

VOOR EN MET DIEMEN

TRENDS

(Landelijk) vertrouwen overheid onder druk (amb. 5)

Inwoners wensen continue inbreng en ruimte voor gesprek (amb. 6)

Vraagstukken die vragen om samenspel en samenwerking in een steeds diversere samenleving (amb. 7)

AMBITIES

Dienstbaar, mensgericht, verbindend (amb. 15)

Communicatie

Omgevingsbewuster handelen (com. 14)

Meten in:

- gehoord en begrepen worden (bpa/e)
- aandacht voor doelgroepen (g)
- herkenning beleid/plannen (e)
- toegankelijkheid (bpa)
- tijdigheid (e)

Meer gerichtheid op persoonlijk contact (com. 15)

Meten in:

- beleving gemeente als instituut of menselijk (bpa)
- hoeveel contact met samenleving (mo)
- gebruik andere taal op website en hoeveelheid tijd op die pagina's (g)
- betrokkenheid bij gemeentelijke ontwikkelingen anderstaligen (bpe)

Groeien in luisteren en maken van contact (com. 16)

Meten in:

- waardering contact (f)
- gevoel dat geluisterd wordt (f)
- gehoord en begrepen worden (bpa/e)
- gevoel dat je begrepen wordt (mo)

Er voor zorgen dat alle rechten, wensen en belangen op tafel komen bij plan- en besluitvorming (part. 20)

Meten in:

- bevragen raadsleden of rechten, wensen en belangen inzichtelijk zijn (wmv)
- gevoel dat belangen zijn afgewogen (e)
- gehoord en begrepen worden (bpa/e)

HOOFDDOELEN

Vergroten van woontevredenheid en het stimuleren van soepele vervolgprocessen door te investeren aan de voorkant (part. 20)

Meten in:

- ervaring eigenaarschap/invloed op woonomgeving (bpa)

Versterken van wederzijds vertrouwen (part. 20)

Meten in:

- vertrouwen overheid (bpe)
- vertrouwen inwoners (mo)
- deskundigheid ambtenaren (bpa)

Werken aan voortdurende relaties (part. 21)

Meten in:

- toegankelijkheid (bpa)
- mate van terugkoppeling (e)

Verbeteren van kwaliteit van plannen door het benutten van kennis en ervaring van betrokkenen (part. 21)

Meten in:

- meerwaarde inbreng van inwoners (cultuur/houding) (mo)
- percentage plannen waarbij inbreng inwoners is betrokken (e)

Participatie

Taal- en beeldvaardigheid (com. 19)

Inlevingsvermogen (com. 18)

Netwerken (com. 19)

Omgevingsbewustzijn (com. 18)

Luistervaardigheden en gespreksvoering (com. 18)

Meedenken bij, faciliteren en toetsen van initiatieven uit de samenleving (part. 26)

Vernieuwende vormen participatieve democratie aanzwengelen (part. 32)

Participatie bij beleids- en besluitvorming stroomlijnen (part. 37)

SUBDOELEN/CATEGORIEËN

Project ter bevordering begrijpelijke taal in onze communicatie (com. 26)

Uitbreiden en vaker gebruiken van de fotobank (com. 26)

Ontwikkelen van een huisstijl voor animaties, infographics en pictogrammen (com. 26)

Intern beschikbaar stellen van gemeentelijke communicatiemiddelen met het oog op uniformiteit en herkenbaarheid (com. 26)

Meer gebruik maken van beeld en video in de communicatie, met aandacht voor toegankelijkheidseisen voor specifieke doelgroepen (com. 24 en 26)

Kennis van en toegang tot netwerken en doelgroepen vergroten, met oog voor diversiteit; minder communiceren via algemene kanalen (com. 22, 23 en 27)

Toegankelijk, aantrekkelijk, met oog voor de sociale dimensie en op het juiste moment communiceren om zo effectief te zijn (com. 23)

Meer inzetten van persoonlijke gemeentelijke communicatie, bijv. storytelling (com. 23)

Heroverwegen bestaande communicatiemiddelen, om zo aansprekend te blijven (com. 24)

In het bijzonder aandacht geven aan communicatie met anderstaligen (com. 27)

In het bijzonder aandacht geven aan communicatie met jongeren (com. 27)

In het bijzonder aandacht geven aan communicatie met ouderen (com. 27)

Opzetten nieuwskamerfunctie waar signalen vanuit de samenleving en daaropvolgende interventies worden samengebracht (com. 22 en 25)

We gaan werken met krachtenveldanalyses, kernboodschappen en communicatiekalenders; Factor C (com. 22)

Werken aan proactieve en tijdige (omgevings-)communicatie bij projecten en beleidsontwikkeling (com. 22)

Werken aan omgevingscommunicatie bij meldingen openbare ruimte (com. 22)

Niet alleen aandacht hebben voor het ophalen van signalen, maar daarover ook terugkoppelen (com. 25)

Vormgeven van feedback voor kwaliteitsverbetering (com. 25)

Verbetering toelichting en toegang meldingen openbare ruimte, klachten, beroep en bezwaar (com. 25)

We stellen een initiatieven-coördinator aan (part. 27)

Duidelijke communicatie over de mogelijkheden om gemeentelijke ondersteuning te verwerven bij initiatieven (part. 27)

We brengen initiatieven en relevante netwerken in kaart en sluiten hierop op (part. 29)

Creëren en benutten van gelegenheden om met inwoners en bedrijven in gesprek te gaan (part. 31)

Inwonerspanel onderzoeken (part. 33)

Burgerberaad onderzoeken (part. 34)

Uitdaagrecht onderzoeken (part. 35)

Ideeënmarkt organiseren (part. 36)

Participatie- en communicatieplannen in een vroeg stadium opstellen en delen met de raad (part. 39)

We werken met een gestructureerd stappenplan om, waar mogelijk, zoveel mogelijk ruimte te bieden voor participatie (part. 41)

We sluiten in participatieprocessen aan op de communicatiestijl van belanghebbenden (part. 41)

In participatieplannen nemen we expliciet op of en hoe participatie in de uitvoeringsfase vorm krijgt (part. 42)

We borgen onze kennis en ervaring in een handboek participatie (part. 43)

POLITIEKE COMMUNICATIE

- Meer aandacht besteden aan communicatie van het collegeprogramma, collegebesluiten en activiteiten van collegeleden (com. 27)
- Versterken van de raadscommunicatie (com. 27 en 28)

AANDACHTSPUNTEN

- Transparant (part. 22)
- Open en respectvol (part. 22)
- Continu (part. 23)
- Aandacht voor diversiteit (part. 22)
- Verrijking democratie (part. 23)
- Vooruitdenken (part. 23)

Dienstverlening

Werkvoorraad

1. Klanttevredenheid Diemen.nl continu meten.
2. Externe feedbackloop Diemen.nl voor fouten en missende zaken.
3. First time fix wordt gemeten voor telefonie, en via werkafspraken met de voornaamste afdelingen wordt gemikt op zo hoog mogelijke afhandeling door het KCC.
4. Klantcontacttraining voor alle medewerkers KCC, burgerzaken en webredactie.
5. Uniforme vraagafhandeling en verbetering diemen.nl door KCC-module.
6. Verbreding online dienstverlening door implementatie iBurgerzakenmodules: online geboorteaangifte, online huwelijks aankondigingen en online overlijdensaangiften.
7. Diemen.nl en aanverwante websites web-toegankelijk en onafhankelijk geaudit.
8. Hal gemeentehuis is corona-proof ingericht, veilig voor klanten en medewerkers, en dienstverlenend door gastvrouw/gastheer en duidelijke indeling.
9. Webredactie is beter ingericht op calamiteiten.

MEETINSTRUMENTEN

Doelen meten met:

- WSJG/burgerpeiling (bpe)
- Burgerpanel (bpa)
- Medewerkersonderzoek (mo)
- Gegevens (g)
- Evaluaties (e)
- Feedbacktool (f)
- Werkgroep MV (wmv)
- Kwantitatief, maar ook kwalitatief schetsen (niet altijd goed kwantitatief te meten)