daadwerkelijk ervaren dat de gemeente openstaat voor initiatieven uit de samenleving en zij in een zo vroeg mogelijk stadium worden betrokken bij initiatieven van de gemeente zelf.
De uitvoering van deze uitgangspunten staat beschreven onder het kopje 'Acties' in bijgevoegd stuk:
Woerden zegt: "Ja, tenzij..."

Samenhang met eerdere besluitvorming:

Coalitieakkoord 2014-2018:

Samen werken aan het Woerden van morgen, Vertrouwen geven, verbindingen maken

Bijlagen:

- *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* (15.017676)

Er zitten diverse bijlagen bij die schetsen hoe we tot de uitgangspunten gekomen zijn (bijlage 2) en gevoel geven hoe we aan de beweging *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* werken.

- Bijlage 1 *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* Accenten verschuiven, rollen veranderen (15.017677): een schets wat "Ja, tenzij..." betekent voor de rollen van betrokkenen
- Bijlage 2 *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* Samenvatting stappenplan (15.017678): een overzicht hoe we de input (bij inwoners) hebben opgehaald en welke stappen we nog nemen. Hierin zitten ook de verslagen van diverse gesprekken met inwoners.
- Bijlage 3 *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* Beslisboom interactie (15.022164): de beslisboom schetst welke vragen aan de orde komen bij de interactie tussen inwoner en overheid. Het is geen beslisboom met een 'ja/nee' uitkomst, maar een beschrijving van de stappen en aandachtspunten.
- Bijlage 4 *Woerden zegt: "Ja, tenzij..."* Acties (15.022165): een overzicht van concrete acties die we ondernemen om meer en beter met inwoners samen te werken

De indiener: college van burgemeester en wethouders

De secretaris

De burgemeester

drs. M.H.J. van Kruijsbergen

V.J.H. Molkenboer

De inwoner voorop! Woerden zegt: “Ja, tenzij...”

Uitgangspunten interactie/samenwerking inwoner-gemeente

Inleiding

Inwoners nemen steeds vaker initiatieven in het sociale en fysieke domein. Georganiseerde initiatieven (al dan niet digitaal) schieten als paddenstoelen uit de grond, kleinschalige activiteiten als koken-voor-elkaar en het onderhouden van een buurtpark worden steeds gewoner. Soms is daarbij de gemeente nodig, soms niet. Inwoners willen ook graag meedenken, meebeslissen en meedoen bij initiatieven van de overheid. Daarnaast vragen inwoners om heldere en duidelijke communicatie. De focus van de lokale overheid is de laatste jaren verschoven: de inwoner (particulier, vereniging, instelling of ondernemer) als actieve partner is het uitgangspunt. Samen geven we de samenleving vorm, waarbij de lokale overheid nadrukkelijk naast de inwoners staat. Daarbij past een uitnodigende houding van de gemeente (raad, college, ambtelijke organisatie) als inwoners initiatieven nemen of als de gemeente ze zelf neemt. Ons uitgangspunt is meedenken en mogelijk maken. We noemen dit: *Woerden zegt: “Ja, tenzij...”*.

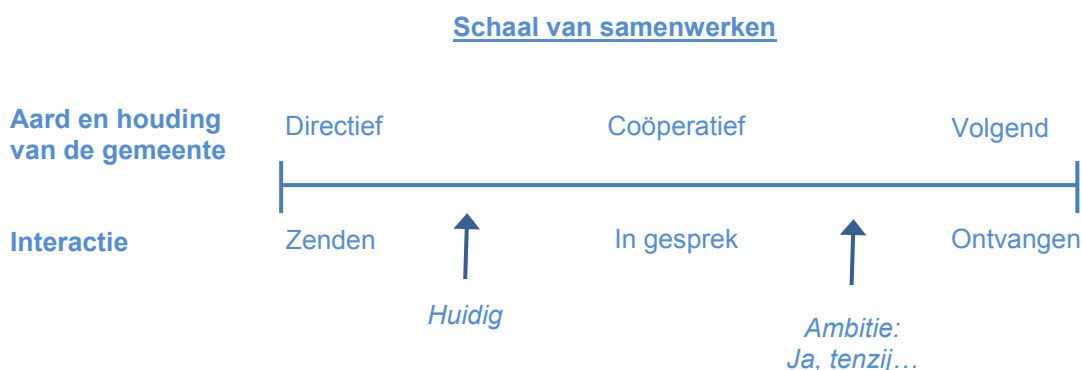
Voor alle betrokkenen in het bestuurlijk proces geeft dat aanleiding om na te denken over de eigen rol. Wat betekent dat in termen van houding en gedrag, processen, instrumenten en vaardigheden? Hoe komen we tot besluitvorming? Blijven we dat doen via de vertrouwde gebaande paden, of durven we ook grotere groepen inwoners, bijvoorbeeld via loting, te betrekken bij voorbereiding van besluitvorming? En zien we kansen om initiatieven van bewoners (bijvoorbeeld op het gebied van uitvoering en beheer) te omarmen en hen budget mee te geven om een taak uit te voeren?

In de praktijk wordt vaak nog gewerkt vanuit oude gewoonten, structuren en processen. Logisch dat het soms schuurt. In het proces van ‘samen doen’ zullen altijd de nodige uitdagingen blijven. Initiatieven kunnen in strijd zijn met gemeentelijk beleid, er kan spanning zijn tussen het algemeen belang en een individueel belang, er kan weerstand komen etc. Bij ieder initiatief zijn dit punten waarover we met elkaar in gesprek gaan en wederzijds de verwachtingen uitspreken. Maar de grondhouding is daarbij steeds positief: “Ja, tenzij...”.

Deze notitie beschrijft op hoofdlijnen waar we heen willen en wat daarvoor nodig is.

De richting

De interactie tussen inwoner en gemeente speelt zich af op een schaal die loopt van een gemeente die directief de samenleving inricht (met als enige inspraakmoment de verkiezingen) tot een volledig teruggetreden overheid die slechts faciliteert wat de samenleving wenst. Geen enkele gemeente in Nederland is overigens volledig directief of volledig volgend.



Een voorbeeld om het duidelijker te maken aan de hand van de aanleg van een verkeersdrempel:

- **Directief:** de gemeente wil in het kader van de verkeersveiligheid een verkeersdrempel, informeert de bewoners en legt deze aan
- **Coöperatief:** de verkeersveiligheid in de wijk staat onder druk en gemeente en bewoners gaan in gesprek over de aanpak
- **Volgend:** inwoners komen met het verzoek een verkeersdrempel aan te leggen en als dit past in de burgerbegroting van de wijk wordt deze aangelegd

De samenleving vraagt (meer dan voorheen) een coöperatieve of zelfs volgende gemeente. Daarom is onze ambitie naar rechts te bewegen op de as van een zedende gemeente naar een gemeente die zich aansluit bij de plannen en initiatieven van inwoners. De laatste jaren zijn hierin al veel stappen gezet, maar dit kan sneller en beter.

Om dat te bereiken handelen we zover mogelijk naar rechts op de 'schaal van samenwerken'. Dit doen we door vanuit een positieve grondhouding op initiatieven uit de samenleving te reageren en zelf met initiatieven (lees ook: het vormen van beleid en beheer) naar de samenleving te stappen. Deze grondhouding is: *Ja, tenzij...* Dat tenzij zijn de onderwerpen waarover we in gesprek gaan. In het stappenplan in bijlage 3 staat beschreven welke vragen aan bod komen. Het gaat om zaken als: wie zijn de betrokkenen, is er draagvlak, welke kaders zijn er vooraf, op welk moment is er politiek-bestuurlijke besluitvorming etc.

Uiteraard zijn er altijd onderwerpen waarop we meer coöperatief of zelfs directief handelen. Als verkeersveiligheid een topprioriteit is, zullen we in het voorbeeld van de verkeersdrempel niet volgend handelen, maar coöperatief.

Wat is er nodig?

Er zijn al veel voorbeelden die coöperatief of volgend zijn opgepakt. Denk aan de exploitatie van het zwembad, het herplaatsen van de fontein *Spelende kinderen*, de sleutelclub Kamerik, beheer Landgoed Bredius, Moespark, herinrichting Exercitieveld etc. Toch kan het meer en is er verbetering mogelijk in de manier waarop we dit doen. Het is geen kwestie van aan een knopje draaien en we doen dit anders; het is een proces van leren en doen.

Hieronder en in bijlage 4 staat een schets van de nodige veranderingen en welke concrete acties we daarvoor ondernemen. Deze zijn tot stand gekomen op basis van gesprekken met inwoners, initiatiefnemers, wijk- en dorpsplatforms, het college en de raad. Enkele belangrijke stappen willen we specifiek noemen.

- Via loting bereiken we een groep Woerdenaren die actief betrokken wordt bij (grote) ontwikkelingen in Woerden
- In 2016 denken en onderhandelen inwoners mee over de begroting (de zogenaamde 'burgerbegroting')¹
- De betrokkenen (raad, college, samenleving) maken vooraf procesafspraken en geven vooraf de kaders aan in een startnotitie. De raad en het college conformeren zich aan de uitkomst (tenzij niet aan de procesafspraken en kaders is voldaan).
- In de gemeentelijke organisatie is een centraal punt dat initiatieven coördineert
- In trainingen en organisatieontwikkeling wordt aandacht besteedt aan het toerusten van medewerkers om vanuit het "*Ja, tenzij...*"-principe te handelen

Communicatie

'Gewoon goede communicatie' is de basis van alle contact. Daarbij denken en schrijven we vanaf nu vanuit de inwoner. Goede communicatie gaat om zowel kwaliteit (toon, inhoud, planning) als om kwantiteit (wie willen we bereiken en houden we betrokkenen wel genoeg op de hoogte?). Het op orde hebben van deze basiscommunicatie is het fundament waarop we bouwen met Woerden zegt: *Ja, tenzij...* Onderdeel van het actieplan is dan ook de verdere verbetering en uitbreiding van de basiscommunicatie.

¹ Zie de publicatie van het ministerie van BZK *Nederland op weg naar de burgerbegroting*: <https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/brochures/2011/10/17/nederland-op-weg-naar-de-burgerbegroting/nederland-op-weg-naar-de-burgerbegroting.pdf>

Woerden zegt: Ja, *tenzij*... vraagt om meer. Rollen veranderen. Inwoners gaan in gesprek met medewerkers. Medewerkers bewegen mee, zijn coaches en procesbewakers. Medewerkers zullen op een andere manier in gesprek gaan met inwoners. Bijeenkomsten gaan er anders uitzien. Inwoners gaan primair met elkaar in gesprek, waarbij de medewerker van de gemeente een faciliterende en coachende rol heeft. Processen worden opnieuw ontworpen, waarbij we aansluiten bij de inwoners en gebruik maken van ervaringen elders. Medewerkers maken zich andere communicatie-methodieken en de daarbij behorende vaardigheden eigen.

Rollen

Inwoners nemen meer verantwoordelijkheid. Wijk- en dorpsplatforms zijn een belangrijke schakel in het contact tussen inwoners en de gemeente. Uiteraard zijn zij niet de enige ingang voor gesprek en bovendien zijn niet alle wijk- en dorpsplatforms op dezelfde manier georganiseerd.

Politieke verantwoordelijkheid en besluitvorming liggen bij college en gemeenteraad. Dat vraagt om een andere rolopvatting van alle partijen. Iets dat volop in ontwikkeling is en per persoon kan verschillen. Bijlage 1 geeft aan hoe de verschuiving van de rollen eruit kan zien.

Houding en gedrag

De houding van alle betrokkenen - zowel inwoners, bestuurders als organisatie - is van belang om tot een gezamenlijk gedragen resultaat te komen. 'Het gesprek' staat in dit proces centraal. Het gaat onder andere om verwachtingsmanagement, duidelijke en directe communicatie, respect voor elkaars rol en positie, verbinden van mensen, en waar nodig ook leiding nemen en elkaar aanspreken.

Verwachtingsmanagement

Het woord *verwachtingsmanagement* is veel genoemd in de gesprekken die we voerden. Partijen moeten weten wat ze van elkaar mogen verwachten en wat de kaders zijn. College en raad zullen daarom aan de voorkant geïnformeerd worden over wat er speelt en hoe de aanpak is, en dit indien nodig bekrachtigen met een besluit. Inwoners worden dan niet achteraf met 'nieuwe' kaders geconfronteerd.

Gesprek over de randvoorwaarden

Voordat we samen aan de slag gaan is het belangrijk over een aantal onderwerpen te spreken. Wie is verantwoordelijk? Is er voldoende draagvlak? Is de continuïteit geborgd? Welke kaders zijn er vooraf of moeten er komen? Hoe worden raad en college betrokken? In bijlage 3 is een beslisboom opgenomen waarin dergelijke vragen aan de orde komen.

Woerden, oktober 2015

Uit het coalitieakkoord 'Samen werken aan het Woerden van morgen'

Overheid en samenleving trekken steeds meer samen op. Inwoners en instellingen worden in een vroeg stadium bij de beleidsvorming betrokken, waardoor zij maximaal invloed hebben. Inwoners en instellingen worden daarbij nadrukkelijk uitgenodigd hun visie op het beleid te formuleren. Inwoners kunnen daarbij tevens rekenen op een adequate wijze van communiceren door de gemeente, bijvoorbeeld daar waar het gaat om uitvoeringswerkzaamheden. De communicatiemiddelen die de gemeente daarvoor heeft, worden maximaal ingezet.

Uit het collegeprogramma 'Het Woerden van morgen: samen denken, samen doen'

Bewoners, bedrijven, verenigingen en instellingen, zij vormen die Woerdense samenleving die centraal staat in ons handelen. Een krachtige samenleving van waaruit veel waardevolle initiatieven komen. Wij geven vertrouwen en leggen verbindingen, met en tussen initiatiefnemers en potentiële partners, die we als gemeente waarderen, faciliteren en laten meedenken. Burgers, ondernemers en instellingen handelen vanuit eigen mogelijkheden en verantwoordelijkheden. Zij maken eigen keuzes over de inrichting van de samenleving en de leefomgeving. Hún samenleving en hún leefomgeving. Zij leveren een bijdrage aan visie- en beleidsvorming en oefenen daar invloed op uit.

Accenten verschuiven, rollen veranderen

Rol	Politieke agenda centraal	→	Inwoners agenda centraal
Inwoner	<ul style="list-style-type: none"> In gesprek met politiek Mobiliseert politiek Vraagt actie van de Gemeente 		<ul style="list-style-type: none"> Inwoners in gesprek met elkaar Mobiliseert mede-inwoners Gaat zelf aan de slag. Vraagt ruimte aan de gemeente
Raad	<ul style="list-style-type: none"> In contact met (partij)politiek Partijprogramma centraal Beslist op basis van inhoud Stelt kaders vast 		<ul style="list-style-type: none"> In contacten met inwoners(groepen) Democratische waarden centraal Beslist op basis van proces Stelt kaders vast en beweegt mee
College	<ul style="list-style-type: none"> Voert gedetailleerd coalitie-programma uit. Focus op inhoud In contact met de raad 		<ul style="list-style-type: none"> Voert coalitieprogramma op hoofdlijnen uit. Focus op proces én inhoud In contact met inwoners(groepen), gevoel voor bewegingen bij inwoners en politiek. Stimuleert kansen. om met de samenleving op te trekken Stimuleert organisatie en geeft ruimte
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> Inhoudelijk deskundig Focus op harde kaders Focus op wet en regelgeving Politiek sensitief <p>Gericht op college als opdrachtgever</p>		<ul style="list-style-type: none"> Deskundig op proces(begeleiding) Bewaakt harde kaders én proces Zoekt naar mogelijkheden Is iedereen gehoord? Ook minderheden / tegenstem Gericht op inwoners, monitort en geeft input aan college.



Interactie/samenwerking inwoner – gemeente Woerden

Hoe doen we het tot nu toe? Wat kan er beter? Hoe kunnen we dat realiseren?

Portefeuille Margot Stolk, opzet Carla Dupont

- Stap 1** **Interne inventarisatie** (aug-sept 2014)
Welke projecten zijn interactief geweest, Hoe zag dat er uit, wat was het resultaat
Meerdere projecten uit verschillende portefeuilles uit de afgelopen periode zijn onder de loep genomen.
- Stap 2** **Hoe zit het met de 'gewone' communicatie van de organisatie?**
Wanneer worden er brieven gestuurd? Wanneer de telefoon gepakt? En wanneer langsgedaan? Wordt het juiste middel voor het juiste doel ingezet? Hoe zit het met de kwaliteit? En hoe wordt daarop gestuurd? Gesprekken met communicatieadviseurs en brievencheck (nov-dec 2015)
- Stap 3** **Sessie met college en raad (jan-feb 2015)**
Themabijeenkomst met het college. Informatieavond met de raad. Welk beeld bestaat er? Wat krijgt de raad terug van inwoners? Hebben zij suggesties voor de organisatie?
- Stap 4** **Wat vinden de inwoners ervan?** (maart – april 2015)
Een gesprek met een groep bewoners die eerder meededen met een participatietraject, en een gesprek met een groep inwoners die in de afgelopen jaren met een initiatief bij de gemeente aanklopten. Wat zijn hun ervaringen en welke adviezen / tips hebben zij voor ons?
Aan de hand van een concept een gesprek met leden van wijk- en dorpsplatforms.

Vervolgstappen

- Stap 5** **Conclusies en verbetervoorstellen** (augustus-oktober 2015)
Formuleren van uitgangspunten voor interactie / communicatie met inwoners.
College- en raadsvoorstel
- Stap 6** Implementeren in de organisatie, uitvoeren van de acties.

Raakvlakken met andere gemeentelijke thema's:

- Sociaal domein
- Wijk en dorpsgericht werken
- Organisatieontwikkeling

Andere bronnen/invalshoeken:

- De doe-democratie / Open overheid (min BZK)
- Werken met leefstijlen Woerden. Een analyse van de verschillende leefstijlen in Woerden en de daarbij behorende houding t.o.v. de gemeente en wijze van communiceren. (Smart agent)
- Communicatiemiddelen onderzoek: steekproef onderzoek onder inwoners van Woerden (Ashnaa Roktoe)

Stap 1 Interne inventarisatie participatietrajecten

Sinds een aantal jaren kent de gemeente een participatie en inspraakverordening. Hoewel afzonderlijke participatietrajecten wel zijn geëvalueerd, is dit niet eerder het geval geweest bij het participatiebeleid als geheel. Welke projecten zijn interactief geweest, Hoe zag dat er uit, wat was het resultaat?

13 participatietrajecten zijn beschreven aan de hand van interviews met de betrokken ambtenaren. 6 trajecten liepen in 2014. 1 traject in 2007, 3 in 2013, 1 in 2011/12, 1 vanaf 2010 en 1 in ?

De meeste trajecten bestrijken meerdere jaren.

3x betrof het een burgerinitiatief: Monument treinramp, beheer Brediuspark, Buurtfruituin

2x een woningbouwproject: Defensie-eiland, starterswoningen Jan Steenstraat

3x een herinrichting van openbare ruimte: Rijnstraat, Dorpsstraat Harmelen, Exercitieveld

2x sociaal domein: voorzieningen Harmelen, transitie sociaal domein

1x veiligheid: burgernet

2x beleid: hondenbeleid, Integraal veiligheidsplan

Geen uitputtende reeks. Vrijwel alle voorstellen die de afgelopen jaren naar het college zijn gegaan kennen voorafgaand de een of andere vorm van participatie/samenspraak. Bovenstaande opsomming is een willekeurige selectie. Door aan de hand van deze onderwerpen een aantal vragen te stellen, zien we of hierdoor besluiten zijn genomen met een zo breed mogelijk draagvlak en of deze werkwijze heeft bijgedragen aan tevredenheid bij de inwoners. Indien dit niet zo is, wat heeft dit dan belemmerd?

Opmerkelijk bij burgerinitiatieven:

Een burgerinitiatief wil nog wel eens weerstand oproepen bij een andere groep inwoners, of er zijn twee rivaliserende initiatieven. In eerste instantie willen beide partijen het gelijk van de gemeente krijgen. In tweede instantie krijgt de gemeente een bemiddelende rol toebedeeld. De gemeente moet met een compromis komen dat voor beide partijen aanvaardbaar is. Al met al vraagt dit proces een grotere ambtelijke inzet dan waarmee gerekend is. Bovendien is de aard van de inzet anders (bemiddelend en niet zozeer vanuit inhoudelijke vakkennis). Het proces duurt daardoor langer dan verwacht -ambtelijke uren zijn niet à la minute beschikbaar- wat ontevredenheid oproept bij de initiatiefnemers.

Uiteindelijk is het resultaat goed: niet alleen is er een goed plan uitgevoerd, ook de sfeer tussen de inwoners is (grotendeels) weer verbeterd.

Aanbeveling:

- Begeleidt een project dat start vanuit een burgerinitiatief door een ambtenaar met competenties op het gebied van mediation/coördinatie. Vakkennis is secundair.
- Ga er als gemeente(bestuur) niet onmiddellijk vanuit dat elk burgerinitiatief een goed idee is. Tast eerst mogelijke weerstand bij andere inwoners af. En hou rekening met wettelijke belemmeringen.
- Wanneer burgerinitiatief hoog op de agenda van het gemeentebestuur staat, zorg er dan ook voor dat er (vrije) ambtelijke uren beschikbaar zijn om onmiddellijk aan de gang te gaan met spontane initiatieven. Burgers verwachten onmiddellijk actie van een overheid die zegt burgerinitiatief belangrijk te vinden.

Opmerkelijk bij woningbouwtrajecten:

Op het gebied van de ruimtelijke ordening is inspraak al lange tijd wettelijk goed verankerd. Het gaat regelmatig om processen die meerdere jaren bestrijken. Indien de participatie goed verloopt, draagt dit bij aan een soepel vervolgtraject (bestemmingsplannen e.d.). Belangstellenden laten zich in verschillende groepen verdelen: omwonenden die te maken krijgen met een veranderd uitzicht of

andere buurtbewoners, de nieuwe bewoners of gebruikers van de nieuwbouw, en omwonenden die overlast verwachten van het bouwproces.

Aanbeveling:

- Wees duidelijk over de kaders die gesteld zijn. Zeg niet: er zijn geen kaders, wanneer die er achteraf wel blijken te zijn.
- De lange duur van woningbouwtrajecten wreekt zich in de tevredenheid. Inwoners willen zien wat er van terecht komt. Hoe langer trajecten duren, hoe groter de kans dat de kaders verschuiven en de participatie geen recht meer gedaan wordt. Noem dit risico aan het begin van de participatie. En kom vaker in de loop van het traject terug met een participatie-vraag.
- Geef de uitkomst van het participatietraject een substantiële invloed op de beoordeling van ontwerpen (aantal punten bij aanbesteding)
- Geef inwoners niet alleen invloed in de beginfase (programma van eisen) Laat hen ook later in het traject nog een keer kiezen uit meerdere ontwerpen.

Opmerkelijk bij trajecten rond herinrichting van openbare ruimte

Voorafgaand aan de herinrichting van openbare gebieden, die kenmerkend zijn voor een stad of dorp worden vaak aanzienlijke participatietrajecten uitgevoerd. Deze gebieden liggen in het centrum en/of worden door iedereen gebruikt. Vanuit die invalshoek wordt soms gedacht dat iedereen geïnteresseerd zou zijn in deelname aan een participatietraject over dit onderwerp. In de praktijk echter zijn de direct omwonenden het meest betrokken en drukken een doorslaggevend stempel op de uitkomst van de participatie. De vraag is of het participatietraject in dit geval het algemeen belang voldoende dient. Indien niet alle stakeholders in het participatietraject voldoende vertegenwoordigd zijn, kan het later problemen opleveren, wanneer blijkt dat de uitkomst niet voor iedereen een werkbare oplossing biedt. Ook kan het zijn dat het algemeen belang (de grote afwezige) onvoldoende tot uiting komt in het ontwerp.

Aanbeveling

- Vanuit het gegeven dat vooral omwonenden actief zijn tijdens participatietrajecten is dit bij uitstek een geschikt instrument bij de herinrichting van woonstraten en pleinen in de wijk/dorp.
- Stel duidelijke kaders van te voren vast. Achteraf bijstellen roept verontwaardiging op.
- Hou rekening met de belangen van afwezigen. (kaders) Zij zullen verderop in het proces (terechte) zienswijzen indienen die wellicht gehonoreerd moeten worden.
- Hou ook rekening met andere aspecten waar rekening mee gehouden moet worden (kaders)
- Laat inwoners ook hier in een tweede ronde kiezen tussen verschillende ontwerpen.

Opmerkelijk bij de veranderingen in het sociaal domein

De overheid wil iets veranderen. Dat alleen al zorgt voor weerstand bij een kwetsbare groep. Veranderingen in het sociale domein geeft een gevoel van onveiligheid. Mensen willen dat het allemaal goed komt en duidelijkheid is belangrijk. Vragen stellen aan inwoners vergroot de onduidelijkheid. Niet iedereen kan daarmee omgaan. In beide projecten (transities sociaal domein en huisvesting van voorzieningen in Harmelen) ontstond aanvankelijk veel onrust. Naar mate de uitkomst (en dus duidelijkheid) in zicht kwam keerden rust en vertrouwen grotendeels terug. Op zijn gunstigst worden de participatieavonden achteraf –aan het eind van het traject- positief beoordeeld. Voor politiek draagvlak blijken deze participatietrajecten van groot belang. Participatie is toch het optimale antwoord wanneer er beleidsmaatregelen uitgevoerd moeten worden, die per definitie maatschappelijke ontevredenheid/onrust oproepen.

Aanbeveling

- Zorg voor maximale duidelijkheid
- Wees duidelijk in je vraag, baken die af
- Kom zo mogelijk tot een heldere keuzevraag: kies a of b

- Betrek zo gericht mogelijk alle doelgroepen die nodig zijn voor draagvlak op dit onderwerp
- Experimenteer verder, blijf zoeken naar de optimale vorm: hier valt nog veel te ontwikkelen

Participatie rond het thema veiligheid

Al lange tijd maakt de overheid de inwoners deels zelf verantwoordelijk voor de eigen veiligheid. Wat kan jij eraan doen om je veiligheid te vergroten? Dit vraagt participatie in de zin van: doen! Dagelijks en steeds weer. Het gaat hierbij niet om een incidenteel participatietraject waarbij inwoners vrijblijvend kunnen meepraten/beslissen. Hier moet je verantwoordelijkheid nemen en meedoen. Een vorm van participatie die aan populariteit wint. Dit is overigens ook een vorm van participatie die meer bij het ene type mens past dan bij de andere. (Zie ook het onderzoek leefstijlen in Woerden) Ook ervaringen (heb je iets al eens meegemaakt? Dan ben je dubbel gemotiveerd) spelen een rol. Openheid over (on)veiligheid, vergroot in eerste instantie het gevoel van onveiligheid. Zelf actief zijn heeft hierop weer een positieve invloed.

Aanbeveling

- Besteed blijvend aandacht aan de communicatie met de deelnemers, anders verslapt de aandacht en haken ze af.
- Besteed ook in het algemeen aandacht aan de successen van het project. Trots om er bij te horen!
- Overvraag mensen niet. Wanneer de overheid mensen op te veel levensgebieden om eigen inzet vraagt, loopt de respons terug.

Bij participatie over beleid

Gemeentebestuur komt al sinds jaar en dag via participatie tot stand. Deze participatie beperkt zich vaak tot de (keten) partners in organisaties. Dat is ook goed, omdat deze organisaties oren en ogen hebben, waar de gemeente die niet heeft en omdat deze organisaties dit beleid vaak (deels) ook moeten uitvoeren. Betrokkenheid van individuele inwoners hierbij is relatief nieuw.

Aanbeveling

- Overweeg altijd individuele inwoners bij beleidsparticipatie te betrekken.
- Beschouw inwoners als een van de stakeholders. Mogelijk kun je de groep inwoners verdelen in verschillende stakeholders (doelgroepen)
- Wellicht moet je voor hen een ander soort middel inzetten dan dat je doet bij organisaties. Bijv. voor organisaties een bijeenkomst, voor inwoners een enquête. Dat geldt ook voor het tijdstip: inwoners 's avonds of op het weekend, organisaties juist doordeweeks en overdag.

Stap 2a Hoe zit het met de 'gewone' communicatie van de organisatie?

Wanneer worden er brieven gestuurd? Wanneer de telefoon gepakt? En wanneer langsgaan? Wordt het juiste middel voor het juiste doel ingezet? Hoe zit het met de kwaliteit van de brieven en telefoongesprekken? En hoe sturen de teammanagers daarop? Uitvoering: gesprekken met de communicatieadviseurs aangevuld met gesprekken met teammanagers.

Omdat de gemeente 22 teams kent en 18 teammanagers, is gestart met gesprekken met de communicatieadviseurs. Zes communicatieadviseurs en 1 persvoorlichter ondersteunen de organisatie met hun communicatie. Hoewel zij niet alles onder ogen krijgen hebben zij een aardige indruk van de gang van zaken. De gesprekken zijn gevoerd aan de hand van de volgende vragen:

- Welke teams begeleid jij?
- Wanneer worden brieven/mails verstuurd?
- En wanneer wordt er mondeling contact gezocht: bellen of langsgaan?
- Is er verschil tussen medewerkers?
- Is er verschil tussen teammanagers?
- Schrik je wel eens van brieven?
- Komen die van een bepaalde medewerker?
- Of hebben die een specifiek karakter?
- Zijn die ondertekend door de teammanager?
- Heb je de indruk dat de teammanagers de brieven goed lezen?
- Laten ze de ondertekening van brieven over aan medewerkers / projectleiders enz.?
- Hoe sturen de teammanagers op communicatie (bijv. bij gedoe mondeling contact)
- Is er iemand die de (mee)mails meeleest?
- Biedt de administratieve ondersteuning van het team ook ondersteuning in het schrijven van de brieven?
- Zo nee, zouden ze dat wel kunnen? (competentie)
- Wordt er gewerkt met standaardbrieven?

Teams: Ruimtelijke plannen, Ruimtelijk beleid en projecten, Vastgoed

Veel brieven gaan uit n.a.v. (een eerste) besluitvorming bij de start van een project, al gauw in de vorm van een uitnodiging voor een eerste informatiebijeenkomst. Vaak ook wanneer er een juridisch aspect meespeelt. Het is dan belangrijk iets zwart op wit te hebben. De brieven zijn over het algemeen best aardig van kwaliteit, hoewel er wel verschil is. Team vastgoed is wat formeler. Soms gaat er iets mis door het formele taalgebruik van de brief. Mensen begrijpen het niet goed (inhoudelijk) en er ontstaat een misverstand m.b.t. de sfeer. (bijv. wanneer de gemeente het recht op eerste koop vastlegt) Als er 'gedoe' is, wordt al snel mondeling contact gezocht. Men pakt de telefoon of organiseert een bijeenkomst. Toch is er ook nogal eens de neiging om eerder terug te mailen. Hiervoor zijn geen richtlijnen.

Participatietrajecten: In RO projecten goed opgepakt, wettelijk sterk geregeld. Bij Vastgoed zien we dat er steeds meer wordt samengewerkt met het team Samenleving. Dit omdat in het vastgoed vaak maatschappelijke organisaties gehuisvest zijn.

Administratief medewerkers doen geen taalcheck. Zij hebben meer organisatorische taken. Of zij toegerust zijn om taalkundige feedback op een brief te geven is niet bekend.

Managers lezen de brieven wel voor ondertekening. Ze ondertekenen niet altijd alles zelf. Laten ook veel aan hun medewerkers over. Directe sturing is er daarom weinig. Wel sturen ze medewerkers vaak langs de communicatieadviseur. Af en toe wordt meegelezen met een mail. Het middel leent zich hier ook niet goed voor. Dit is een grijs gebied. Bij escalatie pakt ook de manager zijn rol en neemt persoonlijk contact op.

Teams: Jeugd/Leefbaarheid/Veilig, Onderwijs/Welzijn/Zorg, WoerdenWijzer.nl

WoerdenWijzer.nl schrijft vaak brieven over regelingen of toezeggingen (in antwoord op een aanvraag). Uitnodigingen e.d. zijn vaak niet persoonlijk gericht, maar algemeen. Er wordt dan een aankondiging in de huis aan huis krant geplaatst. De doelgroep is te breed (iedereen). Ook de kosten van een grote mailing spelen een rol. De opkomst is aantoonbaar groter wanneer er wel een brief verstuurd wordt. (preventie woninginbraak-avonden). Aanvullend aan een algemene oproep wordt wel uitgenodigd via bekende netwerken (bijv. wijkplatforms of stakeholdergroepen). Dit kan heel effectief zijn.

Bij 'gedoe' volgen er persoonlijke gesprekken of bijeenkomsten. (bijv. na besluitvorming opvang de Heem in Waterrijk) Vanuit Veiligheid worden vaker formele brieven gestuurd. Ook wordt uit tijdgebrek naar dit middel gegrepen. Een legitiem argument gezien de hoge werkdruk, Wel vallen deze brieven soms verkeerd, waarna er toch nog tijd geïnvesteerd moet worden in het beantwoorden van de telefoontjes achteraf. Brieven zijn lang niet allemaal goed van kwaliteit. Een goede brief schrijven kost ook veel tijd. Deze vaardigheid is ook bij HBO opgeleide mensen niet altijd vanzelfsprekend. Soms wordt meegelezen met mails, maar hier is weinig zicht op. De communicatieadviseurs besteden extra tijd aan het meelezen met brieven.

Administratieve ondersteuning is er lange tijd niet geweest. De administratief ondersteuner van WoerdenWijzer.nl wordt voor verschillende dingen ingezet o.a. de webredactie van woerdenwijzer.nl. De beperkte administratieve ondersteuning wordt sterk ervaren door de beleidsmedewerkers. Ook is er geen adequaat systeem voor adressenbestanden.

Er speelt veel in het sociale domein. Teammanagers sturen vnl. op inhoud en proces, minder op communicatie. De indruk bestaat dat zij ook niet alle brieven zelf ondertekenen. In het teamoverleg van WoerdenWijzer.nl is communicatie een terugkerend aandachtspunt. De medewerkers weten de weg naar de communicatieadviseurs goed te vinden. Er is bij de communicatieadviseurs niet altijd tijd om gedegen mee te kijken.

Teams: Afval en Reiniging, Realisatie en beheer, Wijkonderhoud (waaronder ook handhaving en begraven & cremen)

Er is veel klantcontact en er worden dan ook veel brieven verstuurd. In de brieven gaat het meestal over planvorming of een uitnodiging voor een informatie- of meepraatavond, over uitvoering van werkzaamheden of het zijn brieven m.b.t. handhaving. Er worden ook brieven gestuurd wanneer er 'gedoe' is. Brieven zijn vaker te kort dan te lang en wat zakelijk. Soms ook niet helder van opbouw. Er is veel zorg en aandacht voor de brieven van het management, die alle brieven zelf ondertekend.

Mail wordt via mail beantwoord. Hier is weinig zicht op.

Bij escalatie gaan de teammanagers er zelf op af. Het team Afval en Reiniging doet zaken vaker mondeling af. Ook werken zij met standaardbrieven.

Sturing op communicatie gebeurt vooral door meer inzet van team communicatie te vragen. Inmiddels is structureel extra communicatieondersteuning gerealiseerd. Daarnaast krijgt het team vanaf

september 2015 tijdelijk extra ondersteuning m.b.t. schriftelijke communicatie. De administratieve medewerkers bieden ook bij dit team geen ondersteuning op het gebied van schriftelijk taalgebruik. Zij hebben andere taken. Wel verzorgen zij de mailingen.

Communicatieproblemen treden op n.a.v. werkzaamheden in de openbare ruimte. Het zijn de dingen die mensen direct raken, bijv. door in de planning onvoldoende rekening te houden met activiteiten van inwoners. (denk aan incidenten als asfaltvervanging Kwakelbrug en dus dicht tijdens koopweekend Sinterklaas, verkeerde boom die gekapt wordt, kapwerkzaamheden in de vroege ochtend naast de camping tijdens zomervakantie). Ook met een goede brief of een goed gesprek kun je dit niet meer rechtzetten.

Organisatieonderdelen m.b.t. recreatie, binnenstad, economische zaken, evenementen, milieu, duurzaamheid), belastingen, cultuurhistorie, monumenten, archeologie (onderdelen van team Ruimtelijke plannen, Ruimtelijk beleid en projecten, **RBL** (Regionaal Bureau Leerplicht)

Vanuit deze medewerkers wordt meer gecommuniceerd met stakeholders dan met inwoners in het algemeen. Er is veel mailcontact en veel persoonlijk contact al dan niet via de telefoon. Wanneer het gaat over wetgeving, dan schrijft men brieven. bijv. Wanneer er sprake is van bodemsanering. Dit zijn juridisch getinte brieven. Veel wordt geschreven door de ODRU. De ODRU handelt ook aanvragen van duurzaamheidslening af, Dit is een lang en ingewikkeld proces. Goede communicatie begint met een goed doordacht klantvriendelijk proces. Sommige medewerkers pakken makkelijker de telefoon dan anderen.

Administratieve medewerkers geven geen ondersteuning op het gebied van schriftelijk taalgebruik. Zij hebben andere taken.

Regionaal Bureau Leerplicht is een zelfstandige eenheid binnen de gemeente (werkt voor meerdere gemeenten. De medewerkers zijn vanuit verschillende gemeenten bij Woerden gedetacheerd). RBL werkt veel met formulieren en standaardbrieven. Er is geen goed centraal adressenbestand.

Schriftelijk taalgebruik is wisselend, afhankelijk van de medewerker.

Gaat het over de gemeentelijke belastingen dan maakt men over het algemeen gebruik van standaardbrieven.

Conclusies organisatie-breed:

- Er wordt situationeel gekozen voor een bepaald medium: brief, mail, (telefonisch) gesprek.
- De meeste brieven zijn wel o.k.
- Er zijn verschillen per afdeling
- Ook persoonlijke voorkeur bepaalt de keuze voor een medium: brief, mail, telefoon of gesprek
- Bij beantwoording van een vraag van een inwoner wordt veelal gereageerd via het medium dat de inwoner zelf gebruikt.
- Brieven met een juridisch karakter worden regelmatig niet zo goed begrepen
- Niet altijd is een schrijfttraining de oplossing.
- Zonder uitzondering biedt de administratieve ondersteuning geen ondersteuning in schriftelijk taalgebruik. Zij hebben andere taken toebedeeld gekregen.
- Bij 'gedoe' wordt er tegenwoordig vaker op af gegaan dan vroeger.
- Teammanager grijpt in bij escalatie, maar stuurt dagelijks weinig op communicatie.

Aanbevelingen:

- Biedt de medewerkers administratieve ondersteuning een training schriftelijke taalvaardigheden aan.
- Biedt mensen die een voorkeur voor brieven hebben een telefoontraining of een training lastige gesprekken aan. Het helpt hen het gesprek aan te gaan.

- Laat de buitenwereld (ondernemers, inwoners) meedenken bij planningen
- Biedt in het algemeen een training helder schrijven aan, bedoelt voor juridische brieven (wettelijke brieven die geschreven moeten worden, maar vaak een afstandelijke en soms wat onbegrijpelijke inhoud hebben)
- Doe elke maand een check op uitgaande brieven (steekproef) en geef de schrijvers persoonlijk feedback.
- Doe een richtlijn uit voor de registratie van mails.
- Benader teammanagers over hun rol om sturing te geven aan de communicatie van hun medewerkers

Stap 2b **Brievencheck, steekproefonderzoek**

Er zijn 45 brieven/mails, gericht aan inwoners, organisaties en ondernemers, die in de laatste drie kwartalen van 2014 en het eerste kwartaal van 2015 verzonden zijn, onder de loep genomen. De brieven zijn willekeurig uit Corsa gegrepen en zijn geschreven door verschillende medewerkers, uit diverse teams. De beoordeling is gedaan door 1 persoon (communicatieadviseur). Voor een meer betrouwbare uitslag zouden meerdere personen de brieven moeten beoordelen. Voor een indicatie is dit voldoende representatief.

Criteria

Ongeveer 3 jaar geleden is intensief aandacht besteed aan het schrijven van brieven. Er zijn diverse schrijftrainingen gegeven en schrijfcoaches aangewezen. Daarbij is een schrijfwijzer gebruikt, waarin een aantal criteria staan. In dit onderzoekje hebben we deze criteria gehanteerd, zij het dat een aantal van de criteria is samengevoegd. Uiteindelijk is op 5 onderdelen (samengevat onder de letters D, E, F, G en H) een cijfer tussen 0 en 10 gegeven.

- Schrijf lezersgericht, gewone taal, geen jargon (D)
- Denk vanuit de lezer, de vraag achter de vraag, extra informatie en tips (F)
- Schrijf persoonlijk (D)
- Vermijd algemeenheden en nominalisaties (bijv. uw meewerken) (E)
- Schrijf actief (E)
- Schrijf vanuit een positieve insteek, glas half vol (F)
- Leesbare zinnen, niet te lang en afwisselend (G)
- Gebruik geen afkortingen (G)
- Logische structuur (G)
- Tussenkopjes (G)
- Gebruik opsommingen (G)
- Schrijf foutloos Nederlands (H)

Het gemiddelde cijfer van alle brieven is een 6,3.

De hoogste score was een 7,8, de laagste score een 3,8

Gemiddeld het laagste cijfer scoort het onderdeel F (Is er gedacht vanuit de lezer? Schrijf positief): F 5,6. Het hoogste gemiddelde scoort het onderdeel H (foutloze taal): 7,24

Gemiddelde scores: D 6, E 6,2 F 5,6 G 6,64 H 7,2

Conclusie

De steekproef liet slechts bij uitzondering echt slechte brieven zien. Het is te zien dat instructies uit eerdere schrijfcursussen nog steeds als richtlijn gehanteerd worden. De brieven zijn enkelvoudig. Er wordt slechts 1 onderwerp per brief aangesneden. De brieven zijn beleefd (soms iets te) en over het algemeen zit er een duidelijke structuur in. Spellingsfouten komen weinig voor.

Daar tegenover staat dat de brieven iets stroefs hebben. Het loopt niet soepel. Er wordt weinig geschreven vanuit een gewoon menselijk oogpunt. De schrijver lijkt zich er bewust van dat de brief juridisch fout kan uitpakken en doet erg zijn best dit te voorkomen. Daardoor is de structuur vaak wat format-achtig, wordt juridisch jargon gebruikt en zijn de brieven soms te beleefd.

Aanbevelingen:

- Aanbieden algemene schrijfcursus gericht op soepel en positief schrijven vanuit de optiek van degene waaraan de brief gericht is.
- Advies aan teammanagers van teams van waaruit geschreven wordt met een juridische lading: wat kunnen zij doen om ervoor te zorgen dat de brieven verbeteren? (wat onderteken je? ROP / POP gesprekken). Sommige medewerkers die aantoonbaar slecht schrijven in het gesprek met de teammanager noemen en gerichte acties afspreken.
- Mogelijk liggen er nog kansen om standaardbrieven te ontwikkelen of te verbeteren (Hoewel we in de steekproef ook zien dat juist een aangepaste standaardbrief rare taalkundige kronkels kan opleveren)

Stap 3a Themabijeenkomst college: interactieve burger – (lokale) overheid

Aan de hand van een powerpoint presentatie is vrij gesproken over het onderwerp interactie inwoners-gemeente en co-creatie. Dit onderwerp speelt in alle portefeuilles, maar kan voor elk onderdeel een andere uitwerking hebben.

Een compilatie van de gemaakte opmerkingen

'Bij co-creatie gaat het over gezamenlijk eigenaarschap van de inwoners. Dat willen we terugbrengen. Woerden is van ons allemaal, alle geledingen in de samenleving. Daarom moeten we het ook hebben over aanpak en methodiek.'

'Gaat co-creatie ook over beleid? Of vooral over doen? Is co-creatie altijd van toepassing? Bij co-creatie stelt men zich vooral actie voor, iets creëren, spontaniteit, iets doen. Beleid wordt meer geassocieerd met regels en papier. Mensen worden daar niet enthousiast van. Waarom gaan we niet uit van de chaos, van wat er is en brengen we dat samen, waardoor er iets gebeurt? Geen papier en regels, maar interventie - Ik zou een prijs willen geven aan de beleidsmedewerker die niet met een beleidsstuk komt, maar iets gekst doet.- Soms treedt de overheid op als scheidsrechter, bijv. als het gaat om veiligheid.'

'Aan de slag gaan met co-creatie, uitgaan van de inwoner, dat betekent iets voor de werkvorm die je toepast en voor de organisatie als geheel. Hoe maken we die slag in denken en doen? Wat wilt u zien in 2017?

Het verschil zit niet in de onderwerpen, maar vooral in de methoden, de werkvormen. In 2017 is er bij wijze van spreken niemand in het stadhuis aan het werk. Iedereen is elders, aan de slag in de wijken en dorpen met de inwoners. Hoewel, niet de hele organisatie hoeft weg te zijn.

Er zijn veel verschillende methoden. Het is goed om te experimenteren. Raad en college moeten wel weten welk proces gelopen is, om een verantwoord besluit te kunnen nemen.

De medewerkers moeten methoden kiezen die passen bij de inwoners. Ze moeten rekening houden met het vermogen van inwoners.

Dit alles vraagt competenties/vaardigheden van ons allemaal, inwoners, medewerkers en onszelf.

In het verleden hebben we elkaar getraind in consumenten gedrag. Inwoners zijn geen klanten van de gemeente. Wij zijn personeel van de inwoners van Woerden.

In 2017 kun je hier binnenlopen en roepen: ik heb een idee! Je wordt welkom ontvangen en er zijn goede instrumenten om hier vervolg aan te geven.'

'Zoals we nu werken, wordt alles geformuleerd vanuit een probleem dat opgelost moet worden. Zo moet het niet zijn. Wij zijn ondersteunend aan inwoners om tot een resultaat te komen.

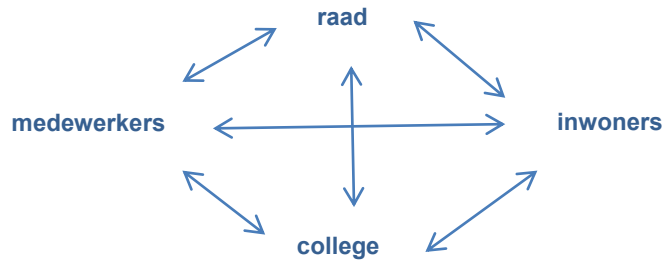
Medewerkers lijken soms problemen te creëren: als inwoners met niets komen, moeten ook de medewerkers op hun handen gaan zitten.

We vragen toch ook initiatieven van medewerkers? Is dat geen tegenstelling?

Deze manier van werken moet wel goed ingebed worden in het proces. Wat betekent dit voor de besluitvorming? Wat betekent dit voor de raad?

Dit gaat ook over risico's durven nemen.'

'Initiatieven van inwoners moeten centraal staan. De gemeente moet mensen actief bij elkaar kunnen brengen. Wel moeten we ervoor zorgen dat mensen hun nek durven uitsteken. Een afrekencultuur moeten we vermijden. Bij een nieuwe manier moet je fouten mogen maken. Dit vraagt om een andere houding t.o.v. elkaar.'



Samenvatting

Co-creatie

- Het gaat om actie
- Het gaat om eigenaarschap van de inwoner/ initiatief
- Het gaat om een andere houding en gedrag:
naar buiten (letterlijk)
interactie in de praktijk
Initiatief bij de ander laten
Je overbodig maken? (uitdaging voor college, raad en organisatie)

Wat niet?

- Output: Geen pak papier
- Taakopvatting: zaken niet als een probleem formuleren wat daarna opgelost moet worden.

Welke aanpassing vraagt dat?

- Een andere houding tegenover elkaar (inwoners, raad, college, medewerkers)
- Bestuur op de hoogte stellen van het gevolgde proces
- Andere werkvormen, methodieken
- Andere vaardigheden
- Risico's durven nemen
- Inwonersinitiatieven voorop

Uitgangspunten

- Inwoners centraal
- We zeggen: "Ja, tenzij.."

Stap 3b Informatieavond met de raad

Onderwerp: interactie inwoner – lokale overheid

Op 12 februari informeerden we de raad over de stand van zaken m.b.t. dit onderzoek en vroegen input.

- Wat wilt u, als raad zien in 2017?
- Wat betekent dit voor uw rol als raadslid?
- En wat hebt u daarvoor nodig?

Na een korte introductie en presentatie van de stappen tot nu toe werd informeel in groepjes met elkaar gepraat. Er werd uitleg gegeven over de stappen tot nu toe en andere communicatieonderzoeken die eerder zijn gedaan. Op flappen reageerden raadsleden op de twee centrale vragen. Er is geen presentielijst bijgehouden van de informatiebijeenkomst. De indruk bestaat dat van elke fractie een vertegenwoordiger aanwezig was.

Presentatie stappen tot feb 2014:

- Inventarisatie participatietrajecten, stap 1
- Communicatiemiddelen onderzoek, Ashnaa Roktoe 2014
- Leefstijl gericht communiceren, uitgewerkt voor Woerden, Smartagent 2014
- Kwaliteit brieven, mails enz. stap 2b
- Voorkeursgedrag medewerkers stap 2a
- Servicenormen (staand beleid)
- Social media beleid structureel en verankeren (apart traject, nog niet gerealiseerd)

Opbrengst flap met titel: Rol Gemeenteraad

- Weten waar men mee bezig is.(college, organisatie, burgers)
- Weten 'welke potjes op het vuur staan'
- Participatie-agenda
- Raadsleden inzetten als 'instrument' voor participatie, meedoen!
- Gebruik kennis! > wanneer?
Netwerk
- Kritisch doorvragen: inzicht krijgen in feitelijke participatie
- Rekening houden met (gepassioneerde) minderheden / meerderheden (red: dit betrof de zondagssluiting)
- Willen leren: zaken gaan mis
- Aan de voorkant afspraken maken wie (college, raad, samenleving) t.z.t. wanneer aan zet is.

Opbrengst flap met titel: In 2017 ...

- Meedoen
- Medewerkers besteden gemiddeld 30% van hun tijd aan participatie / communicatie, bestuurders 50%, raadsleden 70%
- Gebruik maken van experts (= ook ervaringsdeskundige) onder de bevolking, niet alleen gemiddelde burger
- Iedereen die participeert krijgt terugkoppeling, persoonlijk, wat wel of niet (en waarom) met ideeën is gedaan. (wel haalbaar: veel reacties)
- Participatie = niet meer enkel uitnodigen om met overheid mee te denken, maar ook een overheid die burgers opzoekt om mening / visie/meedenkkracht op te halen.
- Verantwoordelijkheden en budget naar inwonersinitiatief, zoals wijk- en dorpsplatforms. Met ruimte voor het maken van fouten. Wat vraagt dat van de vrijwilligers? (belasting)
- Van opdrachtgeverschap naar partnerschap
- Cultuuromslag bij burgers bewerkstelligen(positieve ervaringen via media communiceren)
- Taal: minder jargon > BEELDEN
- Werken met een soort stappenplan voor communicatie, waarin raadpleging / co-creatie/ interactie een vaste stap is bij opstellen van nieuw beleid. (iets voor intern gebruik, niet iets wat in de raad hoeft te komen)
- Wat verstaan inwoners onder co-creatie en participatie? In 2017 is dit in kaart gebracht. Navraag doen: van huisvrouw tot forens, van stadsheld tot anoniempje. Wij verzinnen dit niet.
- Ik zou graag willen zien op welke manier beleid tot stand is gekomen: hoe is het proces van co-creatie tot stand gekomen? Dat is een vraag die ik bij de behandeling van een stuk wel belangrijk vind. Dit om inzichtelijk te maken hoeveel inwoners hebben meegewerkt of op welke manier. Voor mij maakt dat de bespreking / een standpunt meer onderbouwd. (Gaat het om een individu, een straat/wijk enz. / Wat waren standpunten en visie en in hoeverre verschilden deze van elkaar?)
- In 2017 is er een antwoord op de vraag: Hoe bereiken we het tegengeluid? (achteraf geen actiegroepen om beleid dat co-creatief tot stand is gekomen weer terug te draaien)

Stap 4a Gesprek met inwoners die aan een participatietraject meededen.

Informeel gesprek met over hun ervaringen in deze trajecten. Wat kan de gemeente hiervan leren. Hebben zij nog adviezen en tips voor ons? De genodigden zijn willekeurig gekozen uit de presentielijsten van recente trajecten.

Gesprek vond plaats op 31 maart.

Aanwezig waren een 10-tal inwoners die betrokken zijn geweest bij de volgende recente trajecten:

- Hondenbeleid
- Herinrichting Dorpsstraat Harmelen
- Woonvisie Kamerik en Snel & Polanen
- Herinrichting Exercitieveld

Sommigen van hen ook in het verleden betrokken geweest bij eerdere trajecten of klankbordgroepen.

Vanuit de gemeente waren aanwezig:

Margot Stolk, wethouder gemeente Woerden

Gerben Karssenbergh, directie gemeente Woerden

Carla Dupont, communicatieadviseur gemeente Woerden

Adviezen en tips:

- Stel van te voren duidelijke kaders. Herhaal gedurende het hele traject steeds weer wat de kaders zijn. Denk er goed over na, zodat er achteraf niet iets aan toegevoegd wordt. Alles draait om verwachtingenmanagement. 'Stel aan het begin de goede vraag'(Dorpsstraat, Exercitieveld, Defensie-eiland)
- Zorg ervoor dat er achteraf niets 'uit de hoge hoed' komt. (Exercitieveld)
- Kijk of je inwoners ook kunt inzetten om een brug te slaan naar andere inwoners. Soms is praten met een grote groep lastig. Een inwoner kan dat soms beter doen met een beperkte groep, waar hij toe behoort. Vervolgens kan deze persoon als vertegenwoordiger van die bewoners optreden. (voorbeeld de heer Kotvis bij deel Dorpsstraat)
- Soms is het handiger om een project in delen op te delen. Bijvoorbeeld de Dorpsstraat. Het aantal mensen was te groot, ook gold voor verschillende delen van Dorpsstraat een andere problematiek.
- Houdt contact ook na besluitvorming. Inwoners willen weten wat er na de besluitvorming gebeurt: wanneer wordt het uitgevoerd? Wat zijn daarvan de consequenties? Ook al is dat niet meteen duidelijk, dan hen daarover informeren.
- Vaak hebben inwoners verschillende belangen, die zich niet zo makkelijk laten verenigen. Zorg ervoor dat er geluisterd wordt naar de verschillende belangen, en laat ze herkenbaar terugkomen in de uitkomst. Mensen willen zich in ieder geval gehoord weten.
- Mogelijk kan de inzet van een kleinere klankbordgroep helpen om van alle puzzelstukjes, die uit een brede raadpleging komen, het eindplaatje te maken.
- Gebruik ook de expertise van inwoners. Onder de inwoners zijn mensen met kennis die niet bij de gemeente aanwezig is. Inwoners luisteren goed naar elkaar. Ook de gemeente moet goed leren luisteren. Neem deze argumenten mee de afwegingen.
- Soms liggen de belangen van verschillende groepen inwoners zo ver uit elkaar, dat het bij elkaar brengen van mensen polarisatie in de hand werkt. Zorg in een dergelijk geval voor een goede gespreksleider, die ervoor zorgt dat de mensen naar elkaar bewegen.

Stap 4b

Gesprek met inwoners die met ooit met een initiatief aanklopten bij de gemeente

Informeel gesprek over hun ervaringen met de gemeente. Wat ging goed? Wat niet? Wat kunnen we daarvan leren? Tips en adviezen
Genodigden zijn willekeurig gekozen uit initiatieven die op het netvlies stonden. Gesprek vond plaats op 23 april

Initiatiefnemers van de volgende onderwerpen waren aanwezig:

- Het (her)plaatsen van de Fontein spelende kinderen naar het stationsgebied
- Solar Greenpoint Batenstein, Over Rood
- Moespark Woerden
- Stapjefitter, WoerdenActief
- Beheer landgoed Bredius
- Sleutelclub Kamerik
- Monument Cor van Bommel
- Hart voor Woerden (n.a.v. overlijden Robert Mazur), Spontane Koek en Zopie
- Tijdelijk strand Defensie-eiland (niet doorgaan)

Vanuit de gemeente waren bij dit gesprek betrokken:

Wethouder Stolk, portefeuillehouder

Gerben Karssenberg, directie gemeente Woerden

Jaqueline Scheenstra, wijk- en dorpsgericht werken gemeente Woerden

Carla Dupont, communicatieadviseur gemeente Woerden

Adviezen en tips

Alle gasten kwamen aan het woord, vertelden hoe zij in contact kwamen met de gemeente en wat daarin beter kon. Een opsomming van de adviezen:

- Het zou fijn zijn wanneer een ambtenaar hulp kan bieden wanneer er een projectplan geschreven moet worden. Of je zou eenvoudige formulieren aan kunnen bieden i.p.v. om een heel projectplan of zelfs een businessplan te vragen.
- Een initiatiefnemer blijft zich altijd verbonden voelen met zijn initiatief. Ook al is dat weer overgedragen aan de gewone instituten. Daar moet je rekening mee houden.
- Bij de overheid verandert er veel. Sommige initiatieven hebben zijn verbonden met onderdelen van de gemeente die aan verandering onderhevig zijn. Bijv: eerst deed stapjefitter zaken met sociale zaken bij de gemeente, nu moeten ze de boel weer oppakken met Ferm Werk en kunnen ze weer helemaal opnieuw beginnen, lijkt het. Het zou fijn zijn wanneer iemand deze overdracht vanuit de gemeente zou mee begeleiden.
- Ambtenaren hebben vaak geen tijd om initiatieven goed te begeleiden. Daardoor duren processen onnodig lang.
- Bij veel initiatieven zijn vaak meerdere teams uit het stadhuis betrokken. Hierdoor krijgen initiatieven vaak tegenstrijdige boodschappen. Advies: organiseer een gezamenlijk overleg met alle betrokkenen, zodat alles in 1 keer afgestemd kan worden.
- Maak initiatieven ook intern bekend, zodat het verhaal niet steeds opnieuw verteld hoeft te worden.
- Maak ook voor de inwoners een overzicht van de initiatieven die er zijn. Mensen kunnen eventueel contact met elkaar zoeken. Wijs een vast contactpersoon aan, een soort initiatievenloket. Niet iedereen weet de weg naar het college zo makkelijk te vinden.
- Wees open, vertrouw je partner en vertel waar je mee worstelt.
- Zorg ervoor dat het initiatief aansluiting vindt bij de juiste afdeling. Wanneer het niet goed zit kan dit vervelende consequenties hebben. Over Rood is een onderdeel van WoerdenWerkt. Wil graag bij het

sociaal domein horen. Moet nu uitgebreide rapportages schrijven en aan andere lastige voorwaarden voldoen.

- Zorg ervoor dat het initiatief een vast contactpersoon heeft in de organisatie. Iemand die weet hoe het zit. Die een schakel kan zijn en de boel niet los laat.
- Wijs initiatiefnemers op het spreekuur van het college. Een mooie plek om een initiatief te introduceren en te kijken hoe het college hier tegenover staat.
- Vermoei enkelvoudige initiatieven niet met procedures / voorwaarden alsof het hele complexe of grote ondernemingen zijn. Hou het simpel.
- Kijk hoe andere gemeente met soortgelijke initiatieven omgaan. Schiet niet onmiddellijk in de risico-reflex. Kijk wat er wel kan en durf over regelgeving heen te stappen. Kijk of de regels die je oplegt ook wel passend zijn bij het initiatief (geen onzin regels). Je kunt een particulier initiatief niet benaderen als een professionele organisatie.
- Zorg voor contact / overleg tussen de wethouder (die in eerste instantie positief heeft gereageerd op het initiatief) en de ambtenaar die het moet uitvoeren / regelen (waar loopt die tegen aan?)
- Wanneer er geen commercieel belang achter een initiatief zit, vraag dan ook geen leges. Je werpt dan een (financiële) drempel op voor iets dat in het algemeen maatschappelijk belang gedaan wordt.
- Vrijwilligers zijn verzekerd, maar moeten dan wel verbonden zijn aan een stichting. Kan het ook simpeler, zonder dat je een stichting hoeft te worden?
- Wees voorzichtig met wekken van verwachtingen naar de initiatiefnemer toe. Vaak verandert er wat en blijkt het een en ander toch niet te kunnen.
- Het is belangrijk dat je als initiatiefnemer ook ambtenaren leert kennen, die misschien wat minder enthousiast/vernieuwend zijn. Je moet hen ook weten te enthousiasmeren.
- Eerste contact met wethouder, biedt ook ingang in de organisatie. Wanneer je eerste contact met de organisatie is, dan is het veel moeilijker je initiatief gerealiseerd te krijgen.
- Maak als gemeente meer bekend dat inwoners met initiatieven kunnen komen.

Stap 4b

Gesprek met wijk- en dorpsplatforms

Informeel gesprek over een concept van het document *Woerden zegt: ja, tenzij...* Hoe kijken de wijk- en dorpsplatforms hier tegenaan?

Gesprek vond plaats op 24 augustus.

Aanwezig waren de volgende wijk- en dorpsplatforms:

- Harmelen
- Zegveld
- Schilderskwartier
- Snel & Polanen
- Staatsliedenkwartier

Vanuit de gemeente waren aanwezig:

Margot Stolk, wethouder gemeente Woerden

Gerben Karssenberg, directie gemeente Woerden

Ron van Hattem, teammanager Afval & Reiniging gemeente Woerden

Jacqueline Scheenstra, beleidsmedewerker Wijkgericht werken gemeente Woerden

Bas van Hell, projectleider interactie inwoner-overheid gemeente Woerden

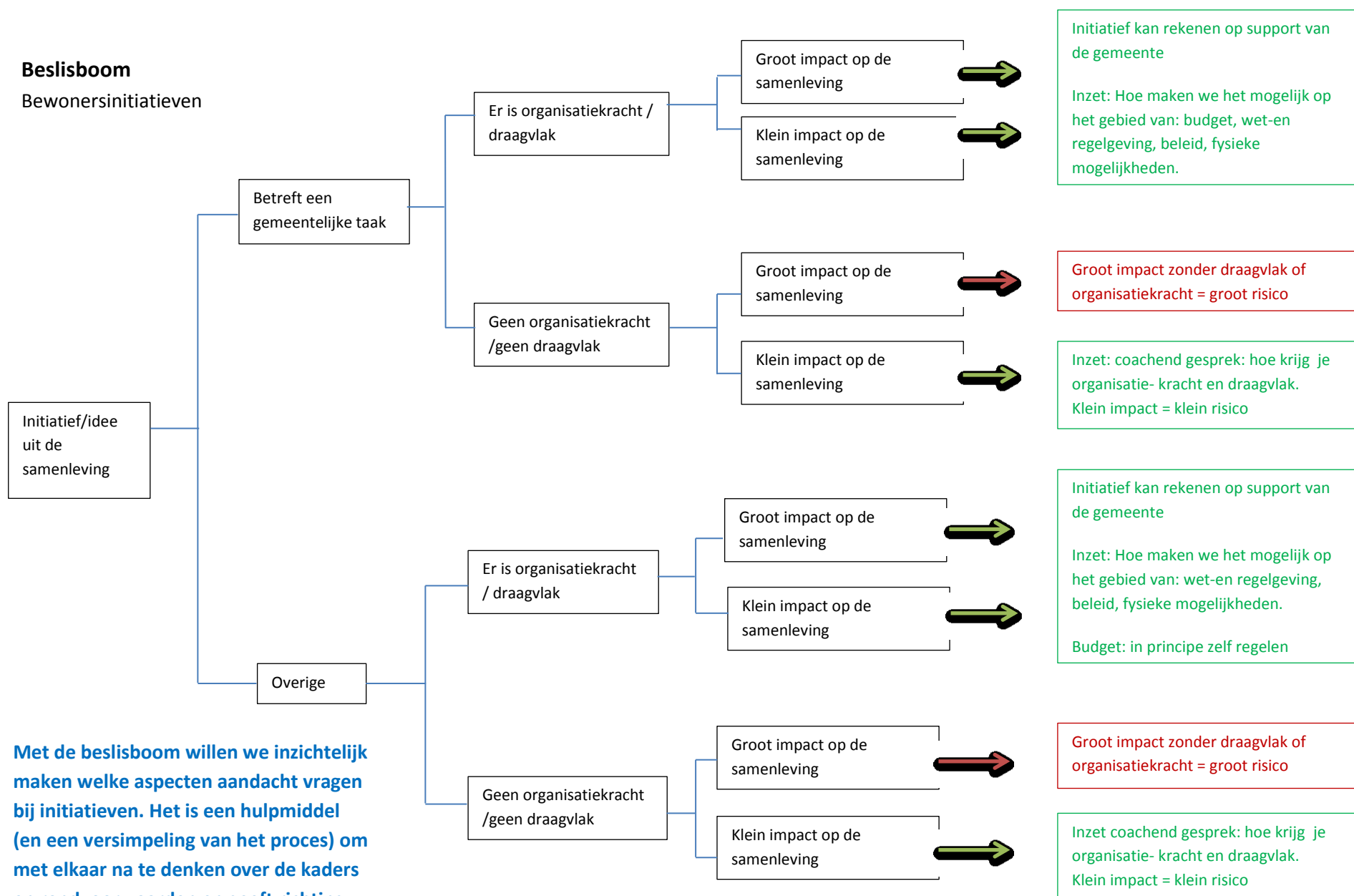
Adviezen en tips:

- Laten we met elkaar nadenken over de rol van de wijk- en dorpsplatforms. Een heldere positie van de wijk- en dorpsplatforms is van belang voor het voortbestaan.
- De wijk- en dorpsplatforms kunnen een rol spelen in het creëren van een breed gedragen oplossing.
- Leg verbinding met de verbetering van het woon- en leefgenot. Daar licht de rol en taak van de platforms.
- Als er in wijk of dorp een initiatief wordt genomen door een inwoner, informeer dan als gemeente het platform hierover.
- Pas op dat de nieuwe werkwijze niet vertragend werkt.
- De communicatie tussen gemeente en inwoners kan verbeteren. Zet de deskundigheid van de ambtenaren in ten dienste van wijk en dorp.
- Zet de deskundigheid van de wijk- en dorpsplatforms in een vroeg stadium in voor beleidsontwikkeling.
- Continuïteit bij initiatieven is een aandachtspunt.

.....

Beslisboom

Bewonersinitiatieven



Met de beslisboom willen we inzichtelijk maken welke aspecten aandacht vragen bij initiatieven. Het is een hulpmiddel (en een versimpeling van het proces) om met elkaar na te denken over de kaders en randvoorwaarden en geeft richting aan het proces en het handelen van medewerkers en bestuurders.

Bewonersinitiatieven

Harde en zachte kaders

1 Draagvlak bij inwoners?

Ja
n.v.t.

nee, er is (nog) geen draagvlak

Adviesgesprek door gemeente: Hoe kunnen de initiatiefnemers zelf draagvlak creëren voor hun idee?

2 Fysiek mogelijk?
Realiseerbaar?

Ja
n.v.t.

nee, er is (nog) geen locatie

Adviesgesprek door gemeente: met wie kunnen de initiatiefnemers het gesprek aan gaan om fysieke ruimte voor hun idee te regelen? Particulieren / overheid
Overleg met portefeuillehouder, ev. college-/raadsvoorstel

3 Budget beschikbaar?

Ja
n.v.t.

nee, er is (nog) geen budget

Adviesgesprek door gemeente:
Suggesties voor particuliere of bedrijfssponsors?
Stimuleringsfonds sociaal domein?
Wijk en dorpsbudget? Ander budget?
Overleg met portefeuillehouder, ev. college-/raadsvoorstel

4 Passend in beleid en
geldende afspraken?

Ja
n.v.t.

nee, initiatief is in strijd met
huidig beleid / afspraken

Adviesgesprek na overleg met portefeuillehouder. Hoe maken we het mogelijk?
Bij beleidswijziging altijd via college / raadsvoorstel

5 Passend in huidige
wet- en regelgeving?

Ja
n.v.t.

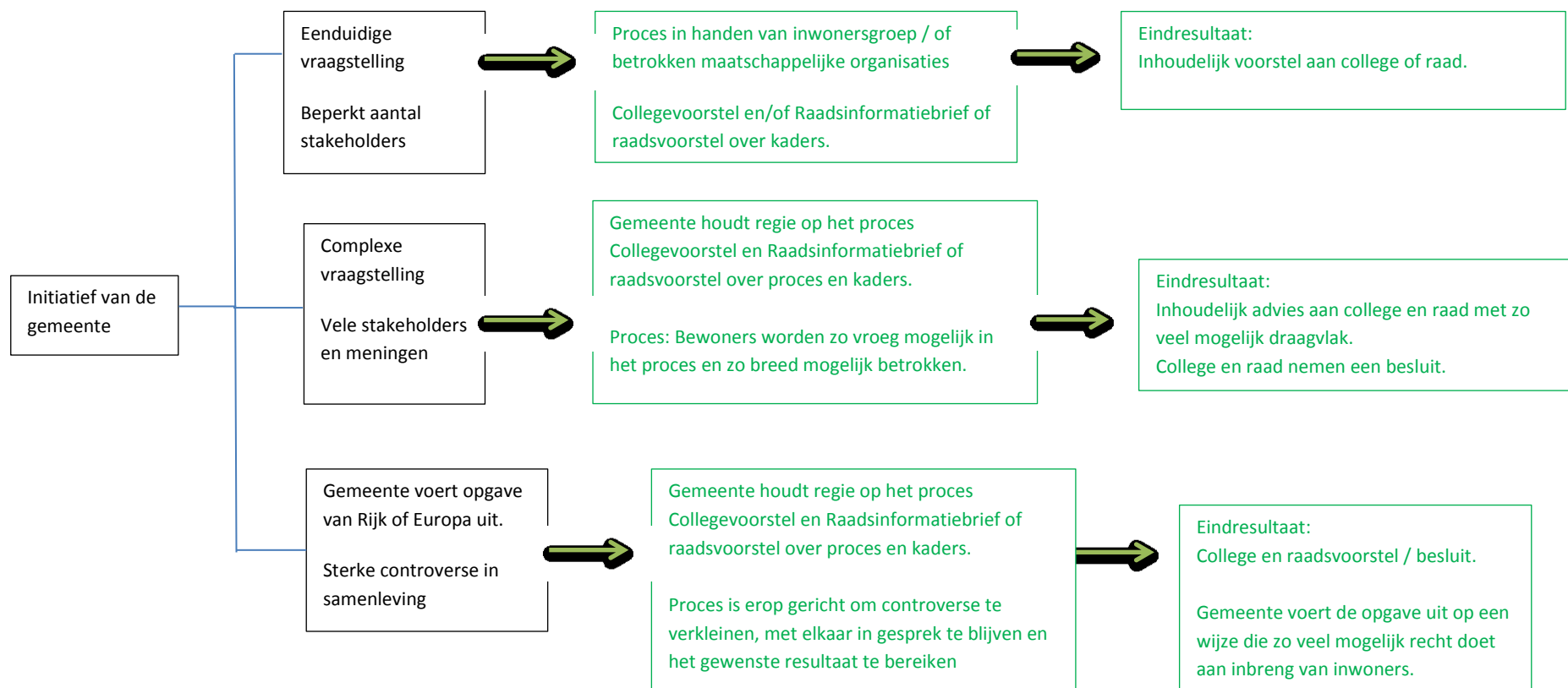
nee, initiatief is in strijd met
wet- en regelgeving

Adviesgesprek na overleg met portefeuillehouder. Hoe maken we het mogelijk?
Verwachtingenmanagement: speelruimte voor gemeente is klein (!) Als het lukt:
altijd via college en raadsvoorstel

1,2,3,4 en 5: Ja of n.v.t.

→ Gemeente spant zich in om het initiatief te helpen realiseren.

Aanpak wanneer het initiatief van de gemeente uitgaat



Bijlage 4 bij: Woerden zegt: “Ja, tenzij

Acties

Uit de gesprekken met inwoners, initiatiefnemers, wijk- en dorpsplatforms, het college en de raad, zijn elementen naar voren gekomen waarop verbetering mogelijk is. Tal van tips en adviezen leidden tot de volgende concrete voorstellen:

Houding en gedrag

- *We organiseren bijeenkomsten voor medewerkers, raad, college, wijk- en dorpsplatforms. We laten ons informeren over goede voorbeelden, delen onze ervaringen en gaan in gesprek met elkaar over onze rol.*
- *We organiseren trainingen voor medewerkers gericht op communicatievaardigheden, zoals het schrijven van brieven, helder presenteren en leiden van een bijeenkomst.*

Organisatie

- *We richten een centraal punt in dat initiatieven coördineert. Dit centrale punt (medewerkers wijk- en dorpsgericht werken) is het loket voor inwonersinitiatieven, bewaakt de uitgangspunten, verzorgt de monitoring en begeleidt eventueel ook zelf initiatieven. Een initiatief kan via alle kanalen binnen komen. Raadsleden, collegeleden, wijk- en dorpsplatforms en medewerkers verwijzen inwoners met een initiatief naar deze centrale plek en zorgen voor een warme overdracht.*
- *Elk initiatief krijgt een eigen begeleider. De initiatiefbegeleider coördineert de ondersteuning vanuit de gemeente en volgt het traject van begin tot einde. Hij/zij zorgt ervoor dat binnen en buiten de gemeentelijke organisatie de juiste personen en disciplines (incl. het bestuur) zijn aangehaakt. De initiatiefbegeleider beheerst de zachte kant en is bedreven in het voeren van het gesprek over de harde kant. Indien nodig wordt een inhoudelijk projectleider aangesteld.*
- *Elk initiatief wordt tevens verbonden met een collegelid als portefeuillehouder. Ook een raadslid kan zich als contactpersoon vanuit de raad aan een initiatief verbinden.*

Werkwijze, proces, wet- en regelgeving

- Zowel inwoners als bestuurders kunnen het initiatief nemen om een onderwerp samen met de samenleving op te pakken of aan de samenleving over te laten. We onderzoeken of dit aspect verankerd moet worden in een gemeentelijke verordening. We kijken daarbij naar andere gemeenten en de VNG.
- Bij elk initiatief (zowel van inwoners als van de gemeente) wordt de vraag gesteld, wie er bij het vraagstuk betrokken moeten worden, wat ieders rol is en hoe het organisatorisch aangepakt moet worden. Inwoner(s) en gemeente gaan hierover in gesprek. Overigens kan uiteraard ook een uitkomst zijn dat een van beide geen partij is in het initiatief.
- Bij beleidsvorming door of met de samenleving of wanneer er sprake is van initiatieven met een grote impact worden college en (eventueel) raad vooraf betrokken. Bijvoorbeeld door middel van een startnotitie worden vooraf afspraken gemaakt over het proces en de kaders. Op dat moment kan dan desgewenst het politieke debat over de invloed van de bestuursorganen op het proces en/of de uitkomst worden gevoerd. Raad en college conformeren zich daarna aan de uitkomst (mits voldaan is aan de procesafspraken en kaders). De huidige participatie- en inspraak verordening wordt hierop mogelijk aangescherpt.
- Als er sprake is van een initiatief op wijk- of dorpsniveau kan er een rol weggelegd zijn voor het wijk- of dorpsplatform. Zij kunnen het draagvlak voor het initiatief peilen en als er sprake is van tegenstrijdige belangen een bemiddelende rol spelen. Los daarvan is het belangrijk dat het wijk- of dorpsplatform op de hoogte is van initiatieven binnen de wijk.
- We gaan kijken welke inwoners bereid zijn hun deskundigheid en ervaring in te zetten bij diverse projecten. De gevraagde inzet kan wisselen per project. Bijvoorbeeld om als adviseur of schakel tussen inwoners en gemeente ingezet te worden.

Instrumenten

- *Burgerbegroting: in 2018 denken inwoners mee over de begroting. Hierin zijn diverse niveaus; van het inspraak vragen op begrotingsvoorstellen tot het aan de samenleving overlaten van de keuze waar het 'vrije deel' van de begroting aan wordt besteed. Denk aan het budget voor cultuur, sport, recreatie, maar ook wijkbudgetten.*

- *We ontwikkelen praktische tools voor de organisatie.* Bijv. procesbeschrijving, afwegingskaders, checklists, aanpassing van formats zoals het college- en raadsvoorstellen, informatiebrieven raad en college en het format projectplan Initiatieven.
- *We ontwikkelen een dynamische (jaar)agenda 'interactie inwoners – gemeente'* voor raadsleden, college, medewerkers, wijk- en dorpsplatforms en inwoners. Zodat iedereen op de hoogte kan zijn van de onderwerpen, waarmee we samen aan de slag gaan.

Communicatie

- *Initiatiefmogelijkheden:* Waar kan een inwoner terecht? Uiteraard kan iedereen een brief schrijven naar de gemeente of een gesprek aanvragen met een wethouder, maar we moeten als gemeente ook daar zijn waar de inwoners actief zijn. Dus mogelijkheden op de website, een Facebookpagina, Twitteraccount etc. Uiteraard hoeven we niet alle mogelijke kanalen te benutten, maar wel 'zijn waar de inwoner is'. Het social media beleid dat momenteel ontwikkeld wordt zal ook vanuit deze doelstelling vorm gegeven worden.
- *Gewoon 'goede' communicatie is de basis van alle contact.* We werken continu aan de verbetering van de algemene communicatie vanuit de gemeente en van de persoonlijke communicatievaardigheden van medewerkers. In alle communicatie nemen we de positie van de inwoner als uitgangspunt. Aandacht gaat uit naar alle fasen in een traject, inclusief de nafase. Op korte termijn werken we aan de verbetering van de brieven en de inzet van woerden.nl ten behoeve van deze processen.
- *We loten een groep inwoners die betrokken wordt bij (grote) ontwikkelingen in Woerden.* Zij denken mee, bepalen welke kant het op moet en vormen zo het Woerdense beleid.
- *We voeren een campagne waarin het succes van initiatieven wordt gevierd.* Hiermee laten we zien dat initiatieven kansrijk zijn en leuk om samen aan te werken. Zo enthousiasmeren we inwoners om zelf actief te worden.
- *We monitoren de interactie inwoner-gemeente.* We stellen een systematiek vast om deze ontwikkeling te monitoren. De tevredenheid van inwoners staat daarbij centraal, waarbij ook de wijk- en dorpsplatforms worden geraadpleegd. De processen worden structureel geëvalueerd. Jaarlijks wordt hierover gerapporteerd.