Stand van zaken
Programma Dichtbij

Gemeente
Westerkwartier



Inhoud

1. Inleiding 3
2. Het Programma Dichtbij in fases 3
2.1 Wat houdt het programma in? 3
2.2 Wat hebben we gedaan in de verschillende fases? 4
2.3 Wat staat ons nog te doen? 4
3. Vervolgproces DWDD 5
4. Stand van zaken Initiatiefvoorstel Dichterbij 5
3.2 Initiatiefvoorstel Dichterbij....5
3.3 Motie 29 september 2021....8
5. Tot slot....9

1. Inleiding

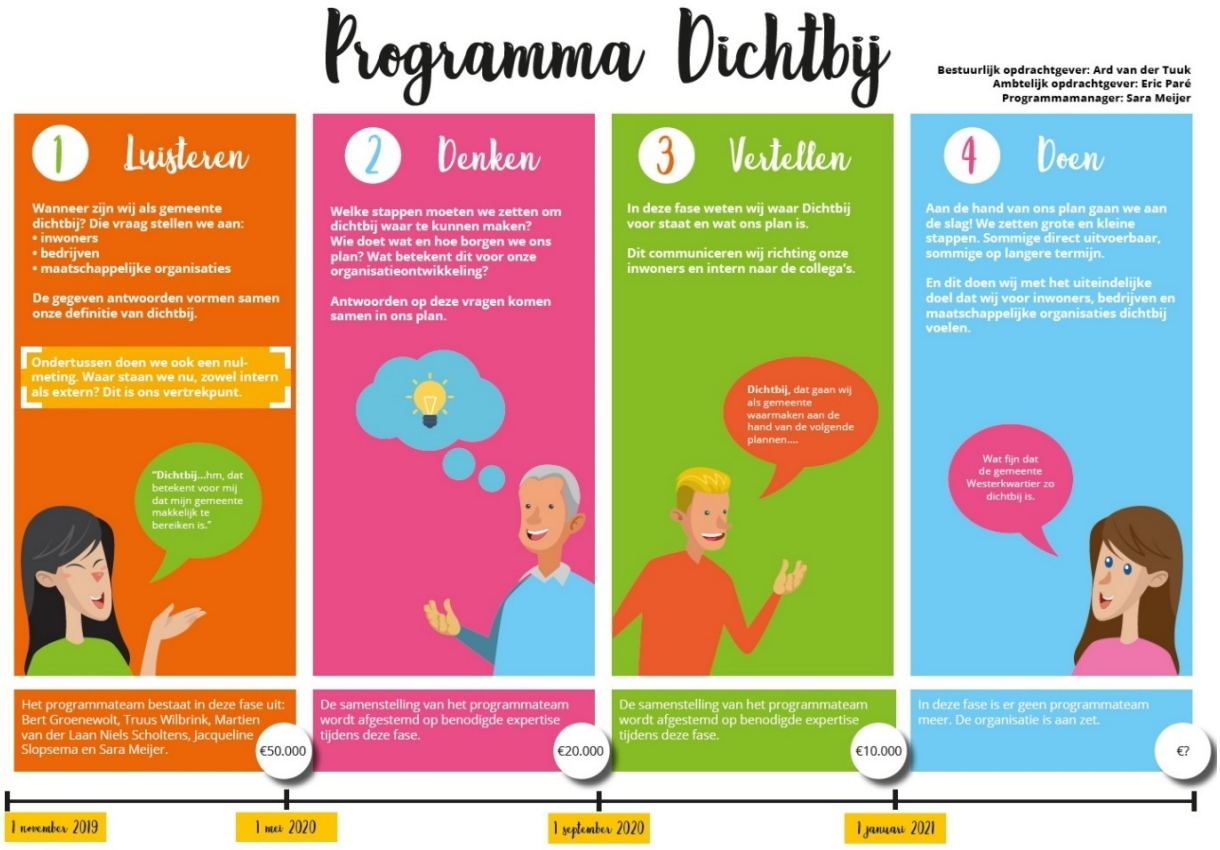
Deze notitie geeft de stand van zaken van het Programma Dichtbij weer. We starten met een terugblik naar hoe het programma is opgezet, wat we tot nu toe in de verschillende fases hebben gedaan en waar we nu staan. Vervolgens staan we kort stil bij het proces rondom ons Dienstverlenings- en werkconcept Dichtbij en Duurzaam, dat gelinkt is aan het programma Dichtbij. In hoofdstuk vier is de status beschreven van de opdrachten aan het college/de organisatie uit het initiatiefvoorstel Dichterbij. Tot slot gaan we in op de motie van de raad over fysiek dichtbij zijn.

2. Het Programma Dichtbij in fases

2.1 Wat houdt het programma in?

Dichtbij is de eerste van de vier kernwaarden (Dichtbij, In Verbinding, Persoonlijk Leiderschap en Wendbaar) die we oppakten in het kader van onze organisatieontwikkeling. Eind 2019 zijn we gestart met het Programma Dichtbij. In het programma onderzochten we wat 'dichtbij zijn' betekent, hoe dichtbij we ervaren werden op het moment van de nulmeting en wat we als organisatie moeten doen om dichtbij onze inwoners te zijn.

Het Programma Dichtbij hebben we bij de start opgedeeld in vier fasen: Luisteren, Denken, Vertellen en Doen. Die vier fases doorliepen we minder keurig dan op voorhand bedacht, ze gingen in de praktijk meer hand in hand.



2.2 Wat hebben we gedaan in de verschillende fases?

We hebben in de eerste fase ***Luisteren*** geluisterd en opgehaald, met als resultaat een definitie van Dichtbij (*wat betekent 'dichtbij zijn?'*) en een nulmeting (*hoe dichtbij is de gemeente nu?*). De resultaten van fase 1 hebben we in 2020 aan u gepresenteerd. De uitkomst van dit onderzoek was dat we nog niet dichtbij genoeg zijn voor onze inwoners. Uit alle input hebben we een definitie van 'dichtbij zijn' gedestilleerd: 'Dichtbij zijn' is luisteren, aansluiten en meebewegen.

Met de resultaten van fase 1 wisten waar we stonden ten aanzien van Dichtbij en waar we naar toe wilden bewegen. Vervolgens hebben we Dichtbij zijn vertaald naar onze organisatie. In het voorjaar van 2021 hebben alle teams in onze organisatie een plan gemaakt waarin staat wat het team gaat doen om dichtbij te zijn. De fases ***Denken*** en ***Doen*** hebben we in elkaar over laten lopen. Tot en met april gebruikten we de tijd voor het maken van de plannen, die we vervolgens met elkaar deelden. Voor het uitvoeren ervan trokken we de rest van het jaar 2021 uit.

De plannen geven een opbrengst die onderverdeeld is naar structuur, middelen, mensen en cultuur. Ook gaf elk team antwoord op de vraag "wanneer zijn we tevreden?" Een greep uit de gegeven antwoorden:

- Als inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties én collega's tevreden zijn!
- Als we het blijven hebben over dichtbij.
- Als we met plezier ons werk uitvoeren.
- Als we oog hebben en houden voor wat er wel goed gaat en de mooie dingen die we doen.
- Als de communicatie met de andere teams ook als positief wordt ervaren over en weer en we elkaar opzoeken en goed weten te vinden.
- We zijn natuurlijk nooit helemaal tevreden. Een beetje tevreden en trots zijn we wel wanneer we succes boeken, groot of klein (een glimlach bij een inwoner, een blij team, een complimentje). Dat motiveert ons om door te gaan!

In het laatste kwartaal van 2021 zijn we gestart met de (laatste) fase, ***Vertellen***. De fase waarin we vastpinnen wat dichtbij zijn voor ons als organisatie betekent en hoe we dat gaan laten zien. Hoe gaan wij 'dichtbij zijn' waarmaken naar inwoners en elkaar, welke concrete gedragingen horen daarbij? Met de opbrengst van de Dichtbij-plannen als basis, is hiervoor een pamflet ontwikkeld dat richting geeft en uitdraagt welk gedrag wij vinden passen bij Dichtbij. We hebben hier onze bestaande servicenormen aan gekoppeld, waarin we bijvoorbeeld aangeven hoe snel we de telefoon opnemen en terugbellen.

2.3 Wat staat ons nog te doen?

Met het Dichtbij-pamflet in de hand, gaan we in de organisatie in het eerste kwartaal van 2022 een laatste slag maken voor een goede borging van Dichtbij. Wat is er nog nodig om op deze manier te gaan werken, om onze Dichtbij-plannen daadwerkelijk waar te maken?

Na deze stap is het een kwestie van doen en breekt het moment aan om het pamflet uit te dragen naar de raad, inwoners, bedrijven en organisaties. Dan wordt het ook tijd om het

programma af te ronden en Dichtbij vanuit de (lijn)organisatie te laten zien. We hebben niet de pretentie dat we dan altijd en overal dichtbij zijn, maar we gaan er met elkaar voor om deze voor ons zo belangrijke kernwaarde uit te dragen en uit te stralen. Met het pamflet in de hand en de servicenormen en teamplannen als concrete uitwerking, is Dichtbij zijn voldoende geborgd in de organisatie. We kunnen dan het juiste gesprek voeren en richting geven, sturen en monitoren als het gaat om Dichtbij.

3. Vervolgproces DWDD

Ons Dienstverleningsconcept Dichtbij en Duurzaam (DWDD) valt niet direct onder het Programma Dichtbij maar is er wel dusdanig aan verbonden dat het een plek verdient in deze notitie.

Het DWDD is begin 2021 door de directie vastgesteld en aan u gepresenteerd in het kader van het Programma Huisvesting. In het DWDD hebben we 'dichtbij zijn' vertaald naar onze huisvesting, dienstverlening en ICT. Het bevat een aantal uitgangspunten voor onze interne en externe dienstverlening, manier van werken en samenwerken. Met het DWDD stimuleren we ontmoetingen en samenwerking, bevorderen we integraliteit en dragen we bij aan duurzaamheid. Met betere dienstverlening dichtbij onze inwoners en elkaar als resultaat.

De ideale manier van werken zit in de combinatie van thuis, op kantoor en dichtbij inwoners. Zodat we wendbaar kunnen zijn en toch in verbinding, dichtbij elkaar en bij inwoners. Op kantoor willen we vooral ontmoeten, overleggen en sparren en hebben we een aantal werkplekken nodig waar je rustig kunt werken. Daar is ons dienstverlenings- en werkconcept op gebaseerd.

Alle teams hebben nagedacht wat er nodig is om het werk volgens ons nieuwe DWDD uit te voeren, hoe we de ontmoeting en de flexibele manier van werken goed handen en voeten kunnen geven. Dat hebben we gedaan met oog op de toekomst maar daarbij ook gekeken naar het huidige perspectief: met het DWDD als toekomstbeeld, welke aanpassingen zouden dan nu helpend zijn. Met alle input zetten we nu en in de toekomst stappen passend bij de gewenste manier van werken volgens het DWDD. In dat licht hebben we bijvoorbeeld ingezet op ICT middelen, waarbij medewerkers worden gefaciliteerd in de flexibele manier van werken die het DWDD beoogt.

4. Stand van zaken Initiatiefvoorstel Dichterbij

3.2 Initiatiefvoorstel Dichterbij

Op 27 januari 2021 nam de raad unaniem het initiatiefvoorstel Dichterbij 2.0 aan. Dit voorstel is erop gericht het 'dichtbij' in het DNA van het Westerkwartier sneller en sterker te realiseren. De voorstellen zijn onderverdeeld in voorstellen die door de raad moeten worden opgepakt en uitgevoerd en voorstellen die onder verantwoordelijkheid van het college en het terrein van de organisatie vallen. We geven in deze paragraaf een stand van zaken voor die laatste categorie.

In het initiatiefvoorstel is daarnaast per voorstel aangegeven of het voorstel nu al in de coronatijd (grotendeels) uitgevoerd kunnen worden en voorstellen die waarschijnlijk minder 'coronaproof' zijn en waarschijnlijk langer op zich laten wachten. Die laatste aanduiding is bij alle voorstellen onder het kopje 'fysieke nabijheid' terug te vinden, niet bij de overige thema's communiceren, dienstverlenen en meedenken.

We geven per voorstel (geplaatst in een kader) een stand van zaken weer.

Fysieke nabijheid

Het is goed dat de gemeente bij de mensen thuis komt (sociaal domein) of wil komen. Maar niet alle inwoners zijn daarvan gediend en die willen toch naar het gemeentehuis komen. Er komen daarom enkele openingstijden voor het gemeentehuis waarop men zonder afspraak terecht kan. Er is ook behoefte een openstelling in de avonduren. Dat kan bijvoorbeeld twee keer per maand. Na een jaar wordt geëvalueerd of deze openingstijden aan de behoefte voldoen, bijdragen aan gebruikerstevredenheid en wat de extra kosten zijn.

Corona maakt het lastiger om fysiek dichtbij te zijn. Dat we daardoor gehinderd worden, merken we ook bij alle voorstellen die u noemt onder 'fysieke nabijheid'. We zijn van plan om als de coronamaatregelen niet meer van toepassing zijn, een pilot te doen met een vrije inloopochtend voor veel gevraagde dienstverlening waarop inwoners zonder afspraak terecht kunnen.

Op dit moment zijn onze openingstijden op de locaties Leek en Zuidhorn: van maandag tot en met vrijdag van 8 tot 12 uur, woensdagmiddag tot 17 uur, in Leek de donderdagavond van 18 tot 19:30 uur en in Zuidhorn de maandagavond van 18 tot 19:30 uur. We hanteren dus al twee momenten in de week tijdens de avonduren.

Bij belangrijke plannen, activiteiten of projecten in de dorpen komen teams van ambtenaren naar de dorpen toe om te luisteren, vragen te beantwoorden, ideeën te toetsen op haalbaarheid enz. Na een jaar wordt geëvalueerd of deze werkwijze aan de behoefte voldoet.

We werken aan de ontwikkeling van participatiebeleid, dat ons kaders geeft van waaruit we kunnen handelen. Met daarin uitgangspunten en doelen op het gebied van participatie en instrumenten die we daarbij willen gebruiken.
Dat doen we o.a. met oog op de verplichting vanuit de Omgevingswet. Aan het begin van de nieuwe collegeperiode krijgt dit beleid verder vorm.

De positie van de leefbaarheidsfunctionarissen moet sterker, vooral in procedures en de doorzettingskracht.

Nu we drie jaar onderweg zijn als gemeente en ervaring hebben opgedaan, nemen we de tijd om te reflecteren op hoe we de verbinding leggen tussen de dorpen en de organisatie. Dat doen we voor de functie van de leefbaarheidsadviseurs, maar ook breder. We kijken wat daarin goed gaat, beter kan en hoe we dat gaan aanpakken. In dat licht starten we in januari bijvoorbeeld ook met dorpsschouwen.

Communiceren

Bij de voorbereidingen van beleidsstukken worden vanaf het begin inwoners betrokken. Inwonersparticipatie wordt een vast onderdeel van het maken van beleidsstukken. Daarvoor komt een raamwerk voor het opstellen participatieplannen bij plannen, beleid en visies.

Wij betrekken op dit moment op verschillende beleidsterreinen inwoners en organisaties bij beleidsvorming. Dat doen we meestal in de vorm van bijeenkomsten en het uitzetten van enquêtes (o.a. met ons burgerpanel).
Verder werken we aan nieuw participatiebeleid, zie eerder onder 'Fysieke nabijheid'.

Op grond van de behandeling van het jaarverslag van de klachten in de raad worden maatregelen genomen.

Op basis van het jaarverslag klachtenafhandeling beoordelen we elk jaar of en welke acties we kunnen ondernemen om onze dienstverlening te verbeteren.

In de jaarrapportages aan de raad rapporteert het college over de resultaten op het gebied van Dichtbij.

Dit nemen we op in de jaarrapportages.

Dienstverlenen

Er komen "dichtbije" kaders voor de concrete dienstverlening (telefonische wachttijd, antwoordtijd verzoeken e.d.).

In het pamflet Dichtbij (zie onder 2.2 en 2.3 in deze notitie) hebben we servicenormen opgenomen voor o.a. de telefonische wachttijd en reactietijd. Die servicenormen hebben we met de raad besproken tijdens de avonden met de raad op 23 september 2020 en 13 oktober 2021.
We verwachten het pamflet met servicenormen in april extern uit te dragen. We houden u daarvan op de hoogte.

Meedenken

Meedenken betekent vooral dat in een zeer vroegtijdig stadium bedacht en afgesproken moet worden wanneer en hoe de gemeente met inwoners gaat meedenken en wanneer en hoe inwoners met de gemeente kunnen meedenken.

Zie onder 'fysieke nabijheid' voor de informatie over het participatiebeleid.

In de gemeentelijke organisaties komen medewerkers die "meedenkers" worden. Bij hen kunnen inwoners, verenigingen, instellingen en bedrijven terecht die in een vroeg stadium van plannenmakerij willen verkennen wat mogelijk is en niet mogelijk is. En uiteindelijk moet elke medewerker van de gemeente meedenker worden.

We streven er met het programma Dichtbij naar dat elke medewerker het 'meedenken' in houding en gedrag laat zien. Niet voor niets is de definitie van Dichtbij: luisteren, aansluiten en meebewegen. Daarnaast zijn de leefbaarheidsadviseurs meedenkers van de dorpen.

Dichtbij in onze gemeente zit ook in kleinschalig denken en meedenken. Onze gemeente is als tweede gemeente in de provincie Groningen groot. Ze moet daarom oppassen niet altijd te kiezen voor grootschalige oplossingen die niet passen in gebied dat landelijk is en veel wat kleinere dorpen kent. Eigenlijk moet dichtbij voor ons betekenen: denk kleinschalig op de menselijke maat en doe kleinschalig waar mogelijk, grootschalig waar dat echt nodig is.

We lezen hier een oproep in om oog te blijven houden voor het karakter van onze dorpen en de menselijke maat, ook al zijn we groot geworden. Die oproep ondersteunen we van harte. In het kader van onze strategische positionering zien we die unieke combinatie van ligging en karakter ook. We zien ons als een plattelandsgemeente met stedelijke ontwikkelkracht. Met een bevolking die zich kenmerkt door zelfredzaamheid, openheid, onderling vertrouwen, samenwerking, eigen initiatief, assertiviteit en ondernemerschap en een sterke sociale structuur.

3.3 Motie 29 september 2021

In de raadsvergadering van 29 september is bij de behandeling van de huisvestingsplannen een motie aangenomen waarin het college de opdracht kreeg om voor het eind van het jaar 2021 te komen met een stand van zaken van het Programma Dichtbij en het initiatiefvoorstel Dichterbij waarvan de uit te voeren onderwerpen aan het college zijn toebedeeld. En hierbij recht te doen aan de oproep van de raad om ook in fysieke vormen dichtbij te zijn. Met voorliggende notitie komen we tegemoet aan die motie.

In het kader van ons DWDD (zie onder 3.1) willen we maatwerk dichtbij onze inwoners organiseren. We gaan erop af, we hebben het gesprek daar waar de inwoner dat wil. Dat kan bij iemand thuis zijn, op een locatie in het dorp, via een digitale ontmoeting maar ook in ons kantoor. Ook zonder daadwerkelijk fysiek dichtbij te zijn, kunnen we dichtbij voelen. In deze tijd ervaren we dat een digitale ontmoeting ook passend kan zijn. Toch blijven we interpersoonlijk contact hoog in het vaandel houden. We zien nog een opgave in het zichtbaar zijn van medewerkers in de dorpen. In de afhechting van het Programma Dichtbij gaan we nadenken over hoe we hieraan een impuls kunnen geven (los van onze huisvestingsplannen).

5. Tot slot

In het kader van het Programma Dichtbij hebben we een heel aantal stappen gezet, die we in deze notitie hebben verwoord. Dichtbij zijn is nooit 'af', we zien het als waarde die betekenis krijgt als elk team en elke medewerker er betekenis aan geeft. Daarvoor blijft een open houding en gesprek nodig, waarin we luisteren, aansluiten en meebewegen. Zodat Dichtbij steeds meer verankert in ons DNA.
Met het programma hebben we hiervoor een stevige basis gelegd waarmee we elkaar scherp kunnen houden en inwoners weten wat ze kunnen verwachten.