

Marlies Groen

Van: Griffie Voorschoten
Onderwerp: FW: Aanbieding mail en Quickscan Wie durft er in de spiegel te kijken?

Van:
Verzonden: zondag 10 januari 2021 13:14
Aan: GriffieVS <griffie@voorschoten.nl>
Onderwerp: Aanbieding mail en Quickscan Wie durft er in de spiegel te kijken?

Geachte leden van de gemeenteraad en College van B & W van Voorschoten,
De Alliantie Burgers Voorschoten maakt zich zorgen over de samenwerking tussen de vele vrijwilligersorganisaties en de gemeente Voorschoten.
Onafhankelijk van de thematiek heeft de ABV een quickscan uitgevoerd naar ervaringen, waarderingsscore en aanbevelingen ter verbetering van deze samenwerking. Vele tientallen inwoners van Voorschoten zijn op uiteenlopende gebieden actief (belangeloos, vrijwillig en onbetaald) om een maatschappelijke bijdrage te leveren in samenspraak en samenwerking met de lokale overheid. Uit de quickscan als ook ervaringen van diverse organisaties in de pers (VAC, Adviesraad Sociaal Domein, Taskforce Centrum etc.) blijkt dat er veel schoort aan m.n. de op - en instelling van de gemeente in deze samenwerking.
Gelet op het belang hiervan, voor Voorschoten, haar burgers en de vrijwilligersorganisaties zijn op korte termijn concrete verbeteringen gewenst.
De reactie op de bovengenoemde nota van het College van B & W door wethouder Strik (bijgevoegd) erkent de problematiek maar mist een concrete aanpak om in samenwerking tot verbetering te komen op korte termijn. Wij verzoeken de Raadsleden dan ook dit belangwekkende onderwerp te agenderen en te komen met een concreet verbeterplan. De ABV is gaarne bereid mee te werken aan dit proces. Aan samenwerking en een goede relatie wordt in dialoog gebouwd van beide kanten (en dus niet eenzijdig).

Met vriendelijke groet,

Namens de Alliantie Burgers Voorschoten (<https://www.alliantie-burgers-voorschoten.nl/>)

Verzonden vanuit [Mail](#) voor Windows 10

Rapportage: quickscan
“Wie durft in de spiegel te kijken”
Ervaringen samenwerken met de gemeente Voorschoten



Van Thorbecke naar de Participatiesamenleving

1. Achtergrond

Sinds april 2019 richt de Alliantie Burgers Voorschoten zich op de bevordering van de belangen van burgers en burgerparticipatie, o.m. door het verhogen van de kwaliteit van beleid en bestuur in Voorschoten.

Via het inspreken in commissies en raad, brieven aan de raad en college, overleg sessies en deelname aan adviesraden, w.o. het Regieteam Wonen worden onze bijdragen aan diverse onderwerpen kenbaar gemaakt. Het betreft uiteenlopende dossiers als bouwen en wonen, burgerparticipatiebeleid, sociale huur en de lokale huurdersbelangenvereniging, de hoogspanningsmasten problematiek, de kwaliteit van beleidsnota's in Voorschoten en 5G.

Veel (vrijwilligers-)organisaties hebben op zeer uiteenlopende themavelden contact met de gemeente. Hierbij staat nu niet zozeer de reguliere publieksdienstverlening centraal maar de samenspraak en samenwerking op relevante beleidsthema's. Het gaat dus om het verwezenlijken van doelen door overheid en burgers samen, om via samenspraak en samenwerking te komen tot oplossingen met draagvlak in de samenleving. Van initiatieven ontplooiën, advisering, beleidsbeïnvloeding tot (gezamenlijke) realisatie dus. Dit loopt qua thematiek sterk uiteen van o.m. duurzaamheid, energietransitie, sociaal domein, gezondheid / veiligheid, burgerparticipatie, gebiedsontwikkeling en bouwen en wonen. Kortom: beïnvloeding van de voor burgers zo relevante woon-, leef- en werkomgeving. Op basis van diverse signalen uit o.m. eigen geledingen, persuitingen en politiek kan geconstateerd worden dat de samenspraak en samenwerking met de gemeente erg wisselend is en op punten voor verbetering vatbaar. Meer inzicht in de verhoudingen en ervaringen van deze samenspraak tussen vrijwilligersorganisaties en het bevoegd gezag, incl. de vele suggesties ter verbetering kunnen de samenwerking verbeteren.

Abstraherend van de missie / thematiek van de geïnterviewden heeft de ABV een korte open vragenlijst opgesteld over de ervaringen van de samenwerking met de gemeente. Een drietal benaderde organisaties heeft om uiteenlopende redenen besloten niet hieraan mee te doen (erg prille relatie/ nog geen ervaring, gaat net weer wat beter en onbekend). Van de reacties van de overige 10 respondenten is een

interne, geanonimiseerde rapportage opgesteld. Dit betreft portefeuillehouders en voorzitters van uiteenlopende vrijwilligersorganisaties, die onbetaald veel tijd, kennis en soms eigen geld steken om de welzijn en welvaart te bevorderen. Vele tientallen Voorschotenaren zijn hier vanuit maatschappelijke relevantie actief bij betrokken. Dit in samenspel met de gemeente, waar vaak het bestuurlijk primaat ligt en (betaalde) medewerkers / bestuurders verantwoording dragen voor het betreffende themaveld. Expliciet wordt vermeld dat het geen evaluatie is maar een peiling van een deel van de samenwerkingsrelatie namelijk vanuit het perspectief van de vrijwilligersorganisaties. Aangezien de peiling een beperkte scope heeft kan ook niet gesteld worden dat het een representatief onderzoek betreft. Het gaat wel om duidelijke signalen van meerdere organisaties waar de gemeente, ook bij wet verplicht, mee samenwerkt. Ten dele zijn deze reacties “gekleurd” door persoonlijke ervaringen, teleurstellingen / tevredenheid over inhoud of procesgang. Vandaar het indicatieve karakter van de rapportage.

2. De vragenlijst

De respondenten is de volgende vragenlijst voorgelegd:

Open vragenlijst van de Alliantie Burgers Voorschoten

Deel 1. Ervaringen.

1. Kunt u de samenwerking met de gemeente kort omschrijven?
2. Wat zijn de grootste plus en minpunten?
3. Uw mening / ervaring met de gemeente, inclusief score (0 = zeer slecht, 1 - slecht, 2= matig, 3= redelijk, 4 = goed, 5= zeer goed) en eventueel uw toelichting:

- | | |
|--|-----------------------|
| • toegankelijkheid / bereikbaarheid | 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Evt. toelichting op de score: | |
| • delen van informatie (bestanden) | 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Evt. toelichting op de score: | |
| • open dialoog voeren | 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Evt. toelichting op de score: | |
| • constructieve insteek / oplossend vermogen | 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |
| Evt. toelichting op de score: | |
| • slagkracht | 0 – 1 – 2 – 3 – 4 – 5 |

Deel 2 .Verbeter suggesties.

4. Wat zijn uw verbeter suggesties naar uw eigen organisatie en andere organisaties?
5. Wat zijn uw verbeter suggesties naar de gemeente toe?

Deel 3 .Hoe de verbeteringen het beste worden bereikt?

6. Welke aanpak, benadering of argumenten zijn nodig om de onder 5. benoemde zaken te gaan effectueren?
7. Wie, zou wat e.v. moeten en kunnen doen?

3. Resultaten

Per vraag wordt kort ingegaan op de meest in het oog springende / voorkomende reacties:

Deel 1: Ervaringen

Vraag 1. Hoe kunt u de samenwerking met de gemeente kort omschrijven?

Wat vaak in de antwoorden terugkomt is de traagheid van het proces. Niet gehoord worden, geen sense of urgency dat gedeeld wordt en het beperkt toewerken/meewerken aan een probleemoplossing zijn andere opmerkingen. Diverse keren valt de opmerking: dat er sprake is van obstructie, niet reageren op mails en gespreksverzoeken. Soms worden adviezen bestuurlijk omarmd maar ontbreekt het aan de follow-up. Het “lange aanloop met kleine sprong” effect is ook aanwezig. Zo wordt meermaals vermeld dat de start van een samenwerkingsproces soms erg weerbarstig, ongestructureerd en zoekend was, gevolgd door teveel processtappen met te weinig inhoudelijke verdieping en daden. Van “in gesprek zijn” tot daden blijkt een weerbarstig proces.

Vraag 2. Wat zijn de grootste plus- en minpunten?

Als grootste *pluspunten* worden genoemd in de samenwerking met de gemeente: goede wil / positieve grondhouding, bereidheid tot overleg, wel bereidheid tot aanhoren, soms worden zelfs bestuurlijke toezeggingen gedaan en er zijn toegankelijke gemotiveerde aardige medewerkers. Lof ook voor bijv. de eigen reinigingsdienst: “ze zijn een van ons” en publieksdienstverlening. Zeker bij oppositie partijen wordt een inhoudelijk positieve grondhouding ervaren.

Als de grootste *minpunten* worden vermeld: afwachtendheid / traagheid, gebrek aan duidelijke visie/ doelen en oplossend vermogen, moeilijke beslissingen worden te vaak geparkeerd in “niet reageren van verantwoordelijken, nader onderzoek, meer overleg en processtappen”. Ook wordt melding gemaakt van obstructie van bestuurders en ambtenaren op enkele themavelden en het niet serieus nemen van onderwerp en personen/ organisatie. Andere opmerkingen liggen op het vlak van tekortkomingen bij uitbestedingen, gebrek aan coördinatie (bv. teveel versnippering thema's binnen ambtelijk apparaat) c.q. gebrek aan een integrale insteek. Een gerichte communicatie naar inwoners kan voorts verbeterd worden. Een ander verbeterpunt is voorts het niet adequaat en selectief reageren van enkele College van B& W leden en de gemeente secretaris op gespreksverzoeken.

Vraag 3. Scores

De volgende (totaal en gemiddelde) scores zijn per onderdeel gegeven:

	Onderwerpen	Totaal	Gemiddelde
--	-------------	--------	------------

1	toegankelijkheid / bereikbaarheid	25	2,5
2	delen van informatie (bestanden)	15	1,5
3	open dialoog voeren	16	1,6
4	constructieve insteek / oplossend vermogen	10	1,0
5	slagkracht	11	1,1

Toelichting: 0 = zeer slecht, 1 = slecht, 2= matig, 3= redelijk, 4 = goed, 5= zeer goed.

De overall score bedraagt 1,6 en ligt tussen slecht en matig. Opvallend is de hogere score op toegankelijkheid / bereikbaarheid en de lage op de overige zaken met speciale aandacht voor een constructieve insteek, oplossend vermogen en slagkracht. Kortom, op alle terreinen van de beleidscyclus zijn er stevige verbetermogelijkheden, zeker in de richting van operationele oplossingen.

Deel 2: Verbetersuggesties

Vraag 4. Wat zijn uw verbetersuggesties naar de eigen en andere organisaties?

Ook hier is het beeld, mede door de verschillende “leeftijd” van de geraadpleegde organisaties diffuus. Verbetersuggesties naar de eigen organisatie zijn o.m.: verjonging van de actieve leden, werving leden / sympathisanten, geduld hebben en monitoren van een (laag) verwachtingsmanagement en meer faciliteren van actieve leden en organisatie. Daarnaast wijzen een aantal respondenten op de meerwaarde van onderling verbinden en overleg tussen de respondenten: zowel qua brede thematiek als qua ervaringen met de gemeente. Als de “zachte, warme, inhoudelijke” relatie met de gemeente niet werkt willen sommigen meer weten over de inzet en effectiviteit van “hardere” instrumenten zoals een WOB indienen, burgerbrief, burgermotie, referendum, lobby etc.

Vraag 5. Verbeter suggesties naar de gemeente?

Kritiek leveren is aardig maar belangrijker zijn de suggesties om deze te verbeteren. Vele aanbevelingen zijn door de respondenten gedaan. Om deze te groeperen is hierbij aansluiting gezocht bij het zgn. AIDAS concept dat oorspronkelijk in 1925 gepubliceerd is door E.K. Strong, gekoppeld aan de beleidscyclus. Het gaat hier dus om: Awareness, Interest, Desire, Action en Satisfaction.

Per onderdeel van dit concept worden de verbetersuggesties weergegeven:

Awareness vormt de eerste stap naar mogelijke actie. Om aandacht voor een thema of onderwerp te krijgen bevelen de respondenten het volgende aan:

- Meer inzicht te krijgen welke ambtenaar het aanspreekpunt is en de betreffende thematiek in portefeuille heeft,
- Het samenspel begint met waardering en vooral het serieus nemen van aangedragen topic en afzender,
- Op het vlak van cultuur en mentaliteit worden zaken genoemd als: een open mind, open agenda en ruimte in het beleidsveld (bottom-up beleidsontwikkeling).

Centraal staan in deze fase dus aspecten als inzichtelijkheid, opstelling en werkwijze.

Interest staat hier voor de bestuurlijke belangstelling opwekken. De discussie moet ergens op de publieke agenda komen.

- Bij coproducties moet voorkomen worden dat het lokale bevoegd gezag eerst beslist en daarna na gaat denken over de goede lokale inbedding of de samenspraak met partners.
- Gemeenten kunnen, naast hun eigen middelen, ook hun invloed meer op andere instanties aanwenden om besluitvorming aldaar te beïnvloeden, alsook het faciliteiten als informatieverstrekking en onderzoek te laten plaatsvinden door anderen.
- Meedoen is ook meedenken en meebeslissen. Eerst verbinden en dan (samen) beslissen: vrijwilligersorganisatie werken niet vrijblijvend en zijn geen onbetaalde uitvoerders van overheidsbeslissingen.
- Geef maatschappelijk relevante partners een plek aan de onderhandelingstafel.
- Meer leren van andere voorbeeldprojecten en ervaringen van andere gemeenten is in deze fase ook genoemd.
- Versterk transparantie en onderbouwing van de besluitvorming.

Centrale thema's zijn hier dus volgordelijkheid, evenwichtigheid, leren van elkaar en transparantie.

Desire gaat over het belang dat het publiek / burgers aan het onderwerp verbinden.

Hoe zou het uit in de praktijk uit gaan werken?

- Helderheid over te bereiken doelen, tijdpad, aanpak en voor- en nadelen vooraf is hierbij essentieel.
- Gedragskenmerken als eerlijkheid, vertrouwen, transparantie en waarmaken van beloften liggen hieraan ten grondslag.
- Elke regel heeft een uitzondering: wees ook helder over deze zaken.

Een doelgerichte communicatie, betrokkenheid en transparantie zijn hier de kernbegrippen.

Action, hier wordt de verandering in de praktijk gebracht.

- In deze fase van de samenwerking dienen er heldere (door beide partijen gedragen) werkafspraken te zijn tussen de partners die niet gelijk maar wel gelijkwaardig zijn.
- Een gezamenlijk vastgesteld SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden) projectplan bewaakt door een accountmanager kan helpen.
- Faciliteer de uitvoerders / partners in voldoende mate (instrumenteel, beleidsmatig en operationeel).
- Door het inzetten van gerichte incentives en disincentives kan het proces qua doelgerichtheid en doelmatigheid versterkt worden.

Sleutelbegrippen hier zijn o.a. een zakelijke, resultaatgerichte aanpak gecombineerd met inzet van de juiste faciliteiten en stimuli.

Satisfaction, tevredenheid van de klant / burgers en samenwerkingspartner van de gemeente vormen een belangrijke stimulans voor het betreffende project maar zeker ook de katalysator voor verdere activiteiten.

- Monitor de bereikte resultaten en het proces frequent en pas zodanig aan.

- Evalueer ieder project qua proces, inhoud en resultaten als bouwsteen en brandstof voor nieuwe projecten (de lerende organisatie).
- Etaleren en delen van het succes zijn belangrijk: samen uit samen thuis.

Naast specifieke projectdoelen heeft elk samenwerkingsproject ook leer- en uitstralingsaspecten, relevant voor vervolgacties.

Andere signalen / zaken die nog aangedragen worden zijn o.m.:

- Opvallend is dat de gemeente m.n. worstelt met veranderingsprocessen, nieuwe beleidsvelden en de andere rol van burgers. Terwijl de bestaande “oude, ingebedde” dienstverlening veel beter verloopt.
- Burgerinitiatieven en signalen van buiten worden te snel en te vaak als kritiek en bedreiging gezien, terwijl het een belangwekkend signaal is dat kansen biedt. Terwijl beide partijen, in principe, hetzelfde beogen: een sterker en beter Voorschoten. Voorkom denken in tegenstellingen.
- Onevenwichtigheid: er zijn teveel beleidsdenkers, beslissers en te weinig beleidsdoeners. Signalen uit de praktijk sijnpele onvoldoende terug en leiden te weinig tot aanpassingen. Versterk de positie van de beleidsdoeners.
- Communiceer naar buiten toe meer in de vorm van een vroegtijdige dialoog en inhoudelijke argumenten en veel minder in de vorm van toelichting op reeds genomen beslissingen of vergezichten.
- Stimuleer de ontwikkeling van een proactieve instelling en beleid in plaats van reactief.

Met deze quickscan hopen we een discussie te starten met de gemeente om de kwaliteit van samspraak en samenwerking structureel te verbeteren. Dit speelt op meerdere themavelden en is uiterst relevant voor Voorschoten en haar burgers.

Namens Alliantie Burgers Voorschoten

Zie: <https://www.alliantie-burgers-voorschoten.nl/>

Rob van Engelenburg / Voorschoten 31 oktober 2020

Reactie van de gemeente Voorschoten op het rapport :Wie durft er in de spiegel te kijken?

MEMO Datum: woensdag 16 december 2020 Aan: Rob van Engelenburg Van: Erika Spil Cc: Marcel Cramwinckel Onderwerp: Quickscan; Wie durft in de spiegel te kijken

Op 11 november heeft u de quickscan ‘Wie durft in de spiegel te kijken?’ naar Marcel Cramwinckel gestuurd. De portefeuille participatie is aan mij overgedragen. Het is niet mijn gewoonte zaken op zijn beloop te laten, maar door de wissel van portefeuille is uw notitie even blijven liggen. Mijn excuses daarvoor. Allereerst mijn dank voor de peiling die Alliantie heeft uitgevoerd onder organisaties die zich betrokken voelen en zich willen inzetten voor de ontwikkeling van Voorschoten. Het

geeft een indicatie over het verloop van de interactie tussen gemeente en enkele inwonersorganisaties. We zijn u erkentelijk voor de spiegel die u ons voorhoudt en we durven erin te kijken. De uitkomsten van de peiling komen voor het college niet als een verrassing. We zien dat de uitvoerende publiekstaken naar tevredenheid verlopen. Dat blijkt ook uit het 2-jaarlijkse onderzoek van de VNG. Op het terrein van beleidsontwikkeling en burgerinitiatieven verloopt de relatie tussen inwoners en gemeente moeizamer. We zetten ons in om die situatie te verbeteren. Op verschillende beleidsterreinen werken we tot tevredenheid van inwoners op een hedendaagse manier samen. De ontwikkeling van de website, meedoen met groen, ontwerp van de speeltuin en samenspraak over de Intratuinlocatie zijn hier voorbeelden van. Maar op veel terreinen zijn nog belangrijke stappen te zetten. Vanaf 1 april 2020 gaat Voorschoten zelfstandig verder met een eigen ambtelijke organisatie. De organisatie wordt veel kleiner. Ze komt daardoor dichterbij de inwoners en de ondernemers van Voorschoten te staan. Het uitgangspunt is dat de nieuwe organisatie vanaf dag één omgevingsbewust en opgavegericht werkt. We kunnen uw aanbevelingen hierbij goed gebruiken. Ons streven is dat ook van de medewerkers bij de beleidsafdeling gezegd gaat worden: ‘Ze zijn één van ons’, zoals nu gezegd wordt van de reinigingsdienst. Wij realiseren ons dat wij als bestuur daarin onze verantwoordelijkheid hebben te nemen. De ontwikkeling van de nieuwe organisatie gaat de komende tijd veel tijd, energie en inspanningen kosten. Hierdoor is de ruimte voor grote stappen en experimenten op het gebied van inwonersparticipatie beperkt. Kerngroep Wonen en Bouwen begint haar weg te vinden en gaat verder op de ingeslagen weg. De berichten die ik daarover van Marcel Cramwinckel hoor zijn positief. Dat levert waardevolle inzichten op. Vanaf januari 2020 starten we met een samenleving breed participatie traject over energieneutraal 2050. Inwoners en medewerkers starten op basis van gelijkwaardigheid met het ontwerp van het proces. Naar mijn idee zijn dat twee activiteiten in de goede richting. Op 1 januari 2022 treedt, naar wij aannemen, de Omgevingswet in werking. Integrale afweging van visie, beleid en uitvoering in afstemming met inwoners en ondernemers is een belangrijk onderdeel van de Omgevingswet. Het komend jaar zijn wezenlijke stappen nodig om daaraan invulling te geven. Daarbij maken we gebruik van ervaringen van inwoners, ondernemers, medewerkers en bestuurders met participatie en interactie tussen gemeente en samenleving. Hierbij kunnen we de informatie en bespiegelingen uit uw notitie goed gebruiken.

Reflectie en aanbod van Alliantie Burgers Voorschoten op antwoord College van B & W d.d. 4 januari 2021

Geachte heer Emous, beste Ruud,

Dank voor de mail van 21 december jl. verzonden namens wethouder Spil. Graag vanuit de Alliantie Burgers Voorschoten de volgende reactie. Een goede zaak dat de gemeente zich ervan bewust is dat de interactie met haar burgers en m.n. de vele vrijwilligersorganisaties die (belangeloos en onbetaald) een bijdrage aan de samenleving leveren, stevig verbeterd moet worden. Dit beeld past in diverse

persuitingen, politieke signalen en bovenal teveel praktijkervaringen. Recente voorbeelden hiervan, die de uitkomsten van de quickscan staven, zijn o.m. de Adviesraad Sociaal Domein en de Taskforce Centrum.

Leuk, maar niet tevreden zijn wij dat de gemeente onze input “meeneemt”. Een o.i. te vrijblijvende en intern georiënteerde reactie. Om de samenspraak tussen bevoegd gezag en (georganiseerde) burgerinitiatieven structureel te versterken in Voorschoten is een dialoog nodig om de noodzakelijke veranderingen in gang te zetten en te borgen. Het Spiegel rapport is een eerste aanzet hiertoe, met constatering, scores en aanbevelingen. *Werken aan samenwerken doe je samen.*

De Alliantie Burgers Voorschoten biedt nogmaals aan om in samenspraak met de gemeente vooraf te gaan werken aan condities die de samenspraak en samenwerking met burgergroeperingen in Voorschoten concreet versterken. Wij zijn ervan overtuigd dat ook andere organisaties hieraan deel willen nemen. Het is aan u, deze handreiking op te pakken.

Wij kijken uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groet,

Namens Alliantie Burgers Voorschoten (<https://www.alliantie-burgers-voorschoten.nl/>)