

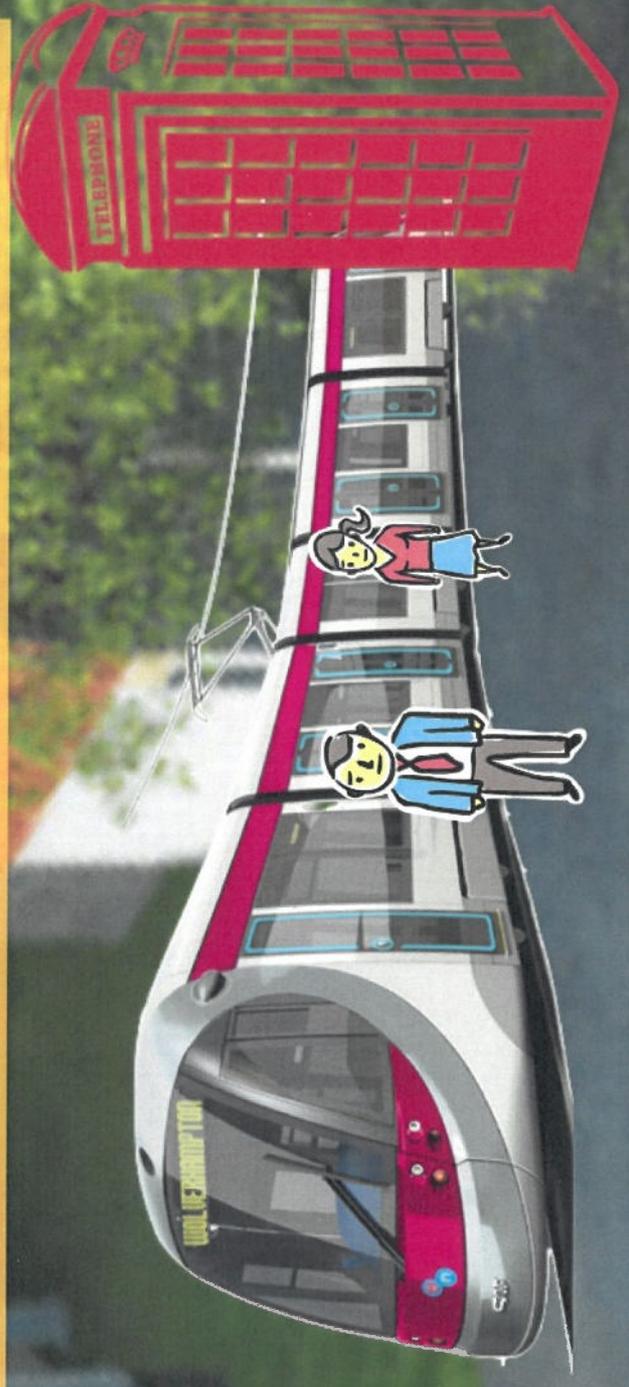
OMGEVINGSWET
Gemeente Barneveld

INHOUD PRESENTATIE

Interviews - Omgevingsspel - Omgevingscafé *

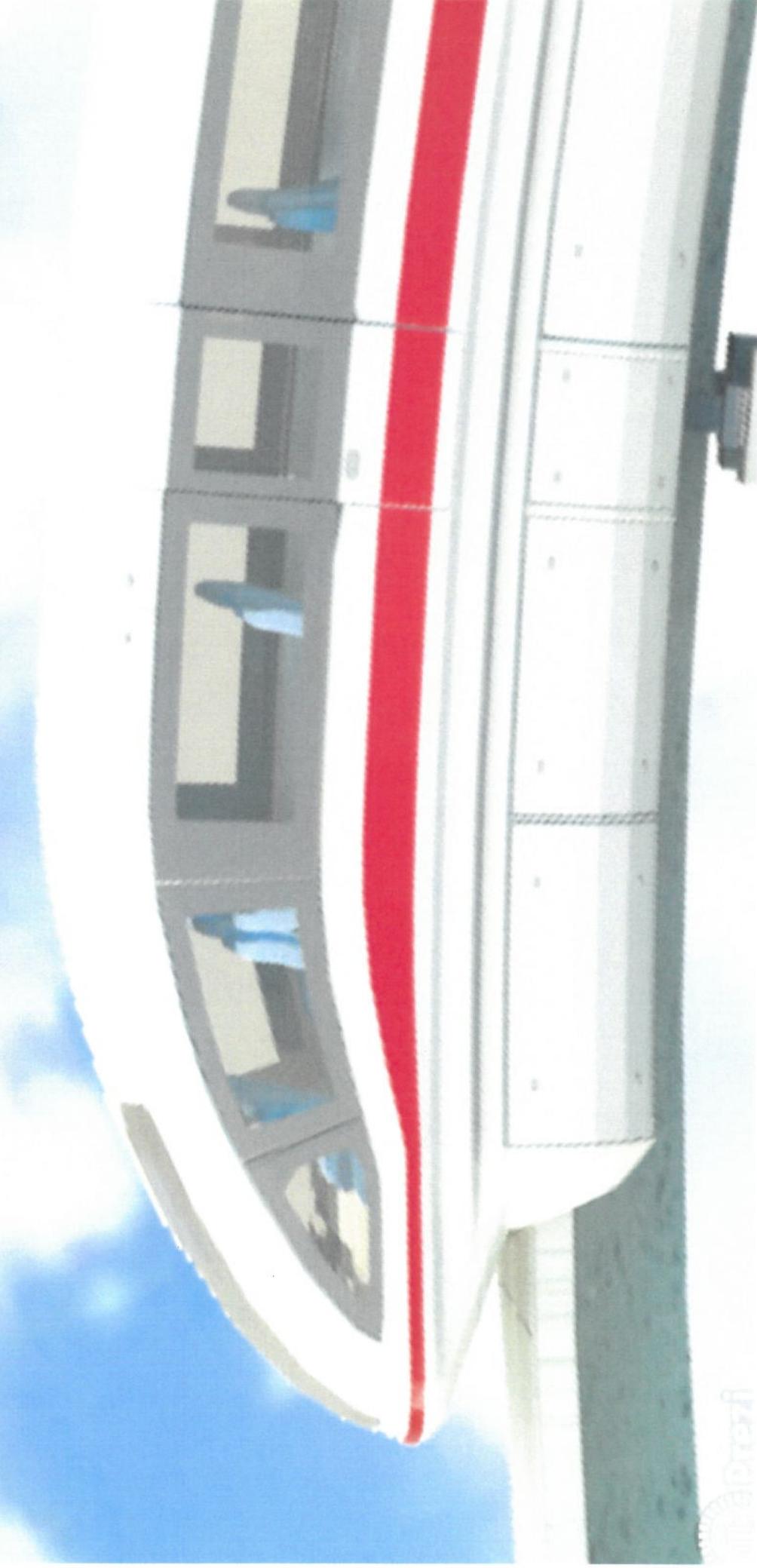
- *Terugblik reistijd en medereizigers*
- *Opbrengsten interviews medereizigers*
- *Aanbevelingen voor het vervolgen van de reis*

Doel:
Het bepalen van
de vertrekpunten
en de route voor
de reis naar de
Omgevingswet.



Wie zijn onze reisgenoten?

- College van burgemeester en wethouders
- Gemeenteraadsleden
- Inwoners
- Bedrijven
- Medewerkers van de gemeentelijke organisatie
- Samenwerking met Omgevingsdienst De Vallei en Waterschap Vallei & Veluwe



Welke reistijd hebben we aangehouden?

- September 2017 Start interviews medewerkers & college
- Oktober 2018 Interviews vertegenwoordiging raadsleden
- Januari 2019 Interviews bedrijven
- April 2019 Interviews inwoners



College & medewerkers gemeente Barneveld

"De ambtenaar als makelaar van de plannen van de burger"

Schaalvraag: gemiddelde cijfer 5.5

5

Kansen Omgevingswet

- Ruimte voor maatwerk
- Minder reparatiewerk aan de achterkant
- Andere (nieuwe) oplossingen betrekken inwoners
- Efficiënter werken
- door gebruik van nieuwe technische middelen en bundeling van informatie
- Eenvoudiger voor ambtenaar (technisch) en burger (1 loket)
- Het werk wordt gewoon leuker! We gaan meer in gesprek met belanghebbenden!



Risico's

- Privacy wetgeving
hoe vrij zijn we met maatwerk en het delen van gegevens?
- Complexiteit van de wet
Is er intern wel voldoende focus?
- Loslaten, kunnen we dat?
- Is de burger klaar voor de nieuwe rol?
- Is er voldoende capaciteit?
- Verwachtingen
- Kan iedereen mee?
- Wat als dit niet kan?



Nieuwe vaardigheden versus andere rol

- Regisseur van het proces mét inhoudelijke vakkennis
- Overkoepelende denker
- Belangenafweging
- Verbinden van partijen - helikopter view
- Verwachtingen managen
- Vraag achter de vraag achterhalen
- Andere manieren van oplossingen zoeken
- Pro-actief samenwerken met burgers
- Verwachtingen uitspreken
- Probleemeigenaar worden
- Lef tonen

Wat hebben medewerkers nodig?

- Heldere lijnen, belangenafweging, procesbewaking en eenduidige sturing (horizontaal)
- Inzicht in de mate waarin het werk bijdraagt aan het geheel (zingeving)
- Vertrouwen van leidinggevendenden
 - (ruimte om te experimenteren) / extern af te stemmen
- Meer tijd / capaciteit om intern en rollen
- Duidelijkheid over taken en participatie
- Handvatten voor burgerparticipatie
- Minder controle op inhoud, meer sturing op proces (college)



Gemeenteraad

"Een andere mindset realiseer je niet in 1 dag"

Verwachtingen van de Omgevingswet

- Minder regelgeving
- Meer integrale afweging aan de voorkant
- Meer ruimte voor initiatief
- Meer burgerparticipatie
- Omgevingsdialoog is een kans

Andere manier van werken

- Communicatie nog belangrijker voor draagvlak
- Organiseer participatie voor betrokkenheid omgeving
- Ga naar de mensen toe
- Vooronderzoek belangrijker

Waar staan we nu?

Schaalvraag: gemiddeld 6,2

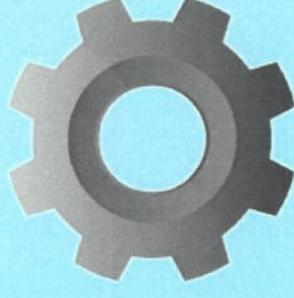
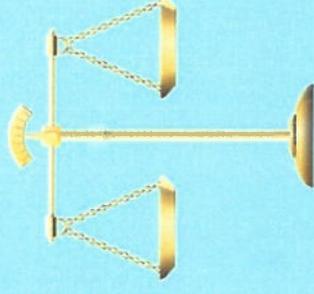
- We zijn goed op weg als Barneveld, geen koplopers, maar net daarachter
- Verschil in onderdelen binnen gemeentelijke organisatie
- We hebben nog genoeg stappen om te zetten (proces, efficiëntie, regeldruk, communicatie)

6



Rol van de Raad

- Meer kaderstelling vooraf
- Stuur op hoofdlijnen
- Stuur op meer globale regels
- Bied ruimte voor maatwerk
- Controleer op proces voor betrokkenheid buurt
- Stuur gebiedsgericht op omgevingswaarden en doelen



Houding en gedrag - Raad

- Werk meer procesgericht dan zaakgericht
- Betrek belanghebbenden bij de afwegingen
- Neem een luisterende houding naar inwoners voor draagvlak
- Wees een speler tussen gemeentelijke ambities en stem van inwoners
- Wees open en ruimdenkend richting initiatieven
- Maak een transparant afwegingen van belangen
- Zeg 'Nee' als iets niet kan, en houd de rug recht

Houding en gedrag ambtenaren

- Denk mee met de klant
- Beseef, vertrouwen en lef hebben om erop uit te gaan
- Neem een luisterende houding aan
- Maak meer gezamenlijk en integraal afwegingen

Bedrijven



Top 10

- 1) Integrale overleggen, zoals het planatelier, werken goed.
- 2) Pilots met betrekking tot participatie werken goed als de gemeente hiervoor openstaat.
- 3) De toegankelijkheid is laagdrempelig.
- 4) De schriftelijke reactie die volgt op een vooroverleg wordt gewaardeerd.
- 5) Servicepunt BWL wordt gewaardeerd en is belangrijk i.v.m. het persoonlijke contact en om eenvoudig ambtelijke kennis te benutten.
- 6) Spreekuren en andere overlegstructuren worden gewaardeerd.
- 7) Het is prettig dat de overheid het algemeen belang bewaakt en het is wenselijk dat dit zo blijft.
- 8) Het is fijn dat er steeds meer digitaal kan worden ingediend en afgehandeld.
- 9) Het werken in projectteams, waarbij ook de omgeving en projectontwikkelaars worden betrokken, wordt als zeer positief ervaren.
- 10) Het is fijn dat er steeds meer mag worden meegedacht over het beleid.

Bedrijven

Tip 10

- 1) De verschillende afdelingen van de gemeente en Omgevingsdienst De Vallei zouden meer integraal samen mogen werken. De regie op samenwerking ontbreekt.
- 2) Stedenbouw en welstand uiten nog te vaak een persoonlijke mening en er wordt nog onvoldoende meegedacht met de klant.
- 3) De afhandeling van vooroverleggen duurt lang en het proces is niet altijd transparant.
- 4) Heb meer oog voor de lokale behoefte.
- 5) Bestemmingsplanprocedures duren lang en er is voor de klant te weinig zicht op het proces.
- 6) Procedures zouden meer een cocreatie mogen worden tussen gemeente en andere partijen. Beleid wordt nog te veel van achter een bureau bepaald.
- 7) Zorg voor een toegankelijke en kundige frontoffice en KCC.
- 8) Zorg voor een goede bereikbaarheid van medewerkers.
- 9) Participatie is belangrijk, maar zorg voor een goede begeleiding hierin en behoud de regie. Bied kaders.
- 10) De politiek staat soms te ver af van de werkelijkheid. Beleid is niet flexibel, waardoor niet kan worden ingespeeld op wensen en veranderingen vanuit de samenleving.

Inwoners

*“Bedenk niet van achter een bureau wat de samenleving wil.
Dat weten we prima zelf!”*

Bevindingen

Algemene ervaring met de lokale overheid in Barneveld is overwegend positief.

Verbeterpunten:

- Betrek de omgeving aan de voorkant / begin van een project. Maar geen blanco vel!
- Bedenk maatregelen niet van achter je bureau, maar kom ter plekke kijken naar het specifieke geval.
- Stem de dienstverlening af op de individuele wens van de inwoner. Zet in op maatwerk.
- Meer aandacht voor verwachtingsmanagement; wat kan er wel en niet, wees daar duidelijk in.
- Zie participatie niet als een verplichting, maar toon oprechte aandacht.
- Laat je gezicht zien als overheid, wees zichtbaar, transparant en wees oprecht in 1 op 1 contact.
- 'Log' en 'traag', dit zijn termen die regelmatig genoemd werden over de dienstverleningsprocessen. Communiceer over doorlooptijd en verwachtingen.
- De Omgevingswet leeft niet onder inwoners. De Omgevingswet staat (nog) te ver van inwoners af.



Aanbevelingen

- Zet in op 'anders denken';
 - Denk meer vanuit het klant/inwonersperspectief.
 - Wees helder over doorlooptijden en mijlpalen;
 - Voor inwoners zijn de gemeente en haar processen soms een black box. Geen zicht op hoe lang iets duurt of wanneer ze iets kunnen verwachten.
 - Stem de algehele communicatie af op de inwoner;
 - gebruik niet een standaard lijstje, maar lever maatwerk.
 - Maak meer gebruik van relatiemanagement.
 - Wees je bewust van de 'beeldvorming' over ambtenaren.
 - Probeer uit te leggen waarom je een keuze maakt.
 - Neem de inwoner mee op een begrijpelijke manier.
 - Werk integraal samen;
 - Anders ondervinden inwoners daar last van.



Conclusie interviews

- Veel medewerkers (intern) wisten in 2017 iets over de Omgevingswet, maar het was nog een vrij abstract begrip.
- Bij inwoners (extern) leeft de Omgevingswet niet, maar de dienstverlening (fysieke leefomgeving) juist wel.
- Nodig is: tijd en capaciteit. Vertrouwen om te experimenteren.
- Verschuiving van checklist naar de menselijke maat.
- *Het zit al in het DNA (de doe- cultuur, maar er zijn nog stappen nodig qua houding & gedrag)*
- Persoonlijk contact, betrokkenheid en maatwerk zijn belangrijk. Ga op locatie kijken.

Verkrijg
de vaardigheden

Competenties?

- Ondernemingszin
- Inlevingsvermogen
- Analytisch
- Verbindend regisseren
- Visie
- Overtuigingskracht
- Omgevingsbewustzijn
- Creativiteit
- Integraal samenwerken
- Netwerken
- Oplossingsgericht / resultaatgericht
- Meedenken met de klant
- Maatwerk leveren
- Flexibiliteit / wendbaarheid
- Participatie / cocreatie met oog voor klant en lokale behoefte
- Luister- en gespreksvaardigheden

Omgevingsspel Barneveld

2018

- 6x Barneveld
- 3x elders

114 deelnemers:

3 wethouders
3 DO/MO
13 raadsleden
7 V&I
26 RO
18 SOC
7 B&D
11 Bedrijfsvoering
2 BOR
15 overig (Oddv, gemeenten)



Ervaringen:

- gemeente heeft belangrijke rol bij gesprek
- denk vooraf goed na over je proces & aanpak
- spel kan ook goed gebruikt worden bij start van een project
- leuk & leerzaam om in wisselende groepen te spelen
- ieder project vraagt maatwerk
- als gemeente belangen heeft is rol anders
- buurtdialogoog/ gesprek cruciaal (kan veel mis gaan).
- voor gespreksleider is inhoudelijke kennis GEEN

Omgevingscafé 8 mei 2019

Wat is de essentie van omgevingsgericht samenwerken en wat is daarvoor nodig?



SAMEN....GEVAT



Omgevingsgericht werken vraagt om....

1. de dialoog te voeren.
2. de omgeving in beeld te hebben.
3. de behoefte te peilen.
4. de ontmoeting te organiseren.
5. een gezamenlijk doel en bedoeling.
6. kaders aan te reiken.
7. spelregels.
8. integraal afstemmen.
9. integraal meebewegen.
10. open communicatie.
11. een juiste houding.
12. orde op zaken.
13. vertrouwen.
14. samenwerking.

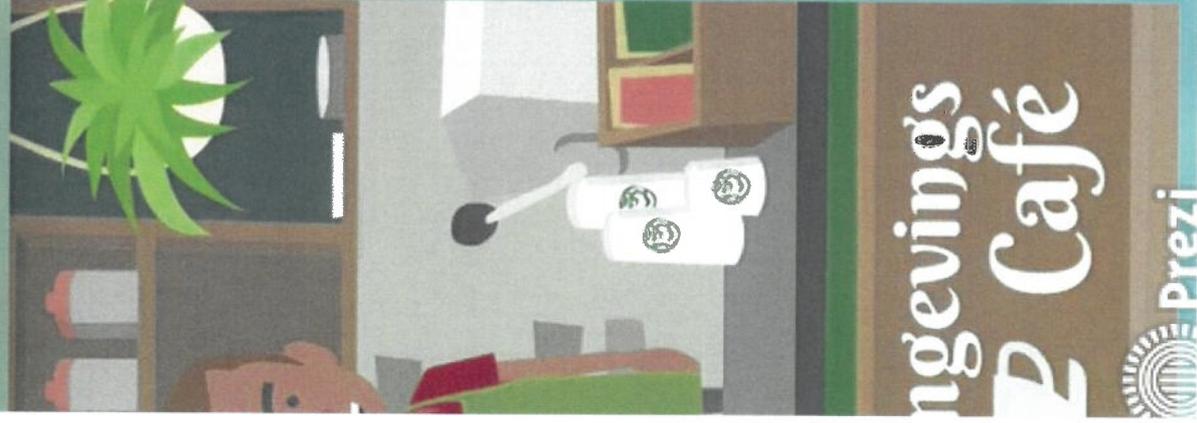
Is er een gedeelde visie?

Verkrijgen we de vaardigheden?

Stimuleren we voldoende?

Zijn de middelen er?

Is het plan daar?



Reisbeeld

Interviews - Omgevingspel - Omgevingscafé

- De medewerker krijgt te maken met accentverschuivingen in (nieuwe) **competenties**.
- Geef **tijd, capaciteit en vertrouwen** om te **experimenteren**.
- Bied meer ruimte voor **initiatieven** en lever **maatwerk**.
- Begeleid initiatieven als een **makelaar**.
- Bezoek de locatie. **Persoonlijk contact en betrokkenheid** zijn belangrijk.
- Wees **transparant** over procedures en doorlooptijden. Voorkom de 'black box'.
- Denk vooraf goed na over **proces & aanpak participatie**.
- De tijdsige **buurtdialoog** / het gesprek met belanghebbenden is cruciaal, waarbij voor de gemeente een belangrijke rol is weggelegd als (proces-)begeleider.
- Bepaal van tevoren duidelijke **kaders c.q. spelregels** voor participatie.
- Houd de **omgeving in beeld** en peil de **behoeften** van betrokkenen.
- Zorg voor **integrale afstemming** van betrokken disciplines (o.m. planatelier).
- Heb **vertrouwen** in de inzet van kennis, passie en talenten van anderen uit de samenleving.
- **Wacht niet** op de inwerkingtreding van de Ow (2021), maar verbeter continu de dienstverlening en handel zo mogelijk al in de geest van de nieuwe wet.

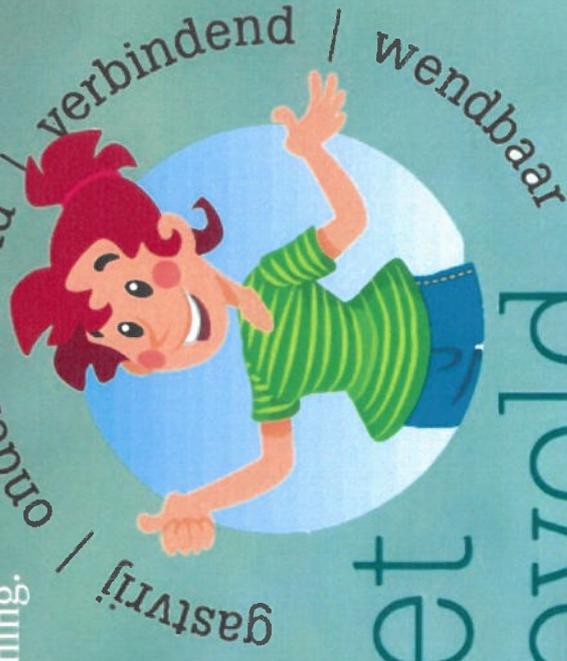


"De gedragsverandering en de reflectie daarop behoeft persoonlijke aandacht om de werking en acceptatie in de praktijk te borgen."

Aanbevelingen

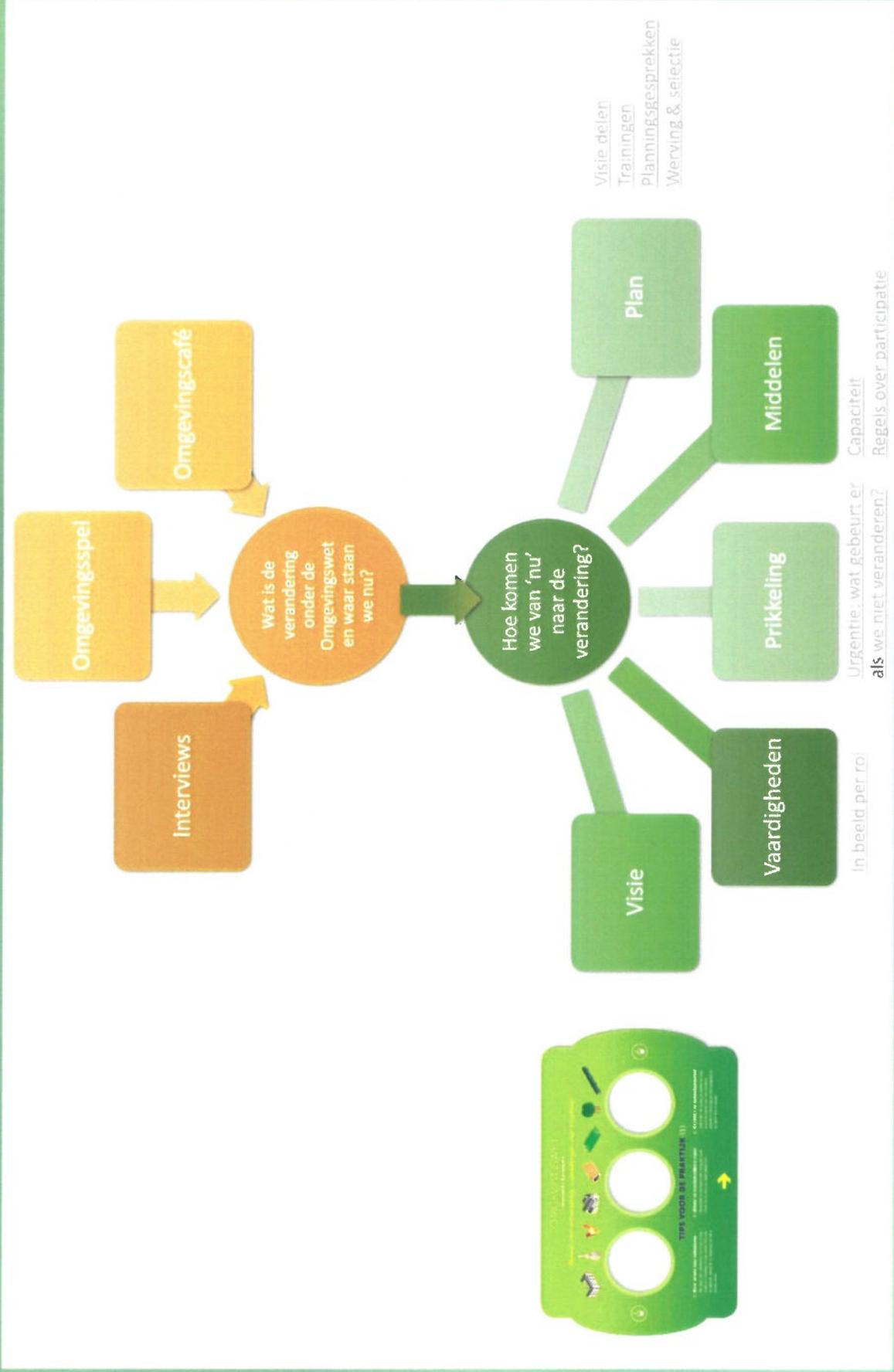
Voor alle medereizigers

- Wacht niet tot de invoering van de wet, maar ga NU al op de gewenste manier werken.
- Tijdens werving en selectie al aandacht voor de 'nieuwe houding van de ambtenaar'.
- Zichtbaar maken van de goede voorbeelden en ervaringen, bijvoorbeeld met burgerparticipatie.
- Activiteiten blijven organiseren (zoals Omgevingsspel, Omgevingscafé et cetera).
- Betrokkenen op de hoogte houden van de voortgang van de voortgang van de Omgevingswet.
- Leren van andere gemeenten.
- Experimenteer met nieuwe manieren van participatie en communicatie.
- Werk continu aan verbeteringen en innovaties in de dienstverlening.



Blij met
Barneveld

Navigeren?



Het vervolg van de reis ...

DEPARTURES

	DESTINATION
2013	PLANATELIER
2018	OMGEVINGSSPEL
05-2019	OMGEVINGSCAFE
2019	LOCATIEBEZOEKEN / STIMULEREN OVERLEG MET OMWONENDE
2019	COMPETENTIES IN BEELD
2019	DE TOEZEGGINGENBRIEF - NIEUW & VERBETERD
09-2019	START PILOT BLITTS / SNELSERVICEFORMULE
2019	TRACK & TRACE VOOR RUIMTELIJKE PROCEDURES
2020	VISIE DIENSTVERLENING OW
2020	TRAINING OPLOSSINGSGERICHT WERKEN
2020	INTERVISIE
2020	ORGANISEREN PERIODIEKE NETWERKBIJENKOMSTEN
---	---

EINDE VAN DEZ TUSSENSTOP

VRAGEN?

Anita van Bommel

Jolmer de Goeij

Rosa-Marijn Janssen

Miranda van der Veen