



VOOR & MET DIEMEN

Naam programma: Voor en met Diemen	
Rapportageperiode: 2022	
Startdatum programma: Juni 2022	Einddatum programma: 31 december 2023
Programmamanager: Sara Blom	
Bestuurlijk opdrachtgever: Erik Boog en Hans Prins	Ambtelijk opdrachtgever: Marieke Pronk

Ambitie van het programma

Met het programma “Voor en met Diemen” werken we aan een versterking van de gemeente Diemen als een dienstbare, mensgerichte en verbindende organisatie. Doel van het programma is om de relatie tussen inwoners en de gemeente te versterken en om het vertrouwen in en de betrokkenheid van inwoners bij de Diemense lokale overheid te vergroten. Het programma bestaat uit drie programmalijnen: participatie, communicatie en dienstverlening. Dit zijn de disciplines waarbinnen het contact tussen gemeente en samenleving tot uiting komt. Deze drie onderdelen raken elkaar en versterken elkaar.

Doelstellingen van het programma

Doelstelling van het programma is: De gemeente Diemen als dienstbare, mensgerichte en verbindende organisatie. In het ambitiedocument Voor en met Diemen en de kaders op participatie en communicatie wordt uitgebreid ingegaan op de context, ambities en doelstellingen van het programma. Met het programma Voor en met Diemen bouwen we door op gezette stappen onder de vlag van Koers op Initiatief en Diemen doen we samen. In het coalitieakkoord zijn de gestelde ambities onderstreept; de coalitie hecht veel waarde aan doorontwikkeling van het samenspel tussen lokale overheid en samenleving. Het programma ligt ook in het verlengde van de organisatievisie Diemen '22 en geeft hier verder invulling aan.

Het Ambitiedocument Voor en met Diemen, het Participatiekader en het Communicatiekader zijn vastgesteld door de raad op 27 januari 2022. Het programmaplan is vastgesteld door de directie op 29 juni 2022. Het programma is op 20 en 21 juni officieel intern gelanceerd met het Open Your Mind Festival. Twee dagen lang waren er in en rondom het gemeentehuis activiteiten om een begin te maken met de stappen die we als organisatie de komende tijd willen zetten o.h.g.v. communicatie, participatie en dienstverlening.

Samenvatting voortgang

	Verslagperiode	Komende periode	Legenda Loopt goed Monitoren Actie nodig
Realisatie doelen			
Capaciteit			
Planning			
Financiën			
Besluitvorming			
Samenwerking			



Totaaloverzicht

Realisatie doelen 😊

Per programmalijn zijn doelstellingen en acties geformuleerd. Vanaf medio 2022 is gestart met de uitvoeringsfase van het programma waarin per programmalijn diverse acties worden opgepakt. De realisatie van de plannen en doelen worden hieronder per programmalijn verder toegelicht.

Totaaloverzicht capaciteit 😞

Door het tijdelijk wegvallen van de programmamanager is er minder werkelijke inzet geweest op programmamanagement en de programmalijn participatie (circa 150 uur minder dan verwacht). De functie van initiatievencoördinator is nog niet gerealiseerd dus de daarvoor begrote uren in 2022 zijn niet ingezet. Tevens is de trainee eerder dan gepland gestopt bij het programma (december 2022). Bij de overige programmamanagerleden heeft de bijdrage aan uren afgelopen jaar onder druk gestaan, door vacatures en doordat de opvang van Oekraïners en de crisisnoodopvang aandacht vroegen.

Onderstaand overzicht betreft het aantal betrokken personen bij het programma en de inzet in 2022.

Functie	Aantal uur gemiddeld	Periode	Totaal aantal uur
Programmamanager Gerard de Voogd	10 uur per week	1-12-2022 t/m 31-07-2022	300
Programmamanager Sara Blom	10 uur per week	1-12-2022 t/m 31-12-2022	40
Projectleider Ruud de Kort	14 uur per week	1-1-2022 t/m 31-12-2022	550
Projectleider Thijs Polfliet	4 uur per week	1-1-2022 t/m 31-12-2022	250
Programmamedewerker Daphne Goes	13 uur per week	1-1-2022 t/m 31-12-2022	535
Trainee Noortje Weers	28 uur per week	1-7-2022 t/m 31-12-2022	900

De capaciteit van het programmamanagerteam is beperkt, terwijl het ambitieniveau hoog ligt en de projecten en activiteiten omvangrijk zijn. Voor de verdere uitwerking van projecten en activiteiten is inzet en capaciteit nodig van medewerkers. Ook de beschikbare tijd van projectdeelnemers vanuit beleid en uitvoering is een aandachtspunt. Ook in 2023 blijft de druk op de capaciteit naar verwachting hoog. Voor het succesvol uitvoeren van de diverse acties in het programma is uitbreiding van de capaciteit in 2023 nodig.

Wat betreft de pijler dienstverlening is er momenteel geen capaciteit en budget voor uitvoering van het Dienstverleningskader. Daarom zal er aan het bestuurlijk voorleggen van het Kader voor Dienstverlening ook een voorstel gekoppeld worden voor de benodigde capaciteit en budget voor realisatie van acties en projecten die voortvloeien uit het kader. Dit is in 2021 ook al aangekondigd bij de programmastukken.

Totaaloverzicht financiën 😊



De begroting 2022 is opgenomen in het vastgestelde programmaplan. Een groot deel van het begrote budget 2022 is niet uitgegeven. Er is in 2022 minder uitgegeven dan verwacht door de latere start van de uitvoeringsfase van het programma, de beperkte capaciteit en het later opstarten/uitstellen van sommige projecten en acties. Hierdoor is in 2022 € 91.000 van het incidenteel beschikbare budget niet uitgegeven. Dit overgebleven budget zal via de eerste kwartaalbrief 2023 overgeheveld worden naar 2023 voor het uitvoeren van (uitgestelde) projecten en acties en het realiseren van capaciteit voor het programmateam.

Totaaloverzicht besluitvorming 🟢

Het plan van aanpak Begrijpelijke taal is in 2022 vastgesteld door de stuurgroep. Het college heeft het collegevoorstel voor de invoering van het inwonerspanel en het bijbehorende informatie van het college vastgesteld op 8 november 2022. In juni zal het Kader voor Dienstverlening ter besluitvorming voorgelegd worden aan de raad.

Totaaloverzicht samenwerking 🟢

De samenwerking binnen het programma en de programmalijnen is in de basis goed. Medewerkers van het programmateam werken onderling goed samen en weten op onderdelen ook medewerkers uit de organisatie te enthousiasmeren en betrekken. Zoals eerder aangegeven is het behalen van de gestelde resultaten wel kwetsbaar i.v.m. met de beperkte beschikbare capaciteit van het programmateam en de vooralsnog beperkte betrokkenheid/capaciteit van medewerkers uit de organisatie.

Hoofdpijn inhoudelijk/belangrijke afwijkingen/onvoorziene risico's en kansen

Voortgang programma

Voorafgaand aan het opstellen van de rapportage 2022 zijn er gesprekken geweest over de voortgang van het programma met het programmateam en de ambtelijk en bestuurlijk opdrachtgevers. Naar aanleiding van deze gesprekken is een nieuwe prioritering aangebracht in de acties en resultaten en is een aangepaste planning opgesteld voor de komende periode. Deze is 16 maart 2023 vastgesteld door het DT. Zie bijlage voor de nieuwe planning.

Duidelijk is geworden dat door de omstandigheden (o.a. de latere start van het programma en de beperkte capaciteit van het programmateam) de resterende looptijd van het programma niet voldoende is om de nog openstaande acties op te pakken en resultaten te behalen. Daarom is het voorstel om het programma met een jaar te verlengen. DT heeft hier 16 maart 2023 mee ingestemd. Het voorstel wordt tevens voorgelegd aan college en raad.

Risicoanalyse

Capaciteit blijft het grootste risico. Succesvolle afronding van de projecten en acties in het programma is afhankelijk van betrokkenheid van medewerkers uit de organisatie, de capaciteit van het programmateam, budget en de looptijd van het programma. Er is op dit moment (te) beperkte beschikbaarheid voor de uitvoering van alle projecten en acties. In 2022 is ingezet op quick wins; projecten en activiteiten waar in een relatief korte tijd/met een lage investering naar verwachting snel resultaat kon worden behaald.

Kansenanalyse



Kansen zitten met name in het gebruik maken van ontwikkelingen in de omgeving, het leren van de kennis en ervaring van andere gemeenten en de invoering van nieuwe wetgeving. Denk aan (digitale) stappen die momenteel gezet worden op het terrein van informatisering en automatisering, de invoering van de Omgevingswet, meerdere gemeenten die experimenteren met nieuwe vormen van participatie, etc. Door de activiteiten die vanuit het programma uitgevoerd worden, komt er gaandeweg meer bekendheid en draagvlak binnen de organisatie. Ook stimuleert het integraal oppakken van projecten en acties (intern) de samenwerking tussen verschillende medewerkers en teams.

Realisatie programmalijn 1: Communicatie

Communicatie is voor de gemeente Diemen een onmisbaar onderdeel van haar taak voor inwoners en organisaties. De gemeente wil als communicatieve organisatie in dialoog en samenspel met inwoners, ondernemers en organisaties werken aan verdere ontwikkeling van Diemen. Hiertoe zetten we in op vijf vaardigheden binnen de organisatie: taal- en beeldvaardigheid, inlevingsvermogen, netwerken, omgevingsbewustzijn, en luistervaardigheden en gespreksvoering.

- **Begrijpelijke taal**

Dit project kent vijf onderdelen. De Schrijfwijzer, het trainingsaanbod, een ondersteunende tool, het opleiden van coaches en het verbeteren van standaard brieven. Afgelopen jaar zijn op al die terreinen voorbereidingen gedaan. De uitrol is in 2023. De Schrijfwijzer wacht op akkoord, de trainingen starten in februari en lopen heel 2023 door. Er is vanuit de organisatie ruime belangstelling voor dit project. De tool wordt operationeel in 2023 en de coaches worden in het tweede kwartaal opgeleid.

- **Fotobank**

De fotobank is operationeel en goed gevuld. We bezien nog in hoeverre we de fotobank breder in de organisatie beschikbaar willen stellen.

- **Huisstijl animaties**

We maakten in 2022 een eerste keuze qua stijl. De daadwerkelijke uitwerking doen we uit efficiencyoverwegingen aan de hand van een concreet voorbeeld, op basis van een concrete behoefte. De verwachting is dat dat halverwege 2023 is afgerond.

- **Meer beeld en video in de communicatie**

De eerste stappen zijn gezet. De hierboven genoemde fotobank en animatiestijl dragen daaraan bij. We hebben afgelopen jaar meerdere video's laten maken. Momenteel zijn we meer medewerkers in de organisatie aan het scholen in het filmen, zodat we vaker gebruik kunnen maken van beeld. Dat heeft een capaciteitsoverweging, maar het helpt ook om op een laagdrempelige manier video te gebruiken.

- **Toegankelijkheid en aantrekkelijkheid**

Beeld en video (zie hierboven) helpen om aantrekkelijk te communiceren en zorgen ook voor betere toegankelijkheid voor laagletterde inwoners en/of anderstaligen. Daarnaast voldoet de website aan de standaard voor toegankelijkheid en de Europese richtlijnen op dit gebied.

- **Communicatie anderstaligen**

We hebben inmiddels een deel van de website Engelstalig beschikbaar. Dat is in eerste instantie gericht op de meest gevraagde onderwerpen, maar we kijken continu naar mogelijkheden om dat uit te breiden. Ook bij andere communicatie gebruiken we vaker Engels als alternatieve taal, als we weten dat de doelgroep met Nederlands niet goed bediend is. In heel specifieke gevallen gebruiken we andere talen (bv Oekraïens).

- **Nieuwskamer**

De Nieuwskamer is operationeel en functioneert goed. Twee maal per week verschijnt er een Nieuwskamer Update om de belangrijkste signalen van buiten intern door te zetten. De uitdaging de komende tijd is om er nog proactiever mee om te gaan en sneller terug te koppelen.

- Betere informatie klachten, beroep en bezwaar.

In samenspraak met de klachtencoördinator en met inbreng van de ombudsman is de eerste intake via de website al verbeterd. De achterliggende informatie moet in 2023 nog opgepakt worden.

Realisatie programmalijn 2: Participatie

We willen meer ruimte geven aan initiatieven die er vanuit de samenleving zijn en aan inbreng en betrokkenheid vanuit de Diemense samenleving bij besluitvorming. Hiertoe zetten we in op het stroomlijnen van participatie bij (ruimtelijke) projecten en beleidsontwikkeling, het bevorderen van initiatieven en inbreng uit de samenleving, en het inzetten van nieuwe vormen van participatieve democratie.

- Inwonerspanel

Begin 2022 lag de focus op het achterhalen van ervaringen van gemeenten die reeds met een inwonerspanel werken. Daarna is een voorstel voor het invoeren van een inwonerspanel in Diemen opgesteld en behandeld door het college. Eind 2022 is gestart met de werving voor het inwonerspanel en het ontwikkelen van de eerste vragenlijst m.b.t. dienstverlening. Intern zijn alle medewerkers van de gemeente op de hoogte gesteld van het starten van het inwonerspanel en de mogelijkheid om onderwerpen/vragen aan te dragen voor de vragenlijsten. Dit is onder andere gedaan door het bijwonen van team overleggen en het plaatsen van berichten op Intercomm. In de planning staat opgenomen dat er in 2023 vier vragenlijsten worden uitgezet. Eind 2023 vindt een tussenevaluatie van het inwonerspanel plaats. Op basis van deze uitkomsten wordt besloten om al dan niet verder te gaan met de inzet van het panel.

- Interne werkwijze participatie: Stappenplan en canvas

Het stappenplan participatie is in samenspraak met de twee meest betrokken teams in het ruimtelijk domein afgerond en is ook al gebruikt. Deze acties zijn in 2022 uitgevoerd. Naast het stappenplan is een ondersteunend canvas ontwikkeld om alle stappen goed te kunnen doorlopen. Een evaluatieformat is in de maak. De volgende stap is bezien of ook de beleidsteams met deze werkwijze uit de voeten kunnen, zodat we een uniforme werkwijze hebben. Het doel van het stappenplan is namelijk om deze bruikbaar te maken voor de hele organisatie. Dit gebeurt in 2023.

- Participatie- en communicatieplannen delen met de raad

Dit zit met name in de methodiek van het stappenplan Participatie (zie hierboven). Afhankelijk van de impact en omvang van een project stelt de raad, het college of de portefeuillehouder het participatieplan vast. In geval het college erover gaat, wordt de raad daarvan op de hoogte gesteld, meestal via een Informatie van het College.

- Initiatievencoördinator

In 2022 zijn de eerste stappen gezet om te komen tot een initiatievencoördinator, waaronder afstemming met de betrokken teamleiders, een advies van juridische zaken en afstemming over de (financiële) randvoorwaarden. Na het vertrek van de programmamanager heeft dit project stilgelegen. Het project is eind 2022 opgepakt door de nieuwe programmamanager. Planning is om in de eerste helft van 2023de vacature uit te zetten en iemand aan te nemen.



- Communicatiestijl belanghebbenden

In 2021 zijn de gegevens van de BSR geactualiseerd. Daarmee zijn er gegevens over leefstijl van doelgroepen beschikbaar die behulpzaam kunnen zijn bij het kiezen van een passende en effectieve communicatiestijl voor belanghebbenden. Deze optie is ook verwerkt in het stappenplan Participatie.

Realisatie programmalijn 3: Dienstverlening

In het Dienstverleningskader worden de visie, doelen en acties geformuleerd met betrekking tot dienstverlening. Het projectplan om te komen tot een dienstverleningsvisie is 8 december 2022 vastgesteld door de directie. Het dienstverleningskader wordt naar verwachting in juni 2023 ter vaststelling voorgelegd aan de gemeenteraad.

- Feedbacktool website

Het doel van de feedbacktool is om te weten te komen hoe mensen de website ervaren en aan de hand daarvan verbeteringen door te voeren. In 2022 is een aanbieder uitgezocht en is de opdracht uitgezet. Ook is afstemming gezocht met afdeling I&A van DUO+, webredactie en zijn intern redacteuren per team benoemd. De feedbacktool zal in Q1 2023 live gaan met een soft launch.

- Klantcontacttraining KCC en Burgerzaken

Inmiddels zijn vrijwel alle medewerkers getraind. De coaches hebben binnenkort hun afsluitende training en daarna zullen de coachingsgesprekken starten. Er is ook vanuit andere teams veel belangstelling voor dergelijke gesprekstechnieken.

- Verbreding digitale dienstverlening

Bij Burgerzaken zijn in 2022 een aantal services online beschikbaar geworden, waaronder iHuwelijk. Het programma voor 2023 voor verdere verbetering van de online dienstverlening van de Burgerzaken wordt nu gemaakt. Daarnaast zijn eerste gesprekken over digitalisering van de dienstverlening WMO gevoerd.

- Verbeteren meldingen openbare ruimte

Er is in 2022 een inventarisatie gedaan van mogelijke applicaties en een systeem uitgekozen. Doel is een systeem te hanteren dat het voor inwoners makkelijker, overzichtelijker en prettiger maakt om meldingen te doen en dat tegelijkertijd het interne proces van afhandeling en terugkoppeling efficiënter maakt. Er is een keuze gemaakt voor een applicatie en dit project is inmiddels in DUO+-verband opgepakt. Implementatie volgt in 2023.

- Toegankelijkheid digitale dienstverlening

Dit verloopt goed en is onderdeel van reguliere werkzaamheden. Dit project hangt ook samen met het project Begrijpelijke taal en de Engelse website.