



Diemen doen we samen!

Visie op participatie, communicatie en initiatief

Waarom deze visie?



De gemeente Diemen ziet dat de samenleving enorm in beweging is. Inwoners pakken steeds meer zelf op en werken aan wat zij belangrijk vinden voor de straat, de buurt en het dorp. Ondernemers, verenigingen en maatschappelijke organisaties slaan de handen ineen om samen iets moois neer te zetten. Vaak is de gemeente hierbij betrokken, maar steeds vaker ook niet. Vaak is de gemeente hierin (mede) initiërend, steeds vaker ook niet. Anders gezegd: er is zo langzamerhand een nieuw samenspel ontstaan, tussen gemeente en gemeenschap.

Ondertussen maakt Diemen een grote groei door. Tot 2020-2022 neemt ons inwoneraantal met zo'n 30% toe, tot ruim 35.000 inwoners. Deze groei heeft niet alleen gevolgen voor de fysieke infrastructuur en het voorzieningenniveau, maar vraagt ook om aandacht voor onderlinge binding. Zowel tussen 'oude' en nieuwe inwoners, als ook tussen nieuwe inwoners onderling en met 'het dorp Diemen'. We verwachten dat op deze thema's de komende jaren tal van netwerken en initiatieven zullen ontstaan, met én zonder betrokkenheid van de gemeente.

Dit nieuwe samenspel vraagt – zeker in de lokale context van groei – om een visie, om een opvatting van de gemeente. Daarom is voorliggend document opgesteld. We geven hierin met opzet geen uitgebreide beschouwingen en vergezichten. Het stuk is doelgericht opgesteld en

gaat in op: wat is onze ambitie in het licht van deze ontwikkelingen? Welke rol ziet de gemeente voor zichzelf weggelegd? Wat zijn onze doelstellingen? En welke afspraken maken we hierover?

Hiermee leggen we in belangrijke mate vast wat we de afgelopen jaren al aan activiteiten hebben ingezet, onder het motto 'ontmoeten & verbinden'. Dit stuk gaat hier 'met de breinaald doorheen', legt koppelingen tussen beleidsvelden, legitimeert experimentele 'koplappersactiviteiten' en borgt alles in een beleidsmatig kader. Het stuk biedt tegelijk de gelegenheid om vanuit een kaderstellende rol extra of andere accenten te leggen in de rolinvulling van de gemeente.

Als gemeente willen wij de nieuwe energie in de samenleving erkennen, waarderen en stimuleren. We sluiten aan bij wat er in onze lokale gemeenschap aan initiatieven gebeurt, vullen aan en maken mogelijk. We willen meer bemiddelen en verbinden, als gelijkwaardige partner van maatschappelijke instellingen, informele netwerken en sociaal ondernemende burgers. En soms willen we het initiatief een groot of klein zetje geven. De gemeente heeft in dit alles een groot verantwoordelijkheidsbesef. Niet voor niets stond voor de gemeente vanaf 2014 'ontmoeten en verbinden' centraal. En ook deed onze Rekenkamer er al onderzoek naar.

Beleidsmatige achtergrond

Participatie in perspectief

Onderzoek naar het samenspel tussen gemeente en gemeenschap
Rekenkamer Diemen

Omgevings sensitiviteit Gemeente Diemen in perspectief



Resultaten van een quickscan

In 2015 heeft de Rekenkamer Diemen onderzoek gedaan naar “het samenspel tussen gemeente en gemeenschap”. Daarin maakte ze onderscheid tussen “burgerparticipatie” en “overheidsparticipatie”. Waar in het eerste geval de gemeente de uitnodigende partij is, gaat het in het tweede geval om processen waarbij “de overheid aanschuift bij de burger die zelf en uit zichzelf bezig is”. De Rekenkamer concludeerde dat de gemeente Diemen op het gebied van burgerparticipatie goed op weg is – met nog wel een paar aandachtspunten. Belangrijke bron voor handelen hierbij is de nota burgerparticipatie uit 2014, als ook het communicatiebeleid uit 2009.

Tegelijkertijd had de gemeente, aldus de Rekenkamer, overheidsparticipatie als nieuwe beweging nog niet goed op het netvlies. Deze beweging vraagt om een ander “samenspel”. Bij de bespreking van het rapport hebben college en gemeenteraad deze conclusie omarmd en afgesproken om een opvatting en aanpak op dit thema te ontwikkelen. Dat is deze visie geworden.

Daarnaast heeft het college in 2016 een onderzoek laten uitvoeren naar de omgevings sensitiviteit in de ambtelijke organisatie. Aanleiding voor het onderzoek was een toezegging die aan de gemeenteraad is gedaan, toen werd gesproken over een aantal (ruimtelijke) projecten en de (hoger wordende) verwachtingen van onze inwoners

ten aanzien van de uitvoering ervan. Omgevings sensitief handelen vraagt om (meer) omgevings bewustzijn, reactievermogen, participatie, flexibiliteit en goede communicatie.

De onderzoekers hebben een positief beeld aangetroffen in de organisatie. Daarbij hebben zij zich gericht op vier domeinen die ieder apart en in onderlinge samenhang bepalend zijn voor de ruimte voor en mate van omgevings sensitiviteit in een gemeentelijke organisatie: cultuur, kaders, organisatie en (individueel) handelen. De grondhouding ten opzichte van omgevings sensitiviteit is positief: medewerkers erkennen het belang en proberen daarnaar te handelen (cultuur). Bestaande kaders en afspraken voldoen op grote lijnen (kaders). De inrichting van de organisatie beweegt mee met ambities op het vlak van omgevings sensitiviteit en er is in de organisatie voldoende talent aanwezig. Wel doet het bureau nog een aantal handvatten voor verbetering of optimalisatie. Deze zijn bedoeld om het positieve beeld nog verder te versterken en te bestendigen. De handvatten richten zich op versterkte competenties van (individuele) medewerkers en op (politieke) rugdekking voor (nog) sensitiever handelen.

De hoge mate van omgevings sensitiviteit verklaart de goede aandacht voor burgerparticipatie. En vormt tegelijkertijd een belangrijke basis om als gemeente ook de vervolgstap te zetten ten aanzien van overheids participatie.

voorbeeld
1



De Rode Kruislaan kwam de afgelopen jaren eigenlijk alleen maar in het nieuws als er iets vervelends gebeurd was. Bewoners keken niet echt meer naar elkaar en hun leefomgeving om. Huisvuil slingerde rond, trappenhuisen waren vervuild en mensen ergerden zich aan elkaar. Rochdale, gemeente en de Huurdersvereniging Diemen besloten gezamenlijk dat er iets anders nodig was dan handhaving, nieuwe regels, meer camera's of politie-inzet. Ze gingen op zoek naar een aanpak die staat voor meer verbindingen in de buurt, meer contact onder bewoners en het op gang brengen van bewonersinitiatieven. Zonder plan, zonder programma en zonder concrete projectdoelen. Spannend was of dat ook echt zou lukken. Vanaf januari 2017 gingen twee community builders aan de slag. Dat wil zeggen, ze gingen elke week bij een van de flats staan met koffie, thee en iets lekkers en knoopten gesprekken aan met bewoners die langs kwamen. Hun motto was: iedereen heeft iets te bieden en alles wat je nodig hebt om er iets van te maken, van je buurt, is er al. Binnen een halfjaar is een initiatiefrijke netwerk ontstaan in en om de Rode Kruislaan.

Missie

Onze missie: *Diemen doen we samen!*

Als gemeente willen wij de nieuwe energie in de samenleving erkennen, waarderen en stimuleren. Met voorliggend document willen we nadrukkelijk geen blauwdruk neerleggen hoe in Diemen het participatiespel gespeeld moet worden. Die tijd van 'top down' sturing ligt (ver) achter ons. Wel gaan we in op hoe we als gemeente onze rol in dit spel willen invullen; wat (potentiële) initiatiefnemers van ons mogen verwachten. We erkennen daarbij dat "aan de andere kant" (oftewel: in de gemeenschap) sprake is van grote diversiteit. Op allerlei plekken in de gemeenschap ontstaat op allerlei manieren, vanuit allerlei behoeftes en verlangens, initiatief, waartoe wij ons als gemeente hebben te verhouden. Deze zullen wij niet op voorhand categoriseren of classificeren. Om daarmee te voorkomen dat we ze "in een uniform hokje duwen". We

richten ons op onze eigen rolinvulling. Ook legt de visie, om dezelfde reden, geen doelstelling vast hoeveel (of welke) initiatieven er verwacht worden door de gemeente. Initiatief is er (of niet) en daar wil de gemeente zo goed mogelijk op inspelen.

De visie richt zich daarmee vooral op de manier waarop de gemeente de komende jaren samen met de gemeenschap (verder) aan de slag wil. Het zet nog nadrukkelijker de beweging – politiek-bestuurlijk gedragen – op het spoor, om als gemeente (nog) meer in te spelen op alle maatschappelijke initiatieven. Om daartoe 'los te laten en te faciliteren' en ook om 'te ontmoeten en te verbinden'. Dit streven leggen we vast in onze missie: 'Diemen doen we samen!'

voorbeeld
2



De gemeente beheert het openbaar groen in Diemen. Maar op steeds meer plekken nemen inwoners een stukje van het onderhoud van het openbaar groen van de gemeente over. Bijvoorbeeld door het planten van bloemen en planten in plantsoenvakken of door de aanleg van geveltuintjes. Op die manier kan iedereen zijn eigen woonomgeving opfleuren en meer betrokken raken bij de eigen buurt. Veel inwoners vinden het belangrijk dat het groen in hun straat goed wordt onderhouden en dat de straat er mooi en fleurig uit ziet. Ook de gemeente hecht veel waarde aan een mooie, groene omgeving. Maar vaak heeft de gemeente alleen geld voor basisplanting en basisbeheer en niet voor bijzondere soorten groen, omdat die meestal meer onderhoud vergen. Er zijn daarom op verschillende plekken in Diemen inwoners die het onderhoud van de gemeente hebben overgenomen. Onderhoud van buurtgroen door inwoners geeft ruimte voor bloemrijkere beplanting met meer variatie en/of het kweken van eetbare planten. Het is bovendien een leuke manier om straat- en buurtgenoten te ontmoeten en gezamenlijk zorg te dragen voor een levendige en fijne buurt! De gemeente ondersteunt bewoners die het openbaar groen in hun omgeving willen onderhouden.

Visie

Onze visie:

We geven in een nieuw samenspel met inwoners, ondernemers en instellingen inhoud en vorm aan een groeiend Diemen. We benutten de creativiteit, kracht en energie die in onze gemeenschap aanwezig is.

In het nieuwe samenspel blijft voor de gemeente een belangrijke rol weggelegd. Zeker in tijden van groei heeft de gemeente een belangrijke, regisserende rol. We overzien de ontwikkelingen en maken hierin afwegingen. Ook dragen we op verschillende terreinen (wettelijke) taken en verantwoordelijkheden, zoals de verstrekking van uitkeringen, het bijhouden van basisregistraties, de uitgifte van reisdocumenten, ruimtelijke ordening, diverse toezicht & handhaving en de gedecentraliseerde taken in het sociaal domein. Hieraan inhoud en vorm geven, proberen we zoveel mogelijk samen met inwoners, bedrijven en instellingen te doen.

Aan de andere kant zien we dat veel initiatieven op enig moment de gemeente nodig hebben. Initiatieven en initiatiefnemers verdienen zo nu en dan een zetje, zijn

soms van de gemeente afhankelijk of zoeken gericht naar samenwerking. Dat vereist een goede verstandhouding, een gelijkwaardige dialoog en duidelijkheid over wat wel en niet kan. Ook daarin ligt een belangrijke rol van de gemeente.

Het meer samen doen en verbinding maken: dat zullen we niet altijd in een keer goed doen. Het is vallen en opstaan. Leren en experimenteren. Maar wel met een duidelijk doel voor ogen. De gemeente zet initiatieven van inwoners op de voorgrond. We activeren en faciliteren. Tegelijkertijd vergroten we de toegankelijkheid van de gemeente, op verschillende manieren. En we maken nieuwe netwerken mogelijk, of bestaande netwerken sterker. Want er zit veel energie in onze Diemense gemeenschap. Dat verdient een gemeente die daar gebruik van maakt!

voorbeeld
3



De prettige mix tussen groot- en kleinschalige voorzieningen is een kracht van Diemen, die we willen uitdragen, binnen de eigen gemeente en daarbuiten. Daarom zet Diemen sinds 2014 in op citymarketing. Citymarketing is de wijze waarop Diemen zich als geheel presenteert op verschillende markten en aan verschillende doelgroepen. Onder de vlag 'Daarom Diemen' voert inmiddels een brede groep aan partners, waaronder de gemeente, een divers programma uit, om daarmee het imago van Diemen positief te veranderen. Dit netwerk bestaat inmiddels uit meer dan 50 lokale partners. Hieruit ontstaan diverse allianties en initiatieven voor gezamenlijke activiteiten. De Daarom Diemen community telde binnen vijf maanden al meer dan 3000 leden en presteert op het gebied van "engagement" uitzonderlijk.

Doel & resultaat

Vijf doelstellingen met concrete afspraken

Om deze visie van 'in een nieuw samenspel inhoud en vorm geven aan een groeiend Diemen' te realiseren, hanteren we vijf doelstellingen. Deze zijn feitelijk de afgelopen jaren al in gang gezet. Met voorliggende visie leggen we ze vast, geven lopende activiteiten daarbinnen een plaats en versterken onze ontwikkelkracht waar nodig. Per doelstelling komen we tot een concrete afspraak tussen college en gemeenteraad.

De vijf doelstellingen zijn:

1. We participeren, stimuleren en bouwen mee;
2. We communiceren als verbindingsofficier;
3. We maken onze dienstverlening persoonlijker;
4. We bewaken dat iedereen kan meedoen;
5. We koersen op initiatiefrijke medewerkers.

En om deze doelstellingen succesvol te realiseren, is het ook belangrijk om "de basis in de organisatie" op de orde te houden. Om de basisdienstverlening en taakuitoefening op adequaat niveau te houden. Daarom gaan we nu eerst kort in op deze basis.

Meetbaar resultaat: hogere waardering van inwoners (6,7 in 2019)

Het resultaat van zo'n visie als deze is moeilijk meetbaar, want het hangt met vele ontwikkelingen en activiteiten samen. Toch willen we een gezonde ambitie neerleggen, met name waar het gaat om de waardering die inwoners geven aan de relatie inwoner-gemeente.

Daarom stellen we ons ten doel dat onze score in de burgermonitor van waarstaatjegemeente.nl ("wijze waarop de gemeente burgers en organisaties betreft bij het beleid en de samenwerking zoekt") in 2019 op dit onderdeel minimaal een 6,7 is. Dit betekent een stijging van een halve punt ten opzichte van de meting in 2015 (dit was toen een 6,2 versus 6,0 landelijk gemiddeld). Uit deze meting bleek er met name op 'voldoende ruimte voor initiatieven' en 'flexibele opstelling' ruimte voor verbetering.

voorbeeld
4



Samen een beweging op gang brengen om alle duurzame initiatieven die er al zijn, te versnellen en te versterken en de juiste partijen met elkaar te verbinden. Dat is de ambitie van de nieuwe initiatiefgroep Samen Sneller Duurzaam Diemen. De groep bestaat uit een mix van betrokken inwoners en ondernemers, vertegenwoordigers van (maatschappelijke) organisaties, professionals en beleidsadviseurs van de gemeente. De groep is voorjaar 2017 ontstaan uit een duurzaamheidscafé dat de gemeente organiseerde. De eerste stap van de initiatiefgroep is het opstellen van een gezamenlijk actieplan voor het versnellen van duurzaamheid in Diemen, in een werkatelier eind 2017. Dit wordt een groot evenement waar inwoners, ondernemers, (maatschappelijke) organisaties, de politiek en de gemeentelijke organisatie een gezamenlijk actieplan maken. Dus een plan waarbij het vanzelfsprekend is om er samen mee aan de slag gaan.

Ons fundament

Ons fundament: *We houden de basis op orde*

Sinds 2008 zijn er belangrijke kwaliteitsslagen gemaakt in de gemeentelijke organisatie. De basis is verregaand op orde gebracht. Na een grootscheepse reorganisatie zijn allerlei interventies gedaan, op het gebied van slagvaardigheid, daadkracht, flexibiliteit, samenwerking, focus op de inwoners en omgeving, sturing op output en kwaliteit. Dit traject heette 'Koers op Kwaliteit' en heeft, in verschillende fasen, tot en met 2014 geduurd.

Door deze koers op kwaliteit is de gemeentelijke dienstverlening sterk verbeterd. Dit uit zich onder meer in:

- De interne verbetering van alle klantprocessen, met behulp van (o.a.) de LEAN-methodiek, procesmanagement en persoonlijke ontwikkeling rond 'de klant centraal';
- De interne sturing op gemeentelijke servicenormen, zoals het binnen vijf werkdagen behandelen van een melding openbare ruimte en binnen vier weken beantwoorden van een brief;

- De reductie van het aantal klachten, van zo'n 100 in 2010 tot iets meer dan 50 (vanaf 2015);
- Een sluitende P&C-cyclus, met kadernota, begroting, kwartaalbrieven en jaarrekening, inclusief sturing op concrete prestatie-indicatoren;
- De grote mate van handelingsvrijheid voor medewerkers om maatwerk te bieden, doordat (o.a.) een heldere bevoegdhedenregeling verantwoordelijkheden laag in de organisatie heeft gelegd;
- Een zeer hoge mate van medewerkerstevredenheid, wat onder meer tot uitdrukking kwam in een prijs voor Beste Overheidswerkgever 2015.

Aan deze basis blijven we iedere dag hard werken. Het werk hierin is nooit af. En het op orde houden van deze basis, is tevens een belangrijk fundament onder het succesvol opzoeken van het nieuwe samenspel.

Doelstelling 1

We participeren, stimuleren en bouwen mee



De afgelopen jaren heeft de gemeente Diemen diverse ervaring opgedaan op het gebied van participatie. Op allerlei vlak is en wordt geëxperimenteerd met nieuwe vormen van (burger)participatie. Dit gebeurt in alle domeinen waarop de gemeente actief is. We proberen volop omgevings sensitief te werken en te participeren als (gelijkwaardige) partner.

Naar aanleiding van voorliggende visie is de tijd rijp om deze gefragmenteerde werkwijze vertaling te geven in de gehele organisatie. Daarvoor is onlangs al een tijdelijke kwartiermaker aangesteld. Hij helpt en adviseert de organisatie om meer en logische dwarsverbanden te leggen in alles wat we (al) doen rondom participatief werken. En hoe we (nog) meer gebruik kunnen maken van alle netwerken in de gemeenschap en van alle (potentiële) initiatiefnemers.

Nadrukkelijk wordt hierbij ook onze wijkgerichte aanpak betrokken. Dit model stamt uit 2007 en is aan herijking toe. Met ondersteuning van de kwartiermaker is de zoektocht gestart hoe beide invalshoeken (participatieve rolvulling en wijkgerichte aanpak) elkaar kunnen versterken.

In deze vernieuwde, participatieve werkwijze zal ook nadrukkelijk aandacht zijn voor de faciliterende en stimulerende rol die gemeentelijke vertegenwoordigers richting initiatiefnemers kunnen spelen. Dit kan op allerlei vlak zijn, bijvoorbeeld door een positieve grondhouding ten toon te spreiden bij nieuwe initiatieven (geen “ja, maar”). Door drempels vanuit wettelijke verplichtingen niet onnodig ingewikkeld te maken (en “mee te denken”). Ook maken we als gemeente werk van het Right to Challenge. De kern van deze aanpak is dat een groep (georganiseerde) inwoners taken van de gemeente kan overnemen als zij denken dat het anders, beter, slimmer en/of goedkoper kan.

Daarnaast geven we initiatiefnemers een financieel steuntje in de rug, vanuit de reeds beschikbare Bewoners Initiatief Gelden (BIG). Maar minstens zo belangrijk zal het zijn, om als gemeentelijk vertegenwoordiger zo nu en dan je taakgerichtheid cq. je opdracht of project los te laten, om eerst uit te vinden waar behoefte aan is én waar kracht zit. Om als gemeente niet gelijk in de ‘actiemodus’ te schieten. Maar door ‘echt’ te gaan verbinden. Deze nieuwe manier van werken linkt overigens ook sterk aan doelstelling 5 (Koers op Initiatief).

Daarnaast biedt de gemeente initiatiefnemers graag een podium. Hiervoor zetten we als gemeente onder andere de Participatiekaart in – een interactieve tool die onlangs binnen de website van Daarom Diemen live gezet is. Die kaart wordt de komende tijd verder uitgebouwd en is bedoeld om meer inwoners of ondernemers met (andere) initiatieven kennis te laten maken. Om daarmee hopelijk ook bij te dragen aan de continuïteit van initiatieven. Om nieuwe verbindingen tussen initiatieven en inwoners te stimuleren. En om enthousiasme voor nieuwe initiatieven aan te boren. De participatiekaart is een dynamische, digitale kaart van alle buurten van Diemen, waarop interessante initiatieven zich kunnen presenteren. Deze participatiekaart zullen we verbinden aan de nieuwe, participatieve werkwijze van de gemeente.

Een laatste belangrijk element in deze ontwikkelrichting is ‘meebouwen’. De gemeente kan in een initiatiefvolle gemeenschap verschil maken door bestaande netwerken te versterken en nieuwe netwerken mogelijk te maken. De gemeente zet in die gevallen tijdelijk een extra stapje, om daarna de ruimte vooral weer te laten aan het netwerk. Dit is een interventie, waarmee we de afgelopen jaren al veel ervaring hebben opgedaan. Die past bij de geformuleerde opdracht van ‘ontmoeten & verbinden’.



Zo zijn in deze collegeperiode de volgende netwerken opgebouwd:

- Daarom Diemen (om Diemen vanuit citymarketing beter op de kaart te zetten);
- Diemenvoorelkaar.nl (om vraag en aanbod van vrijwilligers bij elkaar te brengen);
- Communitybuilding Rode Kruislaan (om het buurtnet werk te versterken);
- De initiatiefgroep Samen Sneller Duurzaam Diemen;
- (nog op te bouwen) buurtnetwerk Holland Park;
- Interactieve beleidsvorming voor (onder andere) de recente Sportnota, de recente integrale Jeugdnota en de aanstaande Cultuurnota.

Dergelijke netwerken zijn vormen van maatschappelijke democratie, die we beschouwen als waardevolle aanvulling op de politieke democratie (waaronder de gemeenteraad). Tevens bestaat het voornemen om een nieuw platform mogelijk te maken, dat zich zal buigen over het toekomstperspectief van een groeiend Diemen. Zo mogelijk in samenwerking met de gemeentelijke opdracht om een Omgevingsvisie te vormen, voortvloeiend uit de aanstaande Omgevingswet. Dit platform zal leunen op de principes van een "G1000". Daarbij wordt gestreefd naar een optimale samenwerking tussen het platform en de gemeenteraad.

Afspraak 1

Het college stelt in 2017 een plan op voor participatief werken, waarin de rol als 'gemeentelijk vertegenwoordiger in het nieuwe samenspel' uitgewerkt wordt en waarin op basis van scenario's aanscherping plaatsvindt van een interactieve manier van werken binnen de gemeentelijke afdelingen. De gemeenteraad wordt over dit plan geconsulteerd.

Doelstelling 2

We communiceren als verbindingsofficier



Ook in onze manier van communiceren bewegen we mee met de participatieambitie. De opgave is drieledig. Ten eerste willen we toe naar gelijkwaardige communicatie en dialoog over onze projecten en activiteiten, waardoor inwoners zich uitgenodigd en uitgedaagd voelen om de eigen kracht en creativiteit maximaal te benutten. Ten tweede brengen we onze medewerkers in positie en faciliteren ze om op basis van gelijkwaardigheid te communiceren. En drie: we brengen het serieus nemen van participatie ook bij samenwerkings (partners) onder de aandacht, zeker als de ambitie of belangen niet synchroon lopen.

In een hernieuwd communicatieplan zal dit vorm krijgen in vijf nieuwe aandachtspunten voor het team communicatie, dat sinds 2016 vanuit Duo+ opereert:

- Actief monitoren van sentimenten, reacties, behoeften, issues en thema's die het humeur bepalen. Als ook reageren, ze omzetten in participatiekansen en een pro-actief media-

beleid voeren o.a in samenwerking met het KCC en Duo+.

- Benutten van platforms en netwerken van anderen om participatie en initiatieven zichtbaar te maken en te ondersteunen – offline en online.
- Innovatieve events/proces overheidsparticipatie ondersteunen, zoals Samen Sneller Duurzaam, G1000, Rode Kruislaan, Gemeentedag nieuwe stijl, Participatiebouwers, als ook ervaringen intern en extern delen.
- Trainen en coachen van initiatiefnemers, projectleiders, beleidsmedewerkers, bestuur- en raadsleden op het vlak van (sociale) media, content en verhalen (o.a. binnen bestek Koers op Initiatief).
- Door middel van een klantreis 'initiatiefnemers', (door)ontwikkelen van de middenmix en groeien naar contentplatform website Diemen, social media kanalen etc. in co-creatie met medewerkers en inwoners.

Afspraak 2

Het college stelt in 2017 een communicatieplan op, waarin de vijf nieuwe aandachtspunten voor het team communicatie een plaats krijgen, in aanvulling op de 'traditionele' ondersteuning (inclusief prioriteetstelling). De gemeenteraad wordt over deze aandachtspunten geconsulteerd. Tevens worden ideeën aangereikt voor raadscommunicatie in het participatietijdperk.

Doelstelling 3

We maken onze dienstverlening persoonlijker



In een ideaal samenspel zijn er voor inwoners en ondernemers geen drempels meer in het contact met de gemeente. Om dit ideaal dichterbij te brengen, verbeteren we als gemeente continue onze toegankelijkheid. We maken deze persoonlijker, door ontmoeting en informeel contact te stimuleren. Het gaat daarbij enerzijds om goede regels, procedures en middelen. Maar anderzijds ook – en in steeds belangrijker mate – om houding en gedrag van medewerkers. We geven aan deze doelstelling vorm in de volgende acties:

- We verbeteren specifieke onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening aan de hand van de 'klantreis' (bijvoorbeeld op het gebied van evenementen, werk & inkomen en initiatiefnemers);
- We herijken onze 'integrale klantbenadering' op het gebied van zorg en ondersteuning;
- We blijven continue experimenteren met informele vormen van inspraak bij projecten in de buitenruimte;
- We stimuleren zelfbeheer bij openbaar groen (met name geveltuintjes en buurtmoestuinen);

- We hebben bij reconstructies zoveel mogelijk oog voor de behoefte en gebruiken in een buurt, door toepassing van de BSR-methode;
- We lanceren in 2017 een digitale app voor Meldingen openbare ruimte, evenals een persoonlijke internetpagina waarop inwoners hun zaken bij de gemeente kunnen volgen;
- We passen in 2018 onze publiekshal en klantbalies aan vanuit de gedachte van 'gastheerschap';
- We blijven de kracht van informele klachtafhandeling benutten.

Voor de aanpassing van hal en balies is het belangrijk om conceptuele opvattingen te formuleren over waar deze aan moet voldoen. Hiervoor wordt op dit moment, in samenwerking met de gehele organisatie, een plan opgesteld. Ook bezoekers van het gemeentehuis worden hierin betrokken.

Afspraak 3

Het college stelt in 2017 een plan op voor dienstverlening in het gemeentehuis, gericht op een meer persoonlijke benadering en 'gastheerschap'. Op basis hiervan wordt de publiekshal in 2018 heringericht. De gemeenteraad wordt over dit plan geconsulteerd.

Doelstelling 4

We bewaken dat iedereen kan meedoen



Veel mensen participeren vanuit zichzelf, maar sommige mensen hebben hiervoor een steuntje in de rug nodig. We hechten in deze participatiesamenleving aan inclusiviteit, dat iedereen kan meedoen. Als gemeente hebben we een bijzondere verantwoordelijkheid om dit mogelijk te maken en hierop toe te zien. Daarbij werken we zoveel mogelijk vanuit van algemeen beleid waarbij kennis, medewerkers en middelen gebundeld worden voor alle inwoners (ontschot werken). Dit is bijvoorbeeld een belangrijke benadering van het Brede HOED netwerk. Specifiek beleid wordt zoveel mogelijk beperkt. Wanneer blijkt dat er een specifieke groep inwoners is met een maatschappelijk probleem, dan wordt gezocht naar maatwerk om zoveel gelijke mogelijkheden voor alle inwoners te bevorderen.

Er zijn groepen in Diemen die niet langs de lijnen van het algemene beleid worden bediend en waar extra aandacht voor bestaat, bijvoorbeeld LHBT+. Verder wordt zoveel mogelijk beleid ontwikkeld naar maatschappelijke vragen en zorgen zoals mensen in armoede, mantelzorgers, dementie en gezinnen met taalachterstand.

We staan zoveel mogelijk naast inwoners en betrekken hen bij de totstandkoming en uitvoering van beleid. Om in te kunnen schatten en bepalen wat nodig is om iedereen mee te laten doen. Hiervoor werken we onder andere intensief samen met de wmo-raad, de cliëntenraad participatiewet, de jongerenraad en andere adviesraden waar we als gemeente dankbaar gebruik van maken.

Afspraak 4

Het college bespreekt deze vastgestelde visie met de verschillende adviesraden en met relevante maatschappelijke instellingen in Diemen. De gemeenteraad wordt hierover geïnformeerd.

Doelstelling 5

We koersen op initiatiefrijke medewerkers



Als werkgever van zo'n 200 medewerkers realiseren we ons dat de wereld om ons heen verandert. Die is steeds meer op een andere manier georganiseerd. Sommigen spreken zelfs van een verandering van tijdperk. Niet alleen de rol van de gemeente verandert, wat in deze visie centraal staat, maar ook de manier waarop instanties als de gemeente georganiseerd zijn. Er is de brede ontwikkeling van centraal, topdown en systeendenken, naar decentraal, bottom up en eigen initiatief.

Voor organisatie en medewerkers van Diemen vraag dit meer en meer om een andere manier van werken. Daarom was het vanaf 2016 tijd voor vervolgstappen in onze organisatievernieuwing. Initiatief staat in deze vernieuwing voorop. Zowel van medewerkers (intern) als van inwoners, bedrijven en instellingen (extern). Initiatief geven we in de organisatie en als gemeente de ruimte. En maken we mede mogelijk. Bijvoorbeeld door verbinding te maken en ontmoeting te stimuleren. We noemen onze vernieuwing: onze Koers op Initiatief. Het is de gezamenlijke vervolgkoers, na de eerdere Koers op Kwaliteit.

Koers op Initiatief richt zich in de eerste twee jaren (2016-2017) op het actief stimuleren van een werkcultuur waarin medewerkers (nog) meer initiatief nemen en vanuit (nog) meer ont-

moeting en verbinding met inwoners, bedrijven en instellingen hun werk doen. Gezamenlijk wordt een beweging in gang gezet.

Dat doen we door het perspectief van de inwoner of klant nog nadrukkelijker voorop te stellen in ons werk. Door onze betrokkenheid en bevoegdheid nog net iets beter in te zetten, door nieuwe manieren van werken toe te passen. Door nog meer in open contact te staan met de inwoner of klant. En door onderling ervaringen uit te wisselen. Dagelijks op de werkvloer, in acht zogenaamde intekenprojecten van Koers op Initiatief en binnen een aantal programmabrede activiteiten.

Met Koers op Initiatief geven organisatie en medewerkers invulling aan de beweging die in deze visie centraal staat.

De logische vervolgstap binnen Koers op Initiatief is om de gewenste competenties over de gehele organisatie te gaan uitstrekken, om de beweging van (nog) meer initiatief, ontmoeting en verbinding te verbreden van koplopers tot (in zekere mate) alle medewerkers. In 2017 is hiermee een start gemaakt, bijvoorbeeld in de vorm van een gezamenlijke "Koers op Initiatief Week", als ook een gericht trainingaanbod. Dit krijgt in 2018 vervolg.

Afspraak 5

Het college in nieuwe samenstelling bespreekt in 2018 het vervolg op de eerste fase van Koers op Initiatief dat in 2016 is ingezet. De gemeenteraad wordt hierover geïnformeerd.

Ten slotte

Aan de hand van deze vijf doelstellingen proberen we invulling te geven aan onze visie. Om in een nieuw samenspel met inwoners, ondernemers en instellingen inhoud en vorm te geven aan een groeiend Diemen. En om de creativiteit, kracht en energie te benutten die in de gemeenschap aanwezig is.

Maar: papier is geduldig. Het moet vooral in de praktijk gebeuren. Daar maken we echt werk van het samen doen en verbinding maken. Daar zijn we aan het leren en experimenteren. Daar maken we het verschil voor een echt nieuw samenspel. Daar werken we dagelijks aan: Diemen doen we samen!

Diemen doen we samen!

Visie op participatie, communicatie en initiatief

- **Missie:** *Diemen doen we samen!*

Samenvatting

Visie: *We geven in een nieuw samenspel met inwoners, ondernemers en instellingen inhoud en vorm aan een groeiend Diemen. We benutten de creativiteit, kracht en energie die in onze gemeenschap aanwezig is.*

Meetbaar resultaat:
hogere waardering van inwoners (6,7 in 2019)

Doelstelling 1 *We participeren, stimuleren en bouwen mee*

Afspraak 1 *Het college stelt in 2017 een plan op voor participatief werken, waarin de rol als 'gemeentelijk vertegenwoordiger in het nieuwe samenspel' uitgewerkt wordt en waarin op basis van scenario's aanscherping plaatsvindt van een interactieve manier van werken binnen de gemeentelijke afdelingen. De gemeenteraad wordt over dit plan geconsulteerd.*

Doelstelling 2 *We communiceren als verbindingsofficier*

Afspraak 2 *Het college stelt in 2017 een communicatieplan op, waarin de vijf nieuwe aandachtspunten voor het team communicatie een plaats krijgen, in aanvulling op de 'traditionele' ondersteuning (inclusief prioriteitstelling). De gemeenteraad wordt over deze aandachtspunten geconsulteerd. Tevens worden ideeën aangereikt voor raadscommunicatie in het participatietijdperk.*

Doelstelling 3 *We maken onze dienstverlening persoonlijker*

Afspraak 3 *Het college stelt in 2017 een plan op voor dienstverlening in het gemeentehuis, gericht op een meer persoonlijke benadering en 'gastheerschap'. Op basis hiervan wordt de publiekshal in 2018 heringericht. De gemeenteraad wordt over dit plan geconsulteerd.*

Doelstelling 4 *We bewaken dat iedereen kan meedoen*

Afspraak 4 *Het college bespreekt deze vastgestelde visie met de verschillende adviesraden en met relevante maatschappelijke instellingen in Diemen, onder andere om (nogmaals) te toetsen of inclusiviteit voldoende geborgd is. De gemeenteraad wordt hierover geïnformeerd*

Doelstelling 5 *We koersen op initiatiefrijke medewerkers*

Afspraak 5 *Het college in nieuwe samenstelling bespreekt in 2018 het vervolg op de eerste fase van Koers op Initiatief dat in 2016 is ingezet. De gemeenteraad wordt hierover geïnformeerd.*

Fundament: *We houden de basis op orde*