

Onderwerp: Programmaplan 'Voor en met Diemen'

Datum: 12 juli 2022

Portefeuillehouders: Wethouder Hans Prins en Burgemeester Erik Boog

Team: Bestuurs- en directieadvies

Steller: G. de Voogd

Wat is de voorgeschiedenis en de concrete aanleiding van de informatie?

Voorgeschiedenis

Op 27 januari jl. stelde de gemeenteraad het ambitiedocument, het participatie- en communicatiekader vast. Het dienstverleningskader wordt eind 2022 verwacht. Hiermee ontstaat een gebundelde aanpak op participatie, communicatie en dienstverlening; in brede zin het contact tussen lokale overheid en de inwoners, bedrijven en andere organisaties in Diemen doorontwikkelen. In het coalitieakkoord 2022-2026 zijn de ambities onderstreept.

Concrete aanleiding

Een programmaplan is recent vastgesteld door directie en college van B&W. Hiermee organiseren we de implementatie van het communicatie-, participatie- en later ook het dienstverleningskader (later te noemen de kaders). In de raadsvoordracht bij het ambitiedocument is toegezegd uw raad te informeren over de programmatische aanpak rond Voor en met Diemen. In de tussentijd zijn al stappen gezet binnen het programma. We maken graag van de gelegenheid gebruik u hierover ook te informeren.

Ligt aan de informatie een collegebesluit ten grondslag?

Ja, datum: 12 juli 2022

Samenvatting

Programmaplan

De programmatische aanpak behelst vooral hoe de vastgestelde kaders worden geïmplementeerd. De acties zoals opgenomen in de kaders zijn verwerkt in een planning voor de looptijd van het programma (2022-2023), een stuurgroep met zowel wethouder Prins (participatie en communicatie) als burgemeester Boog (dienstverlening) is in het leven geroepen en met de teams wordt waarderend onderzocht waar verdere kansen liggen om effect te bereiken op de gestelde doelen.

Elk jaar willen we uw raad op de hoogte stellen van de voortgang van het programma. Daarnaast wordt u zo nodig tussentijds geïnformeerd of wordt besluitvorming voorgesteld op afzonderlijke acties/projecten binnen het programma.

Voortgang

Op basis van de vastgestelde kaders in januari 2022 is gestart met uitvoering van diverse acties. De meest prominente lichten we hieronder kort toe.

- Stappenplan participatie en communicatie

Diverse acties die zijn opgenomen richten zich op het stroomlijnen van participatie en communicatie rond projecten en beleidsontwikkeling. In de afgelopen maanden is het stappenplan zoals opgenomen in het participatiekader verder geladen. Er is een "canvas" (een overzichtsblad met vast onderdelen die horen bij participatie, denk aan heldere opgave, doelstelling van participatie, krachtenveldanalyse, participatie- en communicatiestrategie, etc.) ontwikkeld om te komen tot heldere en herkenbare participatie- en communicatieplannen. We verwachten het verder uitgewerkte stappenplan en het canvas kort na het zomerreces vast te stellen. Hierover zullen we uw raad te zijner tijd ook informeren.

Het stappenplan en het canvas moet leiden tot verder gestroomlijnde participatieprocessen waarbij uw raad tijdig wordt betrokken/geïnformeerd.

- Inwonerspanel

Een van de pijlers binnen het participatiekader is het zoeken naar aanvullende vormen van participatieve democratie. Een daarvan is het inwonerspanel. Er is gekeken naar ervaringen bij andere gemeenten en een plan is uitgewerkt voor een panel in Diemen. In de laatste twee edities van de burgerpeiling konden inwoners zich al aanmelden voor dit panel. Na de zomer verwachten we te starten met een panel. Op dit moment hebben we al ca. 400 aanmeldingen. Hierover wordt u voorafgaand aan de invoering nader geïnformeerd.

- Nieuwskamer

De eerste stappen zijn gezet voor een 'nieuwskamer'. Een proces waarbij signalen vanuit de samenleving worden gemonitord (bijv. social media), waaruit actualiteiten worden afgeleid en waarop operationeel actie op kan worden ondernomen. Intern wordt op dit moment wekelijks een nieuwskamerbericht verspreid.

- Kick-off van het programma

Het programma richt zich onder andere op organisatieontwikkeling, om via die route ook op inhoudelijke thema's anders te handelen. Halverwege juni heeft daarom een kick-off plaatsgevonden om medewerkers bewust te maken van de thematiek en te markeren dat in 2022 en 2023 wordt gewerkt aan doorontwikkeling van participatie, communicatie en dienstverlening.

- Duidelijke taal

Een belangrijk project binnen het programma is het stimuleren van duidelijke taal. Tijdens de kick-off is hier ook nadrukkelijk aandacht voor geweest en er is gestart met het schrijven van een projectplan, zodat na de zomer verder werk kan worden gemaakt van duidelijke taal.

Monitoring

Om effecten van het programma te monitoren wordt gewerkt met indicatoren uit '[Waar staat je gemeente](#)', te weten:

- *Samenwerking met inwoners*¹;
- *Directe dienstverlening*²;
- *Communicatie en voorlichting*³;
- *Digitale dienstverlening*⁴.

Daarnaast wordt op de doelen uit de kaders, voor zover beschikbaar, gemonitord aan de hand van diverse indicatoren, zie de schematische weergave 'Voor en met Diemen' (bijlage 1: overzicht doelen, acties en indicatoren; de doelen en acties zijn een-op-een afkomstig uit de vastgestelde kaders). De monitoring gebeurt zowel kwalitatief als kwantitatief. Dit is van belang want enkel cijfers kunnen leiden tot misinterpretatie. Een tekstuele duiding is nodig om de cijfers in een meer compleet perspectief te plaatsen. We rapporteren daarom ook ervaringen en uitgevoerde acties.

Ter inzage in iBabs

Bijlage 1: Schematische weergave 'Voor en met Diemen' (overzicht doelen, acties en indicatoren)

- EINDE -

¹ Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de samenwerking met inwoners en organisaties en de mate waarin zij worden betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van beleid.

² Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de dienstverlening van de gemeente.

³ Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de communicatie en voorlichting van de gemeente.

⁴ Het gemiddelde rapportcijfer dat inwoners geven voor de digitale dienstverlening van de gemeente.