

Buurten 3.0

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Vervolg op het programma Buurten: “naar een wijkgerichte aanpak”	2
2.1.	Ambitie, visie en missie	2
2.2.	Reflectie op de kadernotitie	2
2.3.	Naar drie speerpunten	3
3.	Speerpunt I: Prioriteiten van de Buurt	4
3.1	Maatwerk per buurt	4
3.1.1	Thema’s per wijk	4
3.1.2	Aansluiten op bestaande netwerken	4
3.1.3	Op zich staande initiatieven	4
3.1.4	Right to Challenge	5
3.2	Duurzame Dialoog	6
3.2.1	De wijkwethouder	6
4.	Speerpunt II: meer laagdrempelige interactie	8
4.1	Eén interactief platform voor Hilversum	8
4.1.1	Eén kennisbank	8
4.1.2	Eén centraal communicatiemiddel	8
4.1.3	Eenduidige handleidingen, processen en procedures	8
5.	Speerpunt III: Ruimte geven	10
5.1	Een responsieve gemeente	10
5.2	Structuur, organisatie en procedures	11
5.2.1	Coördinatie wijkgericht werken	11
5.2.2	Clusterteams	12
5.2.3	Inzet vanuit afdelingen en teams	12
5.2.4	Externe partijen	14
5.2.5	Sturing en escalatiemogelijkheden	14
5.3	Bestuur	15
5.3.1	College	15
5.3.2	Gemeenteraad	15
6.	Communicatie	15
7.	Financiën: inzet buurtenbudget	17
	Bijlagen	19

1. Inleiding

Voor u ligt de uitvoeringsnotitie Buurten 3.0. Deze uitvoeringsnotitie geeft u een uitwerking van de ambities, speerpunten en voorgenomen activiteiten binnen het wijkgericht werken voor het komende jaar en verder. We gaan voort op de ingeslagen weg, maar stellen op basis van de ambities van dit college en de gemeenteraad en de leerervaringen van de afgelopen jaren nieuwe accenten en andere keuzen voor. Een kort overzicht van die resultaten en leerervaringen van het programma Buurten vindt u terug in bijlage 1¹.

De gemeente Hilversum vindt het wijkgericht werken ontzettend belangrijk. Daarom is er over de afgelopen jaren in de vorm van het sterprogramma Buurten al extra aandacht aan besteed en is er ook structureel een apart buurtenbudget in de begroting opgenomen om initiatieven uit de wijken en buurten mogelijk te maken.

Het sterprogramma Buurten is vanaf 2018 beëindigd. Het wijkgericht werken en de daaraan verbonden ambities gaan door. Wijkgericht werken is, naast het mogelijk maken en faciliteren van buurtinitiatieven door en voor inwoners van Hilversum, een voortdurende leertraject voor de gemeentelijke organisatie en haar medewerkers. Door de ervaringen met buurtinitiatieven, -deals en het deels uit handen geven van de regie leren de gemeentelijke organisatie en de medewerkers voortdurend en ontwikkelt ook het wijkgericht werken zich. De vraag vanuit de buurten wordt meer leidend en het werk van de gemeente meer gericht op de doelen en minder vanuit de regels.

Bij de totstandkoming van deze notitie hebben we ook gesproken met buurtvertegenwoordigers van elk wijk. De input uit deze gesprekken is verwerkt in deze uitvoeringsnotitie.

We zullen deze accenten en keuzen de komende jaren regelmatig tegen het licht houden. Het wijkgericht werken in Hilversum is blijvend in ontwikkeling.

In zijn algemeenheid constateert het college naar aanleiding van de jaarrekening en de Hilversum monitor, dat het vertrouwen in het gemeentebestuur en de mate waarin het bestuur de Hilversummers betreft bij haar plannen daalt. Het college voelt de urgentie van dit signaal en wil hier voortvarend mee aan de slag. Door met deze notitie terug te gaan naar een heel praktische manier van samenwerken en communiceren tussen bewoners en de gemeente, hopen we dit vertrouwen te herstellen.

¹ Meer detailinformatie is te vinden in de jaarrapportage 2018 programma buurten, die op 13 juni 2019 als bijlage bij de raadsinformatiebrief 2019-44 aan de gemeenteraad is verstuurd. Hierin worden tevens conclusies getrokken op hoofdlijnen over de leerervaringen en inzichten na vaststellen van de kadernotitie buurtgericht werken: leve de buurt!

2. Vervolg op het programma Buurten: “naar een wijkgerichte² aanpak”

2.1. Ambitie, visie en missie

Missie

Hilversum wil een gemeente zijn die luistert naar haar inwoners en ruimte wil geven aan burgerinitiatief. Een gemeente die het nemen van verantwoordelijkheid bij vraagstukken in de eigen woonomgeving wil stimuleren.

Visie

Vanuit verantwoordelijkheid voor de eigen leefomgeving ontstaat betrokkenheid en onderlinge verbondenheid van inwoners met elkaar en hun leefomgeving. Dat maakt een straat, buurt en of wijk weerbaarder en in staat om zelf met oplossingen te komen voor vraagstukken en kansen te grijpen die van meerwaarde zijn voor hun eigen straat, buurt en of wijk.

Dat vraagt van de gemeente om ruimte te laten en niet alleen vanuit de eigen opgaven of agenda te handelen. Daarbij wel kader te bieden en indien nodig regie te nemen ten behoeve van het algemeen belang en of de lange termijn en door te zorgen dat relevante kennis en informatie voor alle betrokkenen beschikbaar en toegankelijk zijn. Enerzijds tegemoet komt aan verlangens en opvattingen die in de samenleving leven en daarop acteren (=responsief³), anderzijds in samenhang hiermee uitvoering geven aan de eigen wettelijke en beleidsmatige opgaven (effectief). Beide zijn onderdeel van het gemeentelijk werkveld en kenmerken de tweebenigheid van de gemeentelijke praktijk (zie ook bijlage 3). Voor de gemeentelijke organisatie ligt er een uitdaging om te blijven zoeken naar de samenhang tussen (gemeentelijke) opgaven en onderwerpen, die leven bij de inwoners. Te vaak nog blijken de onzichtbare schotten tussen beleidsdomeinen een belemmering om betere antwoorden te vinden op vragen van inwoners⁴.

2.2. Reflectie op de kadernotitie

In de kadernotitie “buurtgericht werken: leve de buurt!” zijn kaders gesteld voor het wijkgericht werken. Het grote leerpunt over de afgelopen jaren is dat de maakbaarheid vanuit de gemeente van het wijkgericht werken beperkt is. Na twee jaar met deze kaders te hebben gewerkt kan worden geconcludeerd⁵ dat de nadruk te veel lag op de rol van de “effectieve” overheid en dat we te veel vooraf wilden bepalen op basis van eigen uitgangspunten. Om de balans met de responsieve rol beter te vinden is het nodig kritisch te kijken naar een aantal uitgangspunten van de kadernotitie en op basis van de ervaringen een nieuwe focus te kiezen. Deze focus wordt in deze uitvoeringsnotitie nader uitgewerkt.

² In deze nota hebben we het over wijkgericht werken. Voorheen werd bijvoorbeeld in de kadernotitie “buurtgericht werken” gesproken over een buurtgerichte aanpak omdat dit dichter bij de beleving van de inwoners staat. Op basis van de ervaringen van het sterprogramma buurten concluderen we echter ook dat we de budgetten, de coördinatie en regie vanuit de gemeente en hoe we ons met onze partners in het wijkgerichte werken organiseren het beste kunnen vormgeven op het niveau van de wijken van Hilversum. Zie verder ook bijlage 1. Terminologie in het wijkgerichte werken.

³ Een nadere omschrijving van wat een responsieve overheid inhoudt wordt toegelicht in bijlage 3 “wat is een responsieve overheid”.

⁴ Vragen van inwoners beperken zich zelden of niet tot 1 domein. Zo is een vraag om een jongerenhangplek meer dan het simpel fysiek plaatsen van een container om te chillen. Het gaat ook om het jeugdbeleid in de wijk, onderwijs, veiligheid, etc.

⁵ Zie ook de raadsinformatiebrief 2019-44 en de jaarrapportage 2018 programma buurten

Bij het opstellen van deze uitvoeringsnotitie is met buurtvertegenwoordigers en raadsleden gesproken in drie benen-op-tafel sessies⁶. In deze sessies zijn de ervaringen en inzichten in wijkgericht werken gedeeld en besproken. Uit deze gesprekken en ervaringen kunnen we een aantal conclusies trekken:

1. Er is behoefte aan maatwerk per buurt. Dat vraagt van de gemeente, het bestuur en de gemeenteraad om de kunst van het loslaten;
2. De “maakbaarheid” van de buurt en het buurtinitiatief laat zich niet of beperkt door de gemeente sturen. De gemeente denkt nog teveel aanbodgericht en instrumenteel. De gemeente heeft de neiging om de oplossing te vertalen naar middelen, die dan al gauw doel op zich worden. De wijkagenda is daar een goed voorbeeld van: de theorie en de wens erachter spreekt aan, maar de praktijk vraagt om ander en meer flexibel instrumentarium en meer keuze in instrumentarium;
3. Wijken, buurten en straten zijn geen organisaties zoals Versa Welzijn, politie, woningcorporaties, projectontwikkelaars, etc. Veronderstelde organisatiestructuren zijn eerder uitzondering dan regel. Mensen organiseren zich in losse verbanden rondom concrete issues, waar ze zich direct betrokken bij voelen (vanuit weerstand of inspiratie) en wat hen raakt in hun dagelijkse leven en of omgeving;
4. Initiatiefnemers willen graag geholpen worden bij het realiseren van hun initiatief en niet na hoeven denken over lange termijn doelen en opgaven: “vandaag een probleem, morgen een oplossing!”;
5. Er is onder inwoners behoefte aan duidelijke kaders over de mate van participatie bij vraagstukken en eigen initiatief. Inwoners beseffen dat zij niet overal in dezelfde mate kunnen meepraten en beslissen. Echter in de huidige praktijk ervaren zij het vaak als schimmig en onduidelijk hoe ver hun inbreng gaat en daarmee kunnen verkeerde verwachtingen ontstaan;
6. Onder alle betrokkenen is behoefte aan een level-playing-field als het gaat om informatie en kennis. Deze behoefte reikt van een simpele activiteitenkalender tot aan demografisch kengetallen tot aan een overzicht van de buurtinitiatieven in de eigen wijk en in andere wijken. De manieren om dat aan te bieden zijn legio en een digitale tool kan daar onderdeel van uit maken, maar moet niet het enige zijn: “Het moet vooral toegankelijk en makkelijk zijn”.

2.3. Naar drie speerpunten

Op basis van het voornoemde ziet de gemeenteraad voor zichzelf drie speerpunten:

1. prioriteiten van de buurt centraal;
2. meer laagdrempelige interactie en
3. ruimte geven vanuit de gemeentelijke organisatie.

Deze drie speerpunten worden in de volgende hoofdstukken uitgewerkt. Door aan deze speerpunten te werken willen we bereiken dat de interactie en samenwerking tussen de gemeente en inwoners verbetert, inwoners zich meer verbonden en verantwoordelijk voelen bij hun omgeving en we als gemeente meer durven los te laten en meer te werken vanuit de doelen die we na streven dan de regels die we stellen.

⁶ De concept uitvoeringsnotitie is in september 2019 besproken met de organisaties waarmee we in de wijken samenwerken.

3. Speerpunt I: Prioriteiten van de Buurt

Ambitie:

Grotere betrokkenheid en participatie van inwoners bij hun eigen buurt en activiteiten in hun buurt door:

- a. betere aansluiting bij de thema's van de betreffende buurt;
- b. inwoners ondersteunen in hun betrokkenheid bij de eigen buurt;
- c. betere aansluiting op het bestaande netwerk (ook professioneel) en organiserend vermogen in de wijk, buurt en straat.

3.1 Maatwerk per buurt

De afgelopen jaren waren de ervaringen met de buurtcyclus en daarbinnen de wijkagenda per buurt of wijk heel verschillend. We concluderen dat de veronderstelde maakbaarheid zeer beperkt is en de wijkagenda geen goed instrument blijkt.

Iedere wijk is uniek en heeft zo zijn eigen onderwerpen, issues, bevolkingsopbouw en mogelijkheden. Meer aansluiten bij de thema's van de wijk leidt ook tot meer betrokkenheid van de inwoners van de wijk. De uitdaging ligt daarbij om inwonerinitiatieven, wijkthema's en gemeentelijke opgaven daar waar de gelegenheid zich voordoet in samenhang op te pakken. We gaan de buurtcyclus daarom pragmatischer vormgeven en meer aan laten sluiten op de dynamiek in de verschillende wijken. De wijze waarop we dat willen doen werken we hieronder op hoofdlijnen uit.

Niet elke wijk is dusdanig georganiseerd dat ze in staat is om een meerjaren agenda van de wijk op te stellen, die ook op draagvlak van de gehele wijk kan rekenen. In de kadernotitie buurtgericht werken: "leve de buurt" wordt er impliciet vanuit gegaan dat er in iedere wijk een zekere mate van zelforganisatie is en dat het mogelijk is om op wijkniveau tot meerjarige doelen te komen met inwoners, netwerkpartners en de gemeente. De praktijk is weerbarstiger gebleken en een door de buurt of wijk gedragen reeks aan buurtinitiatieven nog geen gegeven.

3.1.1 Thema's per wijk

In het kader van de buurtcyclus maken we integrale wijkanalyses⁷. Deze wijkanalyses zijn basis voor het gesprek met wijkbewoners en organisaties actief in de wijk over de 2 à 3 prioritaire thema's per wijk. Zo kan per jaar, per wijk, worden bepaald welk 2 à 3 thema's extra aandacht krijgen en waar kansen liggen om deze in samenhang met opgaven van de gemeente op te pakken.

3.1.2 Aansluiten op bestaande netwerken

De praktijk laat zien dat iedere wijk vraagt om een maatwerk aanpak gebaseerd op het (zelf)organiserend vermogen van die wijk. In Hilversum wordt de Hilversumse Meent daarin vaak als voorbeeld genoemd. Deze mate van zelforganisatie is uniek. In andere Hilversumse wijken organiseren actieve inwoners zich veelal op buurt- of straatniveau. En in weer andere wijken zijn het de organisaties betrokken bij wijkgericht werken vanuit het opbouwwerk of anderszins⁸, die buurtinitiatieven aanjagen.

3.1.3 Op zich staande initiatieven

Gebleken is dat op dit moment de buurtinitiatieven zich nog maar mondjesmaat laten structureren en dat niet iedere wijk, buurt of straat zich bezig houdt met langere termijn. Veel van de initiatieven

⁷ Een integrale wijkanalyse betekent dat een analyse plaatsvindt op basis van kengetallen en data over zowel sociale als fysieke parameters en in dialoog met betrokkenen uit beide domeinen en inwoners.

⁸ Politie, woningcorporaties, Versa Welzijn, MEE, Stads Beheer Service (SBS), urban farming, etc.

ontstaan spontaan, naar aanleiding van een actueel probleem of idee en met een beperkte spanningsboog.

Om meer recht te kunnen doen aan de spontaniteit van buurtinitiatief wil de gemeente het totale buurtenbudget opdelen naar de verschillende wijken. Het gaat dan om richtbudgetten per wijk naar rato van het aantal bewoners in de betreffende wijk. Hoe dat er uit ziet per wijk is terug te lezen in hoofdstuk 7.

De gedachte daarbij is dat het budget dat per wijk beschikbaar is actiever in de betreffende wijk wordt gecommuniceerd. Uit gesprekken met inwoners en initiatiefnemers blijkt dat voor slechts een deel van de inwoners bekend is dat er überhaupt budget is voor initiatieven. Onderdeel van deze communicatie is in ieder geval een “thermometer” per wijk waarin is af te lezen welke initiatieven er tot stand zijn gekomen en in hoeverre het wijkbudget voor dat jaar al is opgebruikt. Het mooiste is als deze initiatieven aansluiten op de prioritaire thema’s van de wijk, maar daar willen we niet op sturen. We verwachten dat de behoefte en initiatieven van inwoners uit een wijk sowieso voor een belangrijk deel zal blijken samen te hangen met deze thema’s

Om te voorkomen dat middelen niet of niet naar behoefte worden ingezet kijken we elk halfjaar hoe het met de uitgaven uit het buurtenbudget per wijk en over heel Hilversum zit. Mocht blijken dat de nood in de ene wijk heel hoog is en in een andere minder, dan willen we delen van het wijkbudget uit de ene wijk overhevelen naar een andere wijk.

3.1.4 Right to Challenge

Bij Right to Challenge (R2C) kunnen bewoners taken van gemeenten overnemen als zij denken het slimmer, beter, goedkoper of anders te kunnen doen. De gemeenteraad wil hiervoor ruimte maken in het werkpakket van de gemeente. Indien inwoners met een dergelijk initiatief komen zal de gemeente dit ondersteunen. Bij R2C worden meerdere vormen onderscheiden.

Acties buurtinitiatief:

a. Buurtinitiatieven

We willen meer recht doen aan de behoeften vanuit inwoners om resultaatgerichte, praktische en urgente buurtinitiatieven te faciliteren. Wel stellen we een aantal basale eisen aan een buurtinitiatief die we baseren op de criteria uit de kadernotitie buurtgericht werken. Uitgangspunt is dat wijk-, buurt-, en straatbewoners het beste weten waar zij behoeften aan hebben:

- 1) Het plan is aantoonbaar geïnitieerd vanuit (groepen van) inwoners of andere externe (niet professionele⁹) partners uit de wijk/buurt.
- 2) er is sprake van (toetsbaar) draagvlak bij meerdere partijen in de buurt, niet enkel een initiatief van een (deel)belangengroep. Het initiatief is voor meer mensen toegankelijk/toepasbaar.
- 3) Het betreffen bij voorkeur, maar niet noodzakelijk, plannen die aansluiten bij de wijkthema’s op basis van de wijkanalyse van de buurt, waardoor bijgedragen wordt aan meer samenhang en focus per wijk/buurt.
- 4) Het betreft een plan dat aanvult, waarvoor niet al op een andere wijze financiering mogelijk is en wat niet strijdig is met bestaand beleid. In twijfelgevallen beslist het college van B&W.

⁹ Niet professionele partners is een kwalitatieve duiding. Waar het om gaat is om samenwerkingsverbanden en of organisaties die zijn gebaseerd op inzet van vrijwilligers al dan niet ondersteund door betaalde krachten

Aanvullende grondbeginselen zijn:

- Voldoen aan de wet en redelijke kwaliteitseisen
- Eigen inzet en wederkerigheid in de uitvoering
- Terugkoppeling aan de buurt
- Transparante financiële verantwoording

b. Wijkthema's

Regelmatig zal per wijk bepaald worden welke 2 à 3 prioritaire thema's op basis van een wijkanalyse op initiatief van de gemeente en het gesprek daarover met wijkbewoners, organisaties in het wijkgericht werken en gemeente (wijkwethouder en buurtcoördinator). Over deze thema's zullen interne werkafspraken worden gemaakt met betrokken teammanagers en zal zoveel mogelijk afstemming worden gezocht met lopende of toekomstige opgaven van de gemeente en initiatieven uit de wijk;

c. Wijknetwerken

In aansluiting op de wijkanalyse en prioritaire thema's bepalen de buurtcoördinator en de wijkwethouder wie er per wijk op basis van bestaande netwerken van bewoners en partnerorganisaties rondom de wijkthema's de gesprekspartners zijn;

d. Wijkbudget

Jaarlijks stellen we een richtlijnbedrag per wijk vast naar rato van het aantal inwoners in een wijk. We noemen dit het wijkbudget. We gaan de uitgaven per wijk en over heel Hilversum monitoren met de "wijkthermometer" aan de hand waarvan iedereen in Hilversum kan zien welke initiatieven er in de wijken tot stand komen en hoeveel van het budget per wijk er nog beschikbaar is op elk willekeurig moment in het jaar. Ieder half jaar wordt het resultaat bekeken en kan het college besluiten tot heroverweging van de richtlijnbedragen;

e. Right to ...

- Het experimenteren met Right to Challenge (R2C) in die wijken waar daartoe initiatieven zijn. R2C vraagt veel van de initiatiefnemers. Ze gaan voor langere tijd een verantwoordelijkheid aan, die zij overnemen van de gemeente. Dat impliceert een stevige organisatie, die continuïteit kan bieden en professioneel te werk gaat. Als gemeente hebben we de ambitie met minstens twee van dergelijke initiatieven aan de slag te willen. Uitgangspunt hierbij is dat initiatiefnemers zelf zorgen voor een breed draagvlak in de buurt;
- Hilversum heeft een vastgoedbeleid waarin is vastgelegd hoe zij wenst om te gaan met verhuur en verkoop van (maatschappelijk) vastgoed. De gemeente is zich daarnaast bewust van de ontwikkelingen die er landelijk zijn met betrekking tot de overdracht van maatschappelijk vastgoed aan maatschappelijke initiatiefnemers (R2B). De gemeente wil het gesprek daarover met initiatiefnemers open in gaan, met het vigerende vastgoedbeleid als vertrekpunt.

3.2 Duurzame Dialoog

Om tot goede samenwerking en gezamenlijke initiatieven te komen is het van belang dat er een duurzame relatie is tussen gemeente en initiatiefnemers. Zo'n relatie vindt zijn basis in een langdurig, structureel en frequent contact over en weer. Vanuit de gemeente is hier een aantal jaar geleden op geïnvesteerd door het aanstellen van de buurtcoördinatoren en door iedere wethouder als wijkwethouder bestuurlijk aanspreekpunt en vertegenwoordiger namens het college te maken voor één of meerdere wijken.

3.2.1 De wijkwethouder

In Hilversum heeft elke wijk een eigen wijkwethouder, die speciale aandacht heeft voor het wel en wee van de buurten in de wijk. De wijkwethouder is in de lead als het gaat om het gesprek met de wijk

in relatie tot de buurtinitiatieven, wijkthema's en gemeentelijke opgaven die er in een wijk spelen. De wijkwethouder is bestuurlijk verantwoordelijk voor het geven van opvolging aan deze in de wijk gesignaleerde overkoepelende thema's. De wijkwethouders trekt daarin samen op met de buurtcoördinator en versterkt zo de positie en de rol van de buurtcoördinator in de wijk bij verder oppakken van de wijkthema's. De vakwethouder blijft eindverantwoordelijke voor het oplossen van vakinhoudelijke vraagstukken uit de wijk. Wanneer er een groot spanningsveld ontstaat tussen vak- en wijkwethouder, wordt dit besproken in het college.

In het college is de afspraak dat op inhoudelijke dossiers en of thema's hij of zij dit afstemt met zijn collega vakwethouder en andere wijkwethouders.

Acties duurzame dialoog

a. Wijkoverlegstructuur

Per wijk wordt er geïnvesteerd in een regelmatig bestuurlijk overleg als basis voor een buurtcyclus. De buurtcoördinator neemt hierin het initiatief in overleg en afstemming met de wijkwethouder. Tevens wordt hierbij het betreffende clusterteam (zie paragraaf 5.2.2 en bijlage 1. terminologie) betrokken voor de inhoudelijke voeding en om vragen vanuit de buurt snel op te kunnen pakken. Omwille van een goede organisatie en coördinatie is er regulier overleg tussen wijkwethouder en betrokken buurtcoördinator;

b. De verhouding en ontwikkeling van de wijkwethouder in relatie tot inhoudelijke thema's en de betrokken vakwethouder is een terugkerend onderwerp van gesprek in het college van B&W.

4. Speerpunt II: meer laagdrempelige interactie

Ambitie:

Eén interactief platform wijkgericht werken voor inwoners, gemeente en betrokken dat bestaat uit:

- a. Een interactieve website en bijbehorende app;
- b. Traditionele media, zoals wijkkrant, activiteitenkalender, etc.;
- c. Een actuele, up-to-date kennis en databank¹⁰;
- d. Een wijkthermometer (zie hoofdstuk 4)

4.1 Eén interactief platform voor Hilversum

De idee hierachter is dat we toewerken naar één buurten platform met verschillende functies. Dit platform is er om initiatieven kenbaar te kunnen maken bij de gemeente en de betrokken straat, buurt en of wijk en die kunnen worden getoetst bij buurtbewoners. Om ze vervolgens als voorstel voor een initiatief in te dienen om in aanmerking te kunnen komen voor een subsidie uit het buurtenbudget. Tevens een platform waar een activiteitenkalender per buurt is te vinden en waar de gemeentelijke activiteiten per buurt en hun planning (zoals het vernieuwen van het riool, etc.) worden gepubliceerd.

Het idee is dat door gevalideerde informatie te delen met inzet van digitale middelen de invloed van bewoners op hun leefomgeving groter wordt en dat ze zich beter kunnen organiseren. Doordat meerdere partijen zijn aangesloten op dit platform ontstaan meer mogelijkheden om samen inzichten en ervaringen te delen en hiervan te leren voor toekomstige samenwerking. Het is aanvullend op het gesprek op straat.

4.1.1 Eén kennisbank

De Virtuele stad (<http://www.virtuele-stad.nl/hilversum/>) is de gemeentelijke data-site, die steeds verder uitgebouwd wordt. De data wordt beschikbaar gesteld aan alle Hilversummers en waar mogelijk getoond op een geografische kaart. De site staat ook extern live, maar is nog niet in de communicatie extern gelanceerd;

4.1.2 Eén centraal communicatiemiddel

Er is verkennend gestart met een platform (Locali), waarmee de inwoners en ondernemers hun ideeën en plannen laagdrempelig kunnen inbrengen, maar ook kunnen zien wat er verder in hun wijk speelt aan projecten en initiatieven. Er zijn in deze verkenning circa 100 initiatieven ingevoerd, van idee- tot uitvoeringsfase. Het introduceren van een dergelijke app, vereist dat ook de backoffice bij de gemeente is ingericht om vragen en initiatieven te kunnen faciliteren. In het najaar van 2019 zal een keuze moeten worden gemaakt of een interactieve app de gemeente genoeg te bieden heeft als onderdeel van een interactief platform zoals hierboven beschreven en of de inrichting van de backoffice¹¹ dusdanig is dat introductie op grote schaal mogelijk en of wenselijk is.

4.1.3 Eenduidige handleidingen, processen en procedures

De website Uw buurt (www.hilversum.nl/uwbuurt) is onderdeel van de gemeentelijke website. Inwoners en ondernemers worden hier wegwijs gemaakt op het gebied van buurten: hoe kan ik als

¹⁰ In deze databank wordt data geplaatst zoals demografische gegevens, cbs-statistieken, meetgegevens zoals bijvoorbeeld luchtkwaliteit en verkeerstellingen, etc.

¹¹ Steeds meer data komen beschikbaar en dat vereist strakkere afspraken. Eerste ervaringen laten zien dat het bij de verdere ontwikkeling noodzakelijk is dat dit gepaard gaat met actie op bedrijfsvoering, Data- en Gegevensmanagement (DGM) en capaciteit voor “anders organiseren”. Deze opgave beperkt zich niet tot het wijkgericht werken, maar raakt ook aan organisatiebrede digitalisering en informatie en kennisdelen zoals o.a. nodig bij de omgevingswet.

bewoner aan de slag?, hoe en waar vraag ik subsidie aan?, etc. In het sterprogramma Buurten zijn al veel van deze processen en structuren ontwikkeld en beschreven, die nu kunnen worden gebruikt om de uitvoering handen en voeten te geven.

Acties één digitaal platform

a. Realiseren van één digitaal platform in 2020

Na vaststelling door de raad in het najaar van 2019 van de voorliggende uitvoeringsnotitie is de weg vrij om een dergelijk platform te ontwikkelen. Mogelijk dat dit betekent dat er in Q1 een aanbesteding voor een digitaal platform moet worden opgestart. De voorbereidingen voor een dergelijke aanbesteding nemen een paar maanden in beslag. Bij het vormgeven van deze aanbesteding kan ook de conclusie zijn dat met de bestaande website, de ontwikkelingen met betrekking tot de aanbesteding en invulling van Smart City, een volledige aanbesteding van een dergelijk platform niet nodig blijkt.

b. Inrichten van de backoffice

Uit de pilot met de Locali app is gebleken dat gebruik van een dergelijke app ook wat vraagt van de organisatie erachter. Voor de ambitie naar één digitaal platform is dat niet anders. Richting de onder a. geschetste aanbesteding zal in 2019 reeds worden gezorgd dat de back office voor de verwerking, interactie en reactie is ingericht, zodat na implementatie van het platform de (ver)werking operationeel is.

c. Procesregie en –coördinatie

Bij het inrichten van de back office hoort ook regie en coördinatie. Daarnaast zal het, omdat het een andere manier van werken vraagt, nodig zijn om de voortgang te monitoren en op de resultaten te reflecteren. Daarvoor zal vanaf 2020 deze rol van procesregie en coördinatie in de organisatie worden belegd en of ingevuld.

5. Speerpunt III: Ruimte geven

Ambitie:

Hilversum wil een gemeente zijn die een goede balans weet te vinden tussen haar wettelijke taken en haar rol als facilitator van initiatieven: een responsieve en participerende gemeente. De uitdaging ligt in het realiseren van een opener houding naar initiatiefnemers, meer loslaten van de traditionelere behoefte om regie te voeren en meer werken vanuit de bedoeling. Deze ambitie raakt niet alleen de werkorganisatie, maar vraagt ook inzet en reflectie van alle betrokkenen, zoals college, gemeenteraad en inwoners.

5.1 Een responsieve gemeente

De ervaringen met het wijkgericht werken geven aanleiding tot relativering van de in de kadernotitie impliciet veronderstelde maakbaarheid van burgerparticipatie. De maakbaarheid is beperkt en sterk afhankelijk van de mate van zelforganisatie, de betrokkenheid van inwoners bij onderwerpen¹² en de zeggenschap van inwoners bij het oplossen van een vraagstuk of speelruimte om te beschikken over een buurtinitiatief. Uit gesprekken met buurtvertegenwoordigers komt naar voren dat inwoners meer duidelijkheid verlangen van de gemeente over de mate van inspraak en participatie op dossiers. Inwoners geven aan dat ze liever horen dat ze helemaal geen invloed hebben, dan dat die suggestie wel wordt gewekt en dan achteraf te ervaren dat dat niet mogelijk blijkt. Inwoners begrijpen ook dat de inspraak en invloed bij wettelijke gemeentelijke taken zeer beperkt is en bij eigen buurtinitiatief juist groot en voor de gemeente beperkt. In het laatste geval zouden inwoners ook willen dat de gemeente participeert (overheidsparticipatie) in het initiatief, maar waarbij de lead ligt bij de initiatiefnemers. De praktijk is dat de gemeente ook in het laatste geval nog vaak de regie wil nemen. Niet alleen vanuit de ambtelijke organisatie, maar ook vanuit bestuur en of gemeenteraad.

De gemeente wil per opgave en of initiatief de gevraagde duidelijkheid aan inwoners met betrekking tot de participatie bieden. Het gaat erom dat elke betrokken partij de rol vervult of het aandeel neemt dat logisch is vanuit de opgave of initiatief. Dat betekent dus ook dat de gemeente in bepaalde gevallen de regie moet durven loslaten en hoogstens kaderstellende eisen kan meegeven ten aanzien van bijvoorbeeld recht- en doelmatigheid.

Acties participatie

- a. Het bevorderen van het zelforganiserend vermogen van een wijk. In een aantal wijken van Hilversum is de wijkvertegenwoordiging beperkt of op een lager schaalniveau dan de wijk. De gemeente wil meer aansluiten op de per wijk bestaande structuren en informele netwerken. Indien er een breed gedragen wens of initiatief is vanuit inwoners in een wijk zelf zal de gemeente met andere betrokken organisaties helpen bij het vormgeven van zo'n wijkorganisatie. Dit vraagt om een zorgvuldige aanpak per wijk, want tegelijkertijd moet voorkomen worden dat een wijkorganisatie structureel afhankelijk is van de betrokkenheid van de gemeente. Soms moet dit vanaf de grond worden opgebouwd. Het komende jaar gebruiken we om per wijk een meerjaren opbouw strategie te ontwikkelen met wijk- en buurtbewoners uit ons netwerk en de betrokken organisaties. De buurtcoördinatoren vervullen in deze samenwerking een voorname rol in het agenderen, regisseren en

¹² indien het gaat om eigen initiatief dan is er automatisch ook een hogere betrokkenheid. In geval van meerjarige doelen of opgaven vanuit de gemeente is die betrokkenheid allerm minst een gegeven. Dat betekent dat niet zomaar vanuit kan worden gegaan dat inwoners bij dat soort gemeentelijke opgaven als vanzelfsprekend zich committeren.

coördineren tussen de diverse betrokkenen (inwoners, organisaties in de wijk en wijkwethouder) in aansluiting op de behoeften in de wijk (opgaven, thema's en initiatieven). Het opbouwwerk heeft een trekkende rol in het naar behoefte ondersteunen van de wijk bij het zichzelf organiseren en vormen van netwerken;

- b. Het komende jaar wil het college mede op basis van de ervaringen van de afdeling Openbare Ruimte, benutten om op thema's de bandbreedte en of speelruimte als het gaat om participatie en overdracht van taken aan te geven en met de raad te bespreken. Er zijn wettelijke taken waarover de gemeente zeggenschap blijft behouden. Maar er zijn ook onderwerpen die "vrij" of "vrijer" zijn. Het idee daarbij is onderwerpen te rubriceren op hun mate van "participeerbaarheid": Waar zit een onderwerp op de participatieladder? (zie ook bijlage 4).

5.2 Structuur, organisatie en procedures

Op dit moment is er een basis gelegd voor wijkgericht werken. Dit is nog geen routine en blijvend in ontwikkeling. Het is niet mogelijk een eindplaatje te schetsen waarvan we kunnen zeggen: "Nu is Hilversum een responsieve gemeente". Het gaat om een continu leerproces op basis van ervaringen en inzichten, waarin voortdurende verbetering mogelijk is. Steeds ontstaat een nieuwe context, wat weer aanpassing vraagt van de eerder ontwikkelde routines. We willen dat daardoor initiatiefnemers sneller zekerheid hebben over financiering en of inzet van ambtenaren, geen onduidelijkheid over status en voortgang als een initiatief eenmaal is omarmd of voorkomen dat individuele werknemers (vaak buurtcoördinatoren) te lang probleem eigenaar blijven terwijl ze niet de kennis, kunde en of beslisbevoegdheid hebben en lukt het niet om een initiatief verder te brengen¹³

Naast organisatie gaat het ook over het benoemen en positioneren van de rollen en verantwoordelijkheden. Specifiek gaat het over:

- De rol van het team samenleving in de coördinatie van het wijkgericht werken in de hele organisatie;
- De centrale rol van de buurtcoördinatoren daarin en de regierol;
- De rol van de clusterteams¹⁴, teammanagers en afdelingshoofden daarin;
- De rol van de externe samenwerking partners

In 2019 en 2020 worden over de hier genoemde rollen, verantwoordelijkheden, procedures en processen binnen de werkorganisatie werkafspraken gemaakt.

5.2.1 Coördinatie wijkgericht werken

Het wijkgericht werken is een organisatie breed vraagstuk. Een dergelijke opgave vraagt in de eerste jaren afdeling- en team-overstijgende coördinatie. De inschatting is dat in 2020 en 2021 zo'n coördinatie wenselijk en logisch is vanuit het team samenleving en dat deze qua regievoering wordt ondersteund op het niveau van de regietafel buurten. Deze coördinatie is belegd bij de strategisch adviseur en de teammanager van het team samenleving. Het gaat dan niet alleen om coördinatie, maar ook ondersteuning bij de operationalisering van het wijkgericht werken in de verschillende

¹³ Dat betekent ook dat de voorstellen die we hier doen ten aanzien van de structuur, organisatie en procedures zijn gebaseerd op de situatie van nu. Dat het goed is om daar op gezette tijden zaken over vast te leggen om een volgende ontwikkelstap te kunnen maken, maar waarbij we beseffen dat dit continue in ontwikkeling is en hoort te zijn.

¹⁴ Voor de wijkteams geldt daarbij dat ze ook in de wijk aanwezig zijn en dat de samenstelling van het wijkteam aansluit op de issues in de wijk.

teams¹⁵. Deze ondersteuning betreft het geven van een antwoord op de vraag wat van teams verwacht wordt in het kader van wijkgericht werken door o.a. concrete opdrachten te formuleren: “Wat wordt van een bepaald team verwacht minimaal bij te dragen op basis van de expertise in het team en de te verwachten vragen van buiten”.

5.2.2 Clusterteams

Op dit moment werkt de gemeente voor teamoverstijgende vraagstukken met zogenaamde interne wijkteams. Na vaststelling van deze uitvoeringsnotitie zullen deze voortaan clusterteams worden genoemd. De indeling naar clusterteams komt overeen met de wijze waarop de politie en woningcorporaties nu al zijn georganiseerd: vier clusters van steeds twee wijken, te weten noord, centrum-zuidoost, oost en zuid (zie ook bijlage 1. Terminologie). In deze clusterteams hebben de buurtcoördinatoren van de betrokken wijken de lead. Het doel is dat deze clusterteams naar buiten gaan, op locatie vergaderen in de wijken en dat ze worden uitgebreid met professionals van samenwerkingspartijen zoals politie, woningcorporaties, welzijnsorganisaties, etc.

Vragen, initiatieven en klachten van inwoners komen centraal binnen in deze clusterteams. Daar vindt een organisatie brede afweging plaats en worden de nodige acties direct bij één of meerdere medewerkers en/of betrokken organisatie belegd. Vanuit de gemeente zijn de volgende domeinen en disciplines in het clusterteam vertegenwoordigd: Buurtcoördinator, consultants en regisseurs van het Sociaal Plein, BOA's van Toezicht en Handhaving, consultants en medewerkers Jeugd en Veiligheid en medewerkers van Toezicht Openbare Ruimte. In diverse afdelingen zoals Publiekszaken worden complementaire bewegingen gemaakt door zich meer gebiedsgericht te organiseren.

De clusterteams pakken zelf operationele zaken op. De verwachting is dat ze steeds vaker te maken krijgen met vraagstukken of initiatieven van tactische of strategische aard, die vanuit de operationele blik niet of lastig zijn op te lossen. Hier komen uitvoering en beleid samen.

De clusterteams worden op dit moment nog voorgezeten door teammanagers uit de betrokken afdelingen van de werkorganisatie. De idee is dat de buurtcoördinatoren het voorzitterschap vanuit hun regisserende en coördinerende rol gaandeweg gaan overnemen.

5.2.3 Inzet vanuit afdelingen en teams

Meer ruimte geven aan de behoefte en vragen vanuit buiten vraagt van afdelingen en teams een andere houding, een andere manier van het gesprek aangaan. Een beweging die ook de nieuwe omgevingswet wil faciliteren.

Vanuit die context zal de beleidsafdeling vaker worden gevraagd om een duiding te geven van een buurtinitiatief dat niet direct binnen bestaande beleidskaders (keuze tussen een parkeerplaats of een boom) lijkt te passen of waar deze kaders nog ontbreken (speelplekkenlocatiebeleid). Maar ook vanuit de afdeling publiekszaken als front office naar de inwoner toe, moet duidelijk zijn welke vragen waarheen geleid moeten worden.

De clusterteams moeten daarvoor op afdelingen en teams in de werkorganisatie kunnen terugvallen. Die nauwere samenwerking wordt per team uit de werkorganisatie ondersteund door deze expliciet te benoemen in de teamplannen (inzet, capaciteit, competenties, etc.) en door een leer- en ontwikkeltraject. Hiervoor is het mogelijk om de bestaande scholingsbudgetten te gebruiken en zijn er

¹⁵ Zo zijn ook de beleidsmedewerkers in het sociaal domein, inkomens-, wmo- en jeugdconsultanten en schuldhulpverleners aan een wijk gekoppeld

in de begroting 2019 extra middelen gereserveerd (€ 100.000), die ook in 2020 nog zullen worden ingezet.

Agenda Wmo-Welzijn 2019-2021

De kern van zowel de **Agenda Wmo-Welzijn 2019-2021** als de notitie Buurten 3.0 is het in gang zetten van een 'beweging'. Deze beweging betreft het organiseren van expertise in het gewone leven van mensen, invulling geven aan preventie en de omslag van 'verwijzen' naar 'erbij halen'. Het gaat hier om een attitude-, kennis- en organisatievraagstuk dat vooral draait om het bouwen van netwerken. Netwerken van inwoners, vrijwilligers en professionals om elkaar te leren kennen en kennis te delen en te verbinden. Deze netwerken vormen de verbinding tussen partijen in de sociale basisinfrastructuur. Dit sluit naadloos aan bij het beoogde buurtenbeleid.

Onder sociale basisinfrastructuur ofwel sociale basis (waar ook "agenda WMO-Welzijn 2019-2020" naar verwijst) wordt verstaan: alle vormen van hulp en ondersteuning (informeel en formeel) in een buurt, wijk of dorp waar inwoners iets aan hebben. De voorzieningen zijn in de directe omgeving van inwoners beschikbaar en zijn makkelijk toegankelijk. Voorbeelden van onderdelen van de sociale basis in een wijk of buurt zijn:

1. Ontmoetingsplekken, zoals buurthuizen en kerken;
2. Professionele hulpverleners, zoals jongerenwerkers, maatschappelijke werkers, opbouwwerkers, buurtcoördinatoren, consultants Wmo en Jeugd, praktijkondersteuners huisartsen, wijkagenten, wijkverpleegkundigen, medewerkers van woningcoöperaties etc.;
3. Inwoners die zich inzetten voor anderen in de buurt of wijk, zoals leden van een buurt- of wijkvereniging, inwoners met initiatieven voor de buurt of wijk, sterke mensen in de buurt of wijk;
4. Mantelzorgers;
5. Vrijwilligers.

Het sociaal werk (maatschappelijke werk en opbouwwerk) maakt onderdeel uit van de sociale basis. Opbouwwerkers ondersteunen inwoners bij het bouwen en onderhouden van sociale netwerken en brengen inwonersinitiatieven verder. Maatschappelijk werkers ondersteunen inwoners op individuele basis (begeleiding). De activiteiten van opbouwwerkers en maatschappelijke werkers vullen elkaar daarin aan. Samen met andere opgaven ook in het fysieke domein vraagt dit om goede afstemming, opdat ieders inzet optimaal wordt benut en men elkaar ook weet te vinden indien nodig. De buurtcoördinator heeft daarin de functionele regie en coördinatie en vervult een belangrijke liaison functie tussen de Wmo-welzijn agenda en de prioriteiten in een wijk vanuit het wijkgericht werken.

Het in kaart brengen van de sociale basisinfrastructuur per wijk is voor succesvol veranderen binnen het sociaal domein een belangrijke activiteit. Een heldere beschrijving van de sociale basisinfrastructuur per wijk maakt het immers mogelijk de gehele basisinfrastructuur af te stemmen op de behoeften in de wijk en juist daardoor verder te versterken. Deze infrastructuur kan per wijk verschillen en vraagt om maatwerk per wijk. De planning is om dit in april 2020 op te leveren.

Omgevingswet

Het wijkgericht werken en de implementatie van de omgevingswet overlappen elkaar vooral op het thema participatie. Participatie wordt dan ook in samenhang met de implementatie omgevingswet uitgewerkt.

Het algemene beeld is dat de gemiddelde inwoner meer invloed wil op zijn of haar fysieke leefomgeving. In het kader van het implementatietraject van de omgevingswet is in Hilversum het uitgangspunt dat er veel kennis, ervaring en talent in Hilversum aanwezig is om te komen tot een

inspirerende, breed gedragen Omgevingsvisie. Zoals in het wijkgericht werken is de insteek vanuit de omgevingswet dat door het stimuleren van participatie de gemeente inwoners en professionals meer invloed en verantwoordelijkheid geeft op hun directe leefomgeving. Bij de implementatie van de omgevingswet wordt via pilots, de leidraad participatie en het opstellen van de Omgevingsvisie gezocht naar manier waarop de vragen vanuit de samenleving beter tot hun recht komen in beleid en meer leidend worden:

- Zo is de leidraad participatie bedoeld ter ondersteuning van particuliere initiatieven;
- Zal ook in de omgevingsvisie de betekenis van participatie nadere uitwerking krijgen en
- Wordt er in het participatieproces naar de Omgevingsvisie zelf nauw aangesloten op de structuur van het wijk- en buurtgericht werken¹⁶.

5.2.4 Externe partijen

Wijkgericht werken beperkt zich niet tot de relatie inwoner en gemeente. In veel wijken zijn de welzijns- en zorgorganisaties, woningcorporaties, organisaties belast met het groenbeheer en het beheer van de openbare ruimte bepalend en mede partner bij het oplossen van vraagstukken of het realiseren van (buurt)initiatieven. In hoofdstuk VI wordt hierover onder transformatieagenda nog specifiek de relatie benoemd tussen het wijkgericht werken en de opgaven op zorg en welzijn. Ook externe partijen zijn onderdeel van het wijkgericht werken en de uitdaging ligt er in dat de inzet van alle betrokkenen optimaal wordt ingezet. Dat kan alleen door heel goed te kijken en afspraken te maken over welk deel door wie wordt opgepakt, waar is iemand van?:

- De gemeente kan kaders bieden en financiële ondersteuning;
- Versa Welzijn kan ondersteunen bij het opzetten van een georganiseerde buurt;
- de buurtcoördinator kan tussen de partijen een liaison en netwerker zijn, die als het nodig is ook vanuit het overkoepelende belang regie en coördinatie voert op de aanpak in de wijk;
- de buurt(bewoner) heeft een eigen verantwoordelijkheid om met elkaar tot voorstellen of initiatief te komen dat op draagvlak kan rekenen, en
- de wijkagent ten slotte kan letterlijk een oog in het zeil houden in de wijk, buurt of straat.

Deels is deze rolverdeling vast te leggen in afspraken en contracten, maar het zal vooral ook in de wijk tussen partijen vorm moeten krijgen. De buurtcoördinator vervult daar zagezegd een centrale rol in en zal dit moeten organiseren.

5.2.5 Sturing en escalatiemogelijkheden

Tot slot is gebleken dat het wijkgericht werken op momenten diep ingrijpt op de werkzaamheden en inzet van de werkorganisatie en daarbuiten. De thema's die in de wijken spelen overspannen alle gemeentelijke thema's en raken aan beleidsvraagstukken en –uitvoering op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Dat betekent dat het nodig kan zijn om te escaleren en dat hierover heldere afspraken en consensus bestaan bij medewerkers en management.

Maar ook in het werken in de wijk dient de buurtcoördinator en andere professionals de mogelijkheid te hebben om te kunnen escaleren richting andere professionals, wanneer een vraagstuk zijn of haar invloed en bevoegdheid overstijgt. Bijvoorbeeld wanneer het jeugdhulp betreft of wanneer er een beroep wordt gedaan op persoonlijke begeleiding van wijkbewoners door organisaties als Kwintes en Sherpa.

Tot slot is ook van belang dat er bestuurlijk kan worden opgeschaald via de wijkwethouder.

¹⁶ Een mooi voorbeeld hiervan vormt het interactieve proces Gebiedsagenda 1221, dat door betrokkenen bij het proces als zeer positief is ervaren.

5.3 Bestuur

Wijkgericht werken is voor alle betrokkenen een uitdaging om met elkaar de juiste dialoog en dynamiek te vinden, die tot meerwaarde en een nog beter resultaat leidt. Hierboven is al beschreven op welke wijze dit zijn doorwerking heeft in de werkorganisatie van de gemeente, voor betrokken organisaties en voor de inwoners van Hilversum. Ook voor het bestuur en de gemeenteraad van Hilversum levert het wijkgericht werken en straks de implementatie van de omgevingswet nieuwe vraagstukken op: 'Wie gaat nu waarover?', 'wat laat je los als bestuur?' en 'waar mogen de inwoners het bepalen?'.

Zoals de werkorganisatie niet altijd meer bepalend is in het wijkgericht werken, geldt dat ook voor het bestuur en gemeenteraad. Niet minder regie of sturen, maar anders sturen. Meer in samenspraak met elkaar dan van bovenaf en vanuit het gemeentehuis. Welke ruimte krijgt een buurt om te bepalen wat voor hen een buurtinitiatief is? En welke mate van inspraak geven we inwoners bij de gemeentelijke opgaven?

5.3.1 College

Het college is al een aantal jaren aan de slag met wijkwethouders. In hoofdstuk 4 werd daar in deze nota al op ingegaan. Het wijkwethouderschap geeft binnen het college aanleiding tot reflectie en discussie over rolneming en afbakening van wie waar over gaat. Naarmate het wijkgericht werken zich verder gaat ontwikkelen, wanneer de inwoners meer ruimte weten te nemen en te krijgen, zal ook meer behoefte ontstaan voor een wijkwethouder en buurcoördinator die dicht bij initiatiefnemers en inwoners staat en opereert. Wanneer door de wijk zelf meer wordt bepaald zal ook de vraag zich aandienen wie namens het college bevoegd is om namens het college zijn fiat te geven. Het college wil hier bewust mee aan de slag, door ook regelmatig in het college naar deze ontwikkelingen en de mogelijke gevolgen te kijken.

5.3.2 Gemeenteraad

De gemeenteraad zet de beleidsmatige kaders en beslist over de verdeling van het budget. Vanuit het wijkgericht werken levert dat voor de gemeenteraad de uitdaging om het juiste sturingsniveau te vinden. Door het stellen van beleidsmatige kaders en het verdelen van budget bepaalt zij welke speelruimte inwoners en initiatiefnemers krijgen: 'Hoe groot hun invloed en mogelijkheden worden om voor hun eigen straat, buurt en of wijk te bepalen hoeveel speelplekken er zijn?', 'hoeveel bomen er moeten komen of verdwijnen?' en 'op welke plekken verkeer remmende maatregelen worden getroffen?'. De beweging is met het wijkgericht werken in gang gezet en loopt in feite daarmee vooruit op de implementatie van de omgevingswet. De implementatie van de omgevingswet levert straks extra juridisch instrumentarium om ruimte te laten/geven aan initiatiefnemers, waaronder ook inwoners.

Met het instellen van het buurtenbudget heeft de gemeenteraad al veel ruimte en vertrouwen gegeven aan het college en de werkorganisatie, door hen te laten bepalen waar het geld voor wordt ingezet. Echter als het gaat om opgaven, wijkthema's en in algemene zin participatie door betrokkenen zal de raad vaker met dilemma's in relatie tot loslaten te maken krijgen.

6. Communicatie

Over de afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in het vormgeven van een toolkit communicatie voor gebruik door wijkorganisaties, -verenigingen, en buurtinitiatieven. Er is een buurtenlogo ontwikkeld en in elke wijk is er sprake van een of andere vorm van een wijkkrant door inwoners. Wanneer er een buurtdeal wordt gesloten tussen gemeente en initiatiefnemers wordt er een buurttegelt geplaatst om te laten zien waar er initiatieven zijn.

De komende jaren ligt de opgave in het verder uit ontwikkelen van één huisstijl voor wijkgericht werken. Een huisstijl die zowel in gebruikelijke media als ook digitaal kan worden gebruikt. Bovendien zal het ook in de communicatie nodig zijn om meer aansluiting te vinden bij het maatwerk per wijk. Dan gaat het om de inzet van een variatie aan communicatiemiddelen, waarbij ze door de huisstijl wel herkenbaar en herleidbaar zijn tot het wijkgericht werken. Het eerder beschreven interactieve platform vervult hierin een sleutelrol.

We willen per wijk een meer campagenachtige vorm van communicatie, in samenwerking met inwoners en initiatiefnemers in de wijk, opzetten. Dit vanuit het doel om meer publiciteit te genereren rondom het wijkgericht werken en specifiek per wijk de thema's die daar spelen. Ook willen we meer de gezichten in de wijk in de communicatie tot uiting laten komen.

7. Financiën: inzet buurtenbudget

In het coalitieakkoord heeft het college opgenomen dat inzichtelijk moet worden wat er ongeveer per wijk beschikbaar is vanuit het buurtenbudget. Daarnaast dient de inzet van het buurtenbudget meer recht te doen aan de identiteit van een wijk, wat er speelt en daarmee meer ruimte te geven voor maatwerk. Een wijkagenda als richtinggevend kader is mooi, maar zeker niet haalbaar of een gegeven voor elke wijk. Dus kun je in de ene wijk op basis van een meerjarige agenda en of programma jaarlijks hieraan uitvoering geven door concrete initiatieven te faciliteren. In de andere wijk gaat het vooral om eenmalige activiteiten en of initiatieven die “spontaan” ontstaan of waarvoor vanuit de praktijk een directe noodzaak is (bijvoorbeeld jongerenoverlast). Van het jaarlijks besteedbare buurtbudget reserveren we jaarlijks € 75.000 in een pot voor bijzondere wijkkansen, waarover de wethouder buurten kan beschikken.

Wijk	Verdeelsleutel buurtenbudget op basis van #inwoners	Subsidie budget per wijk	Vrij in te zetten “handgeld” buurtcoördinator	Totaal per wijk
Noordoost	13%	€ 48.000	€ 8.000	€ 56.000
Noordwest	9%	€ 33.000	€ 6.000	€ 39.000
Zuid	19%	€ 69.000	€ 11.000	€ 80.000
Zuidoost	11%	€ 41.000	€ 7.000	€ 48.000
Zuidwest	11%	€ 41.000	€ 7.000	€ 48.000
H’Meent	7%	€ 27.000	€ 4.000	€ 31.000
Centrum	10%	€ 37.000	€ 6.000	€ 43.000
Oost	19%	€ 69.000	€ 11.000	€ 80.000
Hilversum	100%	€ 365.000,00	€ 60.000,00	€ 425.000

Tabel 1. Budget per wijk naar rato van #inwoners

De voorgestelde budget-toedeling per wijk is indicatief. Het zal in de praktijk niet zo uitpakken dat het per wijk beschikbare budget ook daadwerkelijk volledig in die wijk zal worden besteed, dan wel daar netjes binnen blijft. De hier voorgestelde verdeling is indicatief bedoeld om een zekere mate van regie mogelijk te maken, verwachtingen naar een wijk helder en transparant te kunnen houden, een middel om toch iets van een programmatische afweging te maken op de projecten/initiatieven die worden uitgevoerd, binnen deze financiële kaders snel te kunnen handelen als buurtcoördinator en om ook de wijkwethouder inzicht te geven in zijn of haar financiële speelruimte bij het toezeggen van middelen.

Wat	Wie	Besluit/verantwoording	plafond
Kleine eenvoudige buurt/wijkinitiatieven en -issues	Buurtcoördinator → Teammanager → samenleving	Inhoudelijke toets/besluit ambtelijk belegd bij: 1. de buurtcoördinator tot een max. van € 2.000 ¹⁷ → factuur/verplichting: 2. € 2.000 < € 10.000 wijkwethouder ism buurtcoördinator → buurtdeal. Vastgelegd dmv een subsidiebeschikking	€ 10.000 per initiatief/issue en over een totaal per wijk vastgesteld “werkbudget” (zie tabel 1).

¹⁷ Rekening houdend en passend binnen het per wijk bepaalde richtbudget. Indien richtbudget overschreden dreigt te worden dient de clusterteammanager dit met de andere clusterteammanager te bespreken.

Grotere enkel en meervoudige buurt/wijkinitiatieven en -issues	Buurtcoördinator/ → Clusterteammanager → Teammanager → samenleving Wijkwethouder betrokken wijk.	Inhoudelijke toets/besluit ambtelijk belegd bij: 1. € 10.000<€ 25.000 voorzitter van het wijkteam) → buurtdeal, subsidiebeschikking; 2. Goedkeuring wethouder op aanvraag, subsidiebeschikking, verplichting en facturering	€ 25.000 per initiatief en over een totaal per wijk vastgesteld "wijkbudget"
Bijzondere wijkkansen	Buurtcoördinator/wijkwethouder adviseren wethouder buurten die beslist	Wethouder buurten	Totaal € 75.000
Investeringsprojecten	Regietafel buurten → Buurtcoördinator → Teammanager → Samenleving Wethouder buurten College B&W Gemeenteraad	Goedkeuring en instemming gemeenteraad en College in begroting.	kapitaallasten voor investeringen op basis van buurtinitiatief worden gefinancierd vanuit buurtenbudget van de betreffende wijk

Tabel 2. Mandaten toedeling buurtenbudget

Met het vaststellen van deze uitvoeringsnotitie Buurten 3.0 zal ook worden ingestemd met het inrichten van een digitaal platform ter ondersteuning van het wijkgericht werken en buurtinitiatieven. De ontwikkeling en of aankoop van dit digitale platform is voorzien in Q1/Q2 van 2020. Vanaf 2020 zal er bovendien structurele coördinatie en regie nodig zijn voor het bewaken, procesverbetering en het bepalen en verder ontwikkelen van de digitale ondersteuning van burgerinitiatieven. De daarmee gemoeide financiële lasten gaan als aanvraag mee met de begroting van 2020.

Begroting 2020	2020	2021 e.v.
Digitaal platform extra op agenda digitalisering	€ 100.000	€ 65.000
Onderbouwing	- € 35.000 investering/aankoop in digitaal platform - € 55.000 structureel voor een procescoördinator/community manager digitaal platform; - € 10.000 voor kosten licentie en beheer	- € 55.000 structureel voor een procescoördinator/casemanager digitaal platform; - € 10.000 voor kosten licentie en beheer

Tabel 3. Kosten aanschaf en beheer digitaal platform

Bijlagen

BIJLAGE 1. TERMINOLOGIE IN HET WIJKGERICHTE WERKEN

Buurtcyclus

Het structureel ophalen van onderwerpen die in de buurten spelen. Het gaat om een jaarlijkse cyclus van wijkanalyse (o.a. monitoring), een wijkagenda en buurtactiviteitenplannen.

Wijkanalyse

Ieder jaar worden er op basis van demografische gegevens, statistieken en de eigen gemeentelijke monitor analyses per wijk opgesteld. Deze worden jaarlijks up-to-date gemaakt. De Wijkanalyse is het beginpunt van de buurtcyclus en geeft inzicht in de actuele vraagstukken in een wijk.

Buurtschouw

In iedere buurt vindt een buurtschouw plaats. In een buurtschouw gaat de wijkwethouder, Buurtcoördinator en de buurtbewoners het gesprek aan over nodig is voor de buurt. Hierbij wordt dan gekeken wat inwoners zelf kunnen organiseren met ondersteuning van de gemeente, wat wil de buurt dat de gemeente bijdraagt/does en wat doet de gemeente niet meer? Met de opbrengst van de buurtschouw wordt de buurtagenda samengesteld.

Wijkagenda

Inwoners beheren de buurt en doen initiatieven. Zij maken samen met professionals en de gemeente de agenda voor de buurt. De agenda gaat over buurtbeheer en initiatieven. De buurt bepaalt wat zij willen aanpakken.

Buurtactiviteitenplan

Op basis van de wijkagenda wordt een buurtactiviteitenplan gemaakt.

Buurtdeals

Door het op zakelijke wijze vast leggen van werkafspraken en gezamenlijk resultaat tussen (buurt) initiatiefnemers en gemeente.

Gemeentelijke opgaven

De opgaven die de gemeente Hilversum in de verschillende wijken heeft op basis van wettelijke en of beleidsmatige taken en verantwoordelijkheden, zoals bijvoorbeeld het beheer en onderhoud van het riool, de herinrichting van een straat en de taken die voortvloeien uit de WMO.

Buurtpeiling

De buurtpeiling dient als monitoringsinstrument, vinger aan de pols, van de buurtagenda en buurtactiviteitenplan.

Wijkwethouder

Elke wijk heeft een eigen wijkwethouder voor alles wat in een buurten speelt. De wijkwethouder is het bestuurlijk aanspreekpunt voor de buurt, voor vragen en complexe knelpunten. Zo gaat de wijkwethouder mee in de 'buurtschouw' om informatie op te halen. De wijkwethouder trekt samen op met de buurtcoördinator van zijn/haar buurt.

Buurtcoördinator (Buco)

De buurtcoördinator is de eerste aanspreekpunt voor inwoners om ideeën, initiatieven en/of knelpunten in hun wijk/buurt/straat te bespreken. Hij/zij is de verbinder tussen inwoners, de gemeente en andere partijen. Op termijn zal de rol van de buurtcoördinator zich meer ontwikkelen naar een meer regisserende rol. De buurtcoördinator wordt dan wijkcoördinator of wijkregisseur. Dat

impliceert een verzwaring van de functie met uitbreiding van mandaat. De precieze invulling zal de komende jaren vorm krijgen.

Clusterteams

Op dit moment werkt de gemeente voor een integrale en voortvarende aanpak van vraagstukken met zogenaamde interne wijkteams. Taken: Vragen, initiatieven en klachten komen centraal binnen in wijkteam. Integrale afweging en werken volgens gestructureerde aanpak. Eigenaarschap beleggen in wijkteam (o.a. voor buurtdeals)

Personen/afdelingen/discipline: Bucu, Sociaal Plein, Toezicht Handhaving, Jeugd en Veiligheid, Toezicht Openbare Ruimte. Het doel is dat deze wijkteams naar buiten gaan, op locatie vergaderen in de wijken en dat ze worden uitgebreid met professionals van samenwerkingspartijen zoals politie, woningcorporaties, welzijnsorganisaties, etc. De wijkteams gaan zich dan ook organiseren op het niveau van de clusters zoals ook de politie en woningcorporaties die gebruiken. Daarmee zullen de wijkteams clusterteams gaan heten.

Tweebenigheid

De samenleving vraagt nadrukkelijk om een actieve en flexibele overheid. We moeten goed kunnen luisteren, netwerken en onderhandelen. En rechtmatig en betrouwbaar zijn. Flexibel, creatief en oplossingsgericht en bewaker van het publiek belang. Improviseren en tegelijkertijd werken in een bureaucratische organisatie, die ook vraagt om voorspelbaar handelen. Op twee benen dus. De gemeente is een organisatie die de bureaucratie vertegenwoordigt maar ook netwerkpartner is. Die vernieuwend en efficiënt is.

Responsieve overheid

Zie bijlage 3

Right to Challenge

Het recht van buurtgebonden (sociale) ondernemers en bewonersgroepen om lokale voorzieningen en taken van de gemeente over te nemen of in samenwerking met de overheid te coproduceren, wanneer zij denken dat het beter of anders kan.

BIJLAGE 2. TERUGBLIK: JAARVERSLAG 2018

Het sterprogramma Buurten kent vier uitvoeringslijnen, te weten:

1. Buurtcyclus;
2. Zichtbaar in de wijk;
3. Digitale aanpak;
4. Duurzame dialoog.

In 2017 is de eerste proefronde van de buurtcyclus doorlopen. In 2018 hebben wij de buurtcyclus aangescherpt: er zijn nieuwe, thematisch opgedeelde wijkanalyses opgesteld, de wijkagenda's zijn verder aangevuld met nieuwe input van bewoners en netwerkpartners, er zijn nieuwe buurtactiviteitenplannen gemaakt en buurtdeals¹⁸ gesloten. Verder zijn de buurtnetwerken met bewoners en partners versterkt, heeft de gemeentelijke organisatie met wijkteams geëxperimenteerd en zijn er diverse projecten gestart die tot doel hebben om gezamenlijk met partners bewoners te activeren. Op digitaal gebied is de website UwBuurt¹⁹ heringericht met informatie over de buurtcoördinatoren, wijkwethouders en informatie over de wijken en het programma. Daarnaast is in een pilot gewerkt aan het ontwikkelen van een virtuele kaart en een participatie-app voor bewoners.

BUURTCYCLUS: ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

Uitvoeringslijn	Activiteit/Doel	resultaat
Buurtcyclus	Realiseren van een gezamenlijke basis voor het opstellen van wijkagenda's	8 wijkanalyses
	Wijkagenda's opgesteld met buurtbewoners in 8 wijken	8 wijkagenda's
	Vertaling naar concrete initiatieven en afstemming met gemeentelijke projecten, planning, budgetten en capaciteit	Buurtactiviteitenplannen
	Vastleggen wederkerige afspraken met als doel realisatie van de initiatieven	37 Buurtdeals
	Investeren in groen in de buurt met wederkerige afspraken over beheer en onderhoud	Ca. 60 Buurtdeals
	Handreiking en Handvatten Initiatieven Groen, Moestuinen, Spelen, Zwerfafval, Inrichting OR	Communicatiemiddel: Digitale handvatten, flyer en waaier initiatieven in de openbare ruimte ²⁰

ZICHTBAAR IN DE BUURT: ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

Uitvoeringslijn	Activiteit/Doel	resultaat
Zichtbaar in de buurt	Buurtcoördinatoren	9 buurtcoördinatoren werkzaam
	Afstemmen wijkgerichte informatie en oppakken van enkelvoudige initiatieven	4 interne wijkteams (noord, oost, zuid en west)
Participatie in de openbare ruimte fase 3	Drie proefprojecten wijkgericht werken, uitgevoerd door maatschappelijke partners	Evaluatie op samenwerking (eindoplevering in 2019)
	Wijkgericht werken in bestek openbare ruimte	Plan van aanpak wijkgericht en duurzaam werken in beheer en onderhoud (eindoplevering 2019)

¹⁸ Een buurtdeal is een wederkerige afspraak, die tussen gemeente en initiatiefnemers wordt aangegaan voor de realisatie van een buurtinitiatief

¹⁹ <https://www.hilversum.nl/Home/Inwoner/Uwbuurt>

²⁰ Zie: https://www.hilversum.nl/Home/Inwoner/Uwbuurt/Wijken/Algemeen_Buurten/Buurtinitiatieven

DIGITALE AANPAK: ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

Uitvoeringslijn	Activiteit/Doel	resultaat
Digitale aanpak	Website waarop inwoners wegwijs worden gemaakt in wijken en programma	https://www.hilversum.nl/Home/Inwoner/Uwbuurt
	Pilot: Wijk en wijkgerichte data digitaal beschikbaar stellen aan inwoners	http://www.virtuelestad.nl/hilversum/
	Pilot: Platform waarop inwoners hun ideeën voor de buurt inbrengen en gemeente in gesprek gaat projecten en plannen	https://getlocali.nl/
	Deelname aan Proeftuin digitale democratie vanuit rijks-programma Democratie in Actie	Kennis van lokale democratische processen, randvoorwaarden en digitalisering

DUURZAME DIALOOG: ACTIVITEITEN EN RESULTATEN

Uitvoeringslijn	Activiteit/Doel	resultaat
Duurzame dialoog	Bestuurlijk aanspreekpunt voor de wijk	Voor iedere wijk een wijkwethouder
	Lerende organisatie	Meerdere interne bijeenkomsten waarbij van wijkgericht werken onderwerp van gesprek is, afstemming met programma's omgevingswet, welzijn naar buurten & smart city
	Versterken organiserend vermogen buurt en wijk	Project de uitdaging. Dit is een vervolg op een landelijk project "de werkplaats maak de buurt", waarin ook Hilversum participeert.
	Communicatie	Er is via wijkkranten, website en social media bekendheid en uitvoering gegeven aan de uitvoeringslijnen en specifiek aan buurtinitiatieven.

BIJLAGE 3. WAT IS EEN RESPONSIEVE GEMEENTE HILVERSUM?

Een responsieve, netwerkende overheid is een overheid, die tegemoet komt aan verlangens en opvattingen die in de samenleving leven. Responsiviteit kan op gespannen voet staan met een effectieve en rechtmatige overheid, een overheid die het algemeen belang bewaakt en oog heeft voor de lange termijn. Het zijn twee kanten van dezelfde overheid en dienen met elkaar in balans te zijn. Is de gemeente te weinig responsief, dan verliezen burgers hun vertrouwen in de gemeente. Is de gemeente te weinig effectief, dan verliezen burgers hun vertrouwen ook in de gemeente, ook al wordt nog zo goed naar hen geluisterd en kunnen burgers volop participeren in de publieke besluitvorming. Wat er onder het concept van een responsief bestuur ligt is de diepe behoefte van burgers en samenleving om gehoord te worden en het vertrouwen te hebben dat de overheid de juiste dingen doet. De onderliggende waarde van een bestendig bestuur is het bewaken van het algemeen belang, de lange termijn en de leverbetrouwbaarheid. Kortom, aan beide kanten zeer legitieme behoeften en valide waarden.

Dit vergt van de overheid bovengemiddelde communicatievaardigheden. Het gaat daarbij niet om het eenzijdig proberen te verkopen van het eigen gelijk, maar om het meenemen van de samenleving in de spanningsvelden waar je als overheid mee te maken hebt. Tonen dat het vraagstuk niet eenduidig is, dat er steeds twee kanten aan het verhaal zitten en erkennen dat beide kanten hun waarde hebben. Bijv. enerzijds is er het aspect van verkeersveiligheid, maar anderzijds het aspect van ecologische duurzaamheid en in dit specifieke geval kiezen we voor X of Y om die en die reden. Een goede bestuurlijke communicator maakt zijn/haar afwegingen zichtbaar en inzichtelijk.

Zie ook:

- Bijlage 2.de vier overheidsrollen
- <https://platformoverheid.nl/artikel/democratische-paradox/>

Dit vraagt ook wat van de wijze waarop ambtenaren, (wijk)wethouder, gemeenteraad en inwoners bestuur handelen en met de omgeving omgaan. Het impliceert ook voortdurende zelfreflectie op het eigen handelen vanuit de behoefte om te leren en de wil om traditionele patronen te doorbreken. Responsief en effectief willen zijn raak alle niveaus en betrokkenen bij het wijkgericht werken.

Inwonerparticipatie vs. Overheidsparticipatie²¹

Doordat burgerinitiatieven een steeds grotere rol zijn gaan spelen in het participatielandschap volstaat de klassieke benadering van burgerparticipatie, die vooral gestoeld is op inspraak, niet meer. De overheid is iets van plan en betreft burgers bij dit voornemen: van informeren tot aan (mee)beslissen. Bij burgerinitiatieven zijn de rollen omgedraaid. Daarom wordt ook gesproken over 'overheidsparticipatie'. De overheid participeert dan in initiatieven van burgers.

De diverse niveaus van participatie en de daarbij horende verdeling van rollen tussen de burger en de overheid zijn gevisualiseerd in de participatieladder²².

Hoewel het nuttig is om het onderscheid tussen initiatieven vanuit de gemeente (burgerparticipatie) en vanuit burgers (overheidsparticipatie) te onderkennen, lopen burgerparticipatie en overheidsparticipatie vaak door elkaar en is het niet altijd relevant wie het initiatief neemt. Burgerinitiatieven worden soms actief aangejaagd en ondersteund door de overheid. Of het initiatief

²¹ Zie ook bijlage 1. De vier overheidsrollen; waarbij het gaat om meer en meer te handelen als een netwerkende overheid

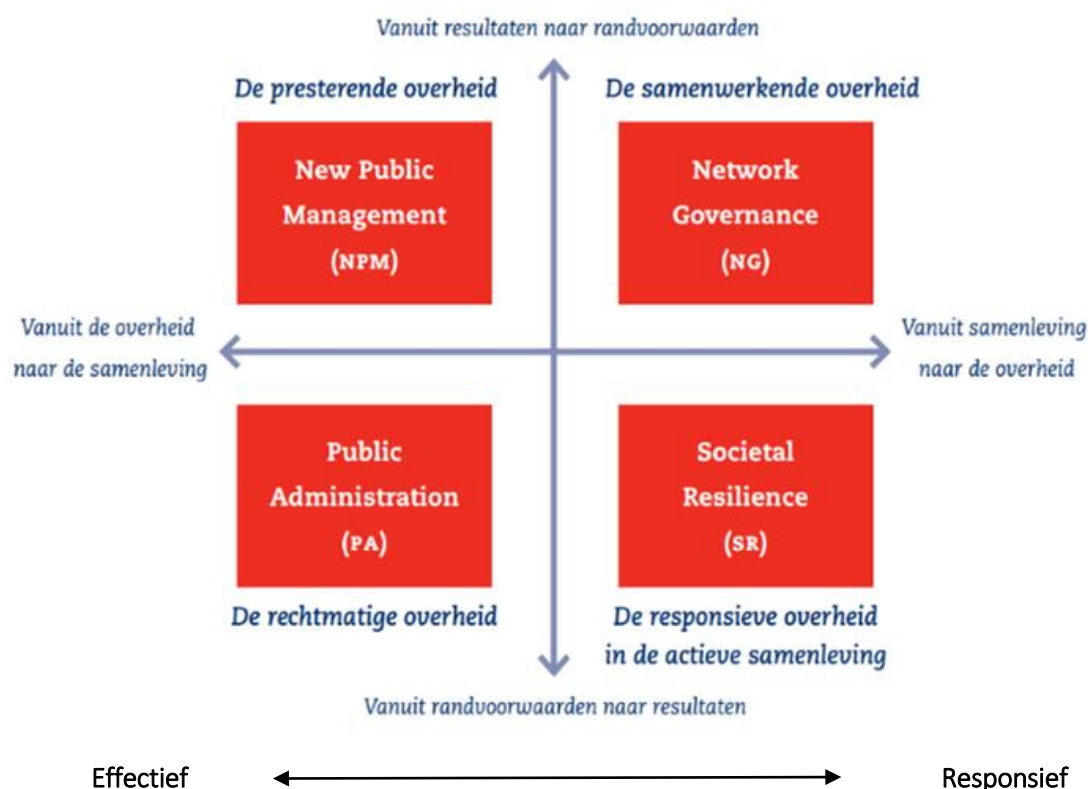
²² Zie Figuur 1: Participatieladder met rolverdeling burgers en gemeente (versie PLAN terra B.V)

dan 'zuiver' vanuit burgers is gekomen, doet er niet toe. In essentie werk je samen aan een prettige openbare ruimte.

Verregaande samenwerking tussen gemeente, burgers en andere samenwerkingspartners heeft ook gevolgen voor de rollen en verantwoordelijkheden in bijvoorbeeld het beheren en het verbeteren van de openbare ruimte. De gemeente blijft als eigenaar altijd eindverantwoordelijk en bewaakt het gemeenschappelijk belang. Als burgers zelf de openbare ruimte beheren, komt een deel van die verantwoordelijkheid ook bij burgers te liggen. Het is belangrijk goede afspraken te maken over wie welke verantwoordelijkheid heeft.

Tot slot is het zaak dat het wijkgericht werken goed geborgd is in de gemeentelijke organisatie en processen. Zoals al eerder benoemt, gaat het onder andere over het inrichten van de back office²³.

De vier overheidsrollen²⁴



Bovenstaande figuur vat de vier overheidsrollen van de overheid samen. Deze indeling is ook te vinden op pagina 4 in de kadernotitie buurtgericht werken: leve de buurt! Dit schema wordt tevens gebruikt door de directie Participatie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu en is gebaseerd op

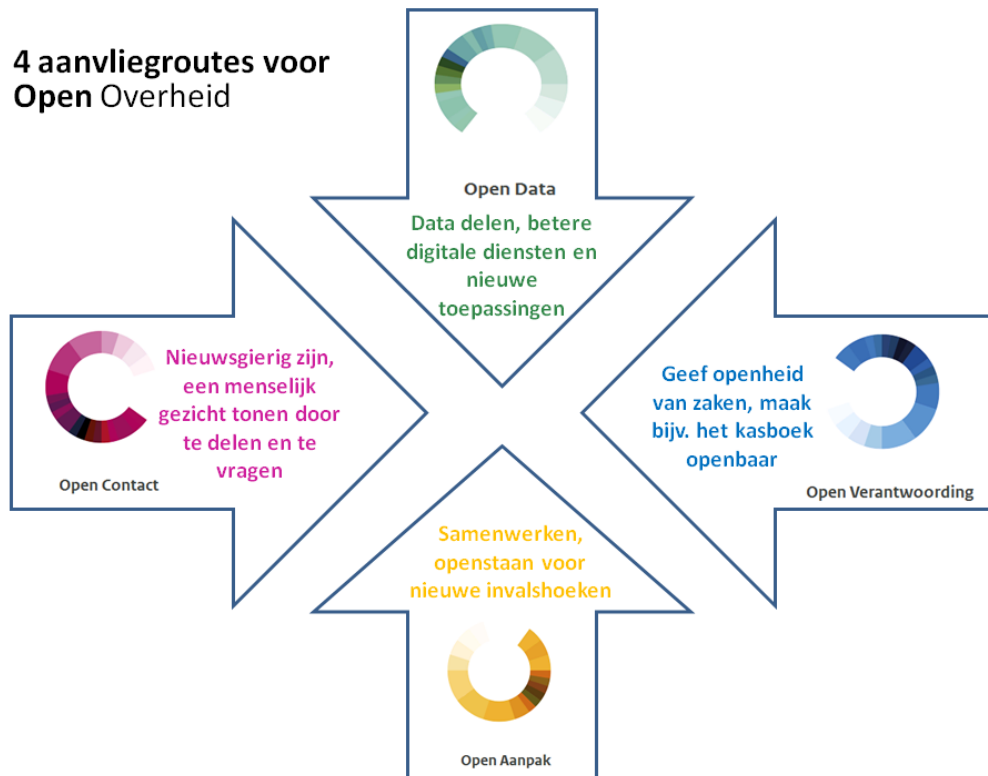
²³ Borging in de gemeentelijke organisatie gaat over aspecten als: organisatiestructuur, -processen en – procedures, beslisbevoegdheden, signalering, rolneming, digitaal beheer, gegevensmanagement, etc.

²⁴ Bron: www.openoverheid.nl; dit is een website van Het Leer- en Expertisepunt Open Overheid (LEOO) en is onderdeel van het onafhankelijke advies- en projectenorganisatie binnen de overheid, het ICTU. LEEO werkt in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, voor de directie Informatiesamenleving en Overheid (Open Data) en de directie Democratie en Bestuur (Actieplan Open Overheid).

verschillende publicaties van de Nederlandse School voor Openbaar Bestuur (NSOB) zoals “Leren door doen” en “Sedimentatie in sturing”, beiden van van der Steen e.a. 2014/15

De vier aanvliegroutes Open Overheid

Bij deze vier rollen zijn ook vier vormen van open overheid te zetten. Hiermee kan bijvoorbeeld ook inzichtelijk worden gemaakt hoe een spoor als de digitale aanpak uit de kadernotitie buurtgericht werken een belangrijke bijdrage levert om een responsieve overheid te kunnen zijn. Het figuur hieronder vat de vier aanvliegroutes voor Open Overheid goed samen. Deze figuur is gebaseerd op drie jaar werken met Open Overheid vanuit het Leer- en Expertisepunt Open Overheid (LEOO).



Alle soorten van Open Overheid zijn nodig. Zonder Open Contact en Open Aanpak blijft de beweging te technisch en inhoudelijk, vaak ook zonder werkelijke samenwerking. En zonder Open Data en Open Verantwoording is er te weinig inhoudelijke basis. De vier verschillende aanvliegroutes vormen samen – als ze elkaar raken – het geheel van Open Overheid.

1. Open Verantwoording past bij het eerste kwadrant: de rechtmatige overheid. Van een rechtmatige overheid willen mensen weten wat de overheid doet. Bijvoorbeeld wat er met hun belastinggeld gebeurt en hoe ze dit kunnen veranderen. Als overheidsorganisaties de inkomsten en uitgaven actief openbaar maken, zien burgers waaraan hun geld wordt besteed en kunnen ze meedenken over alternatieven;
2. Open Verantwoording past ook bij het tweede kwadrant, de presterende overheid, maar Open Data past hier nog beter bij. Steeds meer overheidsorganisaties kiezen ervoor om gegevens kosteloos, rechtenvrij, openbaar, machine leesbaar en volgens open standaarden beschikbaar te stellen. Omdat een gemeente, provincie of waterschap simpelweg transparant wil zijn. Overheidsdata zijn immers op kosten van de burger verzameld en moeten dus ook voor hún doelen beschikbaar zijn. Overheden stellen ook hun gegevens beschikbaar om maatschappelijke en economische activiteit te stimuleren;

3. Voor de netwerkende overheid uit het derde kwadrant vormen transparantie, Open Data en Open Verantwoording een belangrijk fundament voor de aanvliegroute Open Aanpak. Een Open Aanpak zorgt voor beleid dat beter aansluit op de wensen uit de samenleving. Met een Open Aanpak werken overheden aan een goed resultaat voor alle partijen;
4. Een responsieve, participerende overheid (vierde kwadrant) voegt Open Contact als aanvliegroute toe, omdat deze overheid dichtbij, laagdrempelig, bereikbaar en betrouwbaar wil zijn. Publieke professionals kunnen zo beter inspelen op de behoeftes van mensen. Door op de sociale media te laten zien wat ze doen, maken zij de overheid toegankelijker en komt de overheid zelf in contact met ideeën en vragen uit de samenleving. Een vaak gehoord voorbeeld van Open Contact is de informele aanpak, zoals van het programma Prettig Contact met de Overheid. Dat betekent dat ambtenaren vaker bellen vóór ze een juridisch doorwrochte brief schrijven. Als een ambtenaar belt met een eerlijke houding en actief luistert en doorvraagt, dan wordt veel sneller duidelijk wat er precies aan de hand is. Zo kunnen ambtenaren dure en tijdrovende juridische procedures voorkomen.