

<b><u>Onderwerp:</u></b>	Ambitiedocument 'Voor en met Diemen'; en de kaders voor participatie en communicatie
Datum:	7 december 2021
Portefeuillehouder:	Erik Boog
Team:	Bestuurs- en directieadvies
Stellers:	G. de Voogd en R. de Kort +31 207548237 gerard.de.voogd@diemen.nl

## **Gevraagde beslissing**

1. Vaststellen van het Ambitiedocument 'Voor en met Diemen', evenals het 'Participatiekader' en het 'Communicatiekader'.

## **Relevante achtergrondinformatie**

### Voorgeschiedenis

Het voorliggende ambitiedocument en de onderliggende kaders bouwen voort op: 'Diemen doen we Samen', organisatie-ontwikkeltrajecten als Koers op Kwaliteit en Koers op initiatief en het Rekmanifest. Ook het rekenkamerrapport Participatie in Perspectief is als bouwsteen gebruikt. Daarnaast is in de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met allerlei participatietrajecten, bijv. recent rond de Omgevingsvisie, de RES, het afvalbeleidsplan, verschillende inbreidingslocaties, sportvoorzieningen en de nota Sociaal Domein. Deze kennis willen we borgen en met nieuw geformuleerde ambities willen we doorontwikkelen op het gebied van participatie, communicatie en dienstverlening.

Voor met name het participatiekader is een brede inventarisatie gedaan van ervaringen en behoefte. Er is daartoe gesproken met inwoners, met adviesraden (Wmo-raad en Jongerenraad), met bewonersorganisaties, met initiatiefnemers en met vertegenwoordigers van belangenverenigingen. Raadsleden zijn geraadpleegd over hun bevindingen, via de werkgroep Meervoudige democratie en via themabijeenkomsten.

Het kader is samen met het ambitiedocument Voor en met Diemen en het kader voor communicatie in concept en op hoofdlijnen besproken met de raads werkgroep Meervoudige Democratie en een bredere vertegenwoordiging vanuit de raadsfracties tijdens een themabijeenkomst op 12 okt 2021.

### Concrete aanleiding

Diverse ontwikkelingen leiden ertoe dat nieuwe ambities en kaders voor participatie, communicatie (en ook dienstverlening) nodig zijn om richting te geven aan de uitvoering in de komende jaren.

- Zo vraagt de komende Omgevingswet om heldere kaders voor participatieprocessen;
- zien we dat inbreidingslocaties leiden tot een andere dynamiek dan uitbreidingslocaties;
- wensen inwoners, bedrijven en instellingen steeds meer directe invloed op de sociale en fysieke omgeving, in lijn met de ontwikkelingen in de afgelopen decennia;
- verloopt de dynamiek in de samenleving steeds sneller en steeds vaker digitaal en daar hebben we ons als overheid toe te verhouden;
- en kunnen we ons als relatief kleine gemeente in een grootstedelijke omgeving onderscheiden door korte lijnen met inwoners en partijen.

Ook is in het akkoord 'Duurzaam Samenleven' bepaald dat we een laagdrempelig, betrokken en een open bestuurscultuur willen hebben. Een goede dialoog tussen inwoners, bedrijven, organisaties en

een betrokken gemeente is hierbij essentieel. De Werkgroep Meervoudige Democratie uit de gemeenteraad heeft wat dat betreft ook de nodige activiteiten geformuleerd. Met het voorliggende ambitiesdocument en de kaders wordt hier mede richting aan gegeven, het biedt een basis voor verdere uitwerking en implementatie.

## **Toelichting**

### Inhoud van de voordracht

Met het ambitiesdocument stellen we de ambitie om dienstbaar, mensgericht en verbindend te handelen als gemeente. Hiermee versterken we onze positionering als laagdrempelige lokale overheid die er voor haar inwoners is, die oog heeft voor uiteenlopende rechten, wensen en belangen. We willen actief verbinding zoeken en aanhaken op bestaande netwerken, om zo bereik te vergroten en de toenemende diversiteit een plek te geven. We willen initiatieven aanjagen en deze zo nodig ondersteunen of er aan bijdragen. We willen signalen die we ontvangen nog meer gebruiken voor het continu verbeteren van onze dienstverlening. We vinden het belangrijk om de inbreng van inwoners te betrekken bij besluiten, diensten en uitvoering. En we willen een begrijpelijke en duidelijke overheid zijn.

In het communicatiekader formuleren we op basis van deze ambities doelen waar we aan willen werken en daar koppelen we ook acties aan. Hetzelfde geldt voor het participatiekader. Het dienstverleningskader volgt in de loop van 2022.

### *Communicatiekader*

We willen een communicatieve organisatie zijn. Dat wil zeggen dat alle geledingen en alle medewerkers hierin een rol hebben, uiteraard op de maat van de eigen functie. We kiezen ervoor om nog omgevingsbewuster te handelen, we richten ons op direct en persoonlijk contact op maat, met korte lijnen en we willen groeien in het luisteren. Als we samen dingen tot stand willen brengen, dan vraagt dat aandacht en het maken van contact.

Om deze doelen te bereiken investeren we in algemene vaardigheden, het gaat dan om: omgevingsbewustzijn, inlevingsvermogen, gerichtheid op dialoog, taal- en beeldvaardigheid en netwerken. We maken werk van communicatie in begrijpelijke taal, gaan meer werken met beeld, hebben oog voor diversiteit in doelgroepen en netwerken en zorgen voor een kwaliteitsimpuls in de omgevingscommunicatie.

### *Participatiekader*

In het participatiekader staat centraal dat we streven naar processen die recht doen aan de ander. Het gaat er om alle rechten, wensen en belangen op tafel te krijgen bij plan- en besluitvorming. Participatie zien we als een verrijking van de representatieve democratie, waarbij het primaat bij de gemeenteraad ligt. We gaan er vanuit dat de kwaliteit van plannen wordt verbeterd door de kennis en ervaring van de doelgroep te betrekken. Hierbij is het essentieel om te werken aan vertrouwen, goede relaties en duidelijke processen.

We onderscheiden drie vormen van participatie, maar realiseren ons dat dit niet altijd zo nauwkeurig valt te onderscheiden.

- We willen initiatieven vanuit de samenleving ondersteunen door duidelijk de mogelijkheden voor ondersteuning te communiceren, mensen hierin ook te begeleiden, onder andere door het wijkgericht werken met wijkcoördinatoren te vervangen door een initiatievencoördinator gericht op ondersteuning van initiatief. We willen meer in gesprek komen met de samenleving en zoeken dan ook relevante netwerken op, zodat het contact wordt vergemakkelijkt.
- Verder willen we vernieuwende vormen van directe democratie goed onderzoeken. Om de betrokkenheid bij democratische besluitvorming en de leefomgeving te laten toenemen, zijn er diverse aanvullende vormen van participatie te zien. Op welke wijze kunnen we deze aanvullende middelen op de representatieve democratie (zoals een burgerpanel, een burgerberaad of het uitdaagrecht) in Diemen goed vormgeven en een verrijking laten zijn?
- Ook zetten we in op heldere participatieplannen, waarmee vooraf duidelijke kaders worden gesteld. Zo kan ook de raad goed in stelling komen bij de afweging van besluiten. We willen de aandacht voor de uitvoeringsfase verder vergroten. Ook buiten de planvorming of beleidsontwikkeling kan het ophalen van feedback en ervaringen van belang zijn om producten en diensten te verbeteren.

### Argumenten en keuzemogelijkheden

In onze gemeentelijke rol als beslisser, dienstverlener, bewaker en uitvoerder is het een uitdaging om elke keer weer de juiste houding en opstelling te vinden. Het is zoeken naar een goed evenwicht

tussen het uitoefenen van taken en bevoegdheden enerzijds en anderzijds openheid, samenspel en dialoog. Hetzelfde geldt voor de balans tussen het vertegenwoordigen van het algemeen belang en tegelijk het dienstbaar zijn aan alle inwoners. Juist deze uitdagingen maken het van groot belang actief bezig te zijn met participatie, communicatie en dienstverlening en hier heldere en actuele kaders voor vast te stellen.

## **Gevolgen en risico's**

### Financieel

De uitvoering van de voorgenoemde acties in het kader van participatie en communicatie, en later ook dienstverlening, bundelen we in één uitvoeringsprogramma (zie verder toelichting onder projectmatig). Voor een deel vallen deze acties onder bestaand budget en een herijking daarvan. Zo is voor programmamanagement en -ondersteuning reeds budget opgenomen in de begroting voor de jaren 2022 en 2023. Ook is er reeds structureel budget voor de coördinatie van initiatieven (meer hierover onder andere risico's), en de ondersteuning van initiatieven; op dit moment in de begroting opgenomen als wijkgericht werken. De voorziene uitgaven binnen en als gevolg van het programma leiden niet tot een structurele extra druk op de begroting.

Incidenteel wordt wel budget aangevraagd om de voorgenoemde acties in uitvoering te nemen. Denk aan budget voor het ontwikkelen van een handboek participatie, het verkennen van vormen van participatieve democratie, het ontwikkelen van een animatie- en infographic huisstijl, ontwikkelen van tools en trainingen met betrekking tot duidelijke taal, vertalen van de website in het Engels, het organiseren van trainers rond omgevings sensitiviteit, het gaan werken met een feedbacktool en een algemeen werkbudget voor het programma. Voorgesteld wordt dit incidentele budget á € 100.000 voor 2022 en € 100.000 voor 2023 te verwerken in de 1e kwartaalbrief 2022 en ten laste te brengen van het verwachte rekening-/begrotingsaldo van deze jaren.

### Juridisch

Er is aangesloten op de vereisten vanuit de komende Omgevingswet wat betreft kaders voor participatie.

Verder is in het participatiekader aandacht gegeven aan de verwachte wettelijke ontwikkeling rond de Wet versterking participatie op decentraal niveau.

De afspraken op het gebied van participatie laten de rechten die nu gelden op het gebied van inspraak ongemoeid.

### Duurzaamheid

Ook op het gebied van duurzaamheid en de ontwikkelingen in dit kader kan gebruik worden gemaakt van de richting die de voorliggende documenten bieden.

### Andere risico's?

Een van de acties die is opgenomen in het participatiekader is het omzetten van het wijkgericht werken met vier wijkcoördinatoren naar werken met een initiatievencoördinator. De uren die waren verdeeld over vier wijkcoördinatoren worden gebundeld in één functie; iemand die zich volledig toelegt op het stimuleren, faciliteren en ondersteunen van initiatief vanuit de samenleving.

Op maat moet worden gekeken hoe wordt omgegaan met de medewerkers die naast hun "normale" werk ook wijkcoördinatie op zich hadden genomen. Geprobeerd zal worden dit binnen de huidige formatieruimte op te vangen. Mocht dit niet lukken, dan kan dit in het meest uiterste geval leiden tot een maximale claim in de Kadernota van € 88.000 structureel.

## **Wat merkt de burger van de te nemen beslissing?**

Uiteindelijk moet de ambitie zoals verwoord leiden tot een meer dienstbare, mensgerichte en verbindende gemeente. Bij de implementatie willen we de doelen en het effect hierop meetbaar maken en bestaande cijfers/statistieken hiervoor benutten en hier ook op sturen (acties toevoegen en wanneer het effect beperkt blijkt kunnen acties ook worden geschrapt of de inzet erop geminderd). De scores die jaarlijks in de burgerpeiling van 'Waar staat je gemeente' worden opgehaald, geven op algemeen niveau de richting aan. Voordeel hiervan is bovendien dat het om een benchmark gaat, die behalve een ontwikkeling in de tijd ook vergelijking met andere gemeenten en het landelijke beeld mogelijk maakt. Verder gaan we nadrukkelijker bestaande gegevens betrekken, die signalen geven over betrokkenheid en tevredenheid, bijvoorbeeld de meldingen openbare ruimte, klachten en

aantallen telefoontjes. Ook zullen we meer 'kwalitatieve' metingen inrichten, door regelmatig en gestructureerd in gesprek te gaan met inwoners/gebruikers van de diensten. Hierover meer onder 'projectmatig'.

#### Adviesraden

In een vroeg stadium bij de ontwikkeling van een visie/kader op participatie is gesproken met de Wmo-raad en de jongerenraad.

### **Opmerkingen over de uitvoering**

#### Communicatie

Reeds na behandeling in het college is een persbericht uitgestuurd. Over de concrete deelacties die in de beide kaders zijn benoemd wordt gecommuniceerd op het moment dat ze in uitvoering worden genomen.

#### Participatie

In een vroeg stadium is voor de opstelling van deze beleidskaders gesproken met bewoners, initiatiefnemers en vertegenwoordigers van belangenverenigingen. Bij de uitvoering van de plannen moet het contact met inwoners een continu karakter krijgen. We willen signalen blijvend ophalen, om zo continu te leren, bij te stellen en te verbeteren. Het dus ook niet zo dat het geheel dat nu is beschreven statisch is; acties kunnen worden bijgesteld om zo het grootste effect te behalen op de gestelde ambities en doelen. Om deze reden zal de raad in de komende jaren van uitvoering ook regelmatig worden geïnformeerd in p&c producten en wanneer de situatie hierom vraagt in informatiememo's.

#### Projectmatig

##### *Programmatische aanpak en evaluatie*

Er in de voorliggende documenten gesproken van een samenhang tussen participatie, communicatie en dienstverlening. Deze drie thema's gaan alle drie over de vormgeving van het contact tussen lokale overheid en samenleving. Ze hangen zo nauw samen dat we ze gebundeld een impuls willen geven. Bovendien willen we het niet laten bij het uitspreken van ambities en doelstellingen alleen, maar ook de uitvoering een stevig fundament geven. De implementatie bundelen we daarom in een programma rond participatie, communicatie en dienstverlening. Programmatisch werken doet met Diemen '22 z'n intrede in de gemeente. Met een programma wordt - anders dan bij een project, waarin wordt gestuurd op resultaat - gestuurd op effect op de gestelde doelen. In december en januari wordt daarom een programmaplan opgesteld. Hierover wordt uw raad te zijner tijd via een 'Informatie van het college' geïnformeerd.

Onderdeel van het programmaplan zal zijn dat we acties, initiatieven en projecten gestructureerd evalueren. Hiervoor gebruiken we in algemene zin de signalen die we ophalen zoals beschreven onder 'Wat merkt de burger van de te nemen beslissing?', maar we zullen ook inbedden dat we specifieke trajecten (tussentijds) beschouwen. Zo blijven we continu leren van de ervaringen en kennis die we opdoen en zullen we tussentijds ook bijschakelen in het programma, acties kunnen worden toegevoegd en kennis of aangepaste werkwijzen kunnen worden ingebed. Er ontstaat daarmee een dynamisch geheel. Na 2 jaar, begin 2024, wordt het programma (tussentijds) geëvalueerd. De raad zal tijdens de looptijd van het programma, startend na vaststelling van onderhavige stukken, met regelmaat op de hoogte worden gehouden van de voortgang.

##### *Dienstverleningskader*

Om pragmatische redenen is ervoor gekozen het overkoepelende ambitiedocument, het participatiekader en het communicatiekader nu al ter besluitvorming aan uw raad voor te leggen. Daarmee wachten we niet op de uitwerking van een dienstverleningskader. Dit wordt momenteel vanuit dezelfde ambities uitgewerkt en volgt vlak voor of na het zomerreces van 2022. Beoogd is het programma 'Voor en met Diemen' in februari 2022 al wel van start te laten gaan op basis van de voorliggende stukken.

### **Bijlagen**

1. Ambitiedocument 'Voor en met Diemen'
2. Participatiekader
3. Communicatiekader

Burgemeester en wethouders van Diemen,  
de secretaris,  
T. Kemper

de burgemeester,  
E. Boog

**Onderwerp:** Ambitiedocument 'Voor en met Diemen', 'Participatiekader' en 'Communicatiekader'

De gemeenteraad van Diemen in vergadering bijeen,

**Gelet op**

- de voordracht van het college d.d. 7 december 2021

**Besluit**

- vast te stellen het Ambitiedocument 'Voor en met Diemen', evenals het 'Participatiekader' en het 'Communicatiekader'.

Aldus besloten tijdens de gemeenteraadsvergadering van 27 januari 2022,

De voorzitter,

De griffier,