

RAADSINFORMATIEBRIEF – Nr. 2020-010

Aan de leden van de gemeenteraad

Datum 28 januari 2020
Zaaknummer Z/20/350517
Onderwerp Participatie
Portefeuillehouder L. van Riswijk

Contactpersoon Liesbeth van de Weerdhof
E-mail L.vandeWeerdhof@zevenaar.nl
Telefoon (0316) 595 228

Geachte leden van de gemeenteraad,

Inleiding

In de raadscommissie Middelen van december 2019 zijn door de fractie van de PvdA vragen gesteld over participatie. Daarbij heeft de burgemeester aangegeven de raad hierover middels een memo te informeren. Deze raadsinformatiebrieven geeft een toelichting op de gestelde vragen.

Kernboodschap

We willen meer participatie en daarmee streven we naar een sterke stad met krachtige kernen. We willen open staan voor initiatieven van onze inwoners, organisaties en bedrijven. Met het programma Zevenaar Verbindt wordt ingezet op het verder versterken hiervan.

Context J

- Actueel maatschappelijk onderwerp/probleem
- Coalitieafspraken
- Motie/amendement/toezegging
- Anders, namelijk

Inhoudelijke boodschap

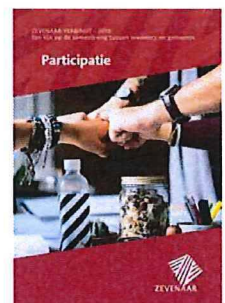
Stand van zaken

Het programma Zevenaar Verbindt is een belangrijke pijler de Verbinding met inwoners¹. Dit programma-onderdeel sluit nadrukkelijk aan op het thema participatie uit het collegeprogramma. Het gaat hierbij om participatie in de breedste zin van het woord: inwoners doen actief mee. Binnen het programma-onderdeel Inwoners streven we vier ambities na. We stellen ons dienstverlenender op, we zetten meer in op participatie, onze kernen zijn levendiger en vitaler en we communiceren beter. Vanuit die ambities zijn doelstellingen geformuleerd en diverse acties uitgezet om deze verandering te begeleiden. In bijlage 1 is een overzicht gegeven van de stand van zaken. Ook in de komende jaren zullen we middels het programma Zevenaar Verbindt met verbeteracties blijven inzetten op het verder versterken van de verbinding met onze inwoners. Eén van de nieuwe elementen daarbij is bijvoorbeeld het aanstellen van een kinderburgemeester.



Beleidsnotitie participatie

Participatie van inwoners is onze nieuwe standaard. Daarom is in 2018 nieuw beleid rondom participatie opgesteld. In december 2018 heeft de gemeenteraad de visie (bijlage 1 - Notitie participatie- een kijk op de samenwerking tussen inwoners en gemeente) ter kennisgeving aangenomen. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen initiatieven uit de samenleving waarbij inwoners vooral zelf aan de slag gaan en initiatieven vanuit de gemeente, waarbij participatie gericht is op invloed uitoefenen op het beleid van de gemeente. In bijlage 2 vindt u deze visie.



Verhoudingen tussen werkgroepen en dorpsraden

Bij de commissie Middelen van december 2019 is door de PvdA fractie gevraagd aan te geven hoe de verhouding is tussen werkgroepen en dorpsraden qua contactmogelijkheden met de gemeente en wat eventuele ervaringen daarin zijn. Met de verschillende dorpsraden zijn goede afspraken gemaakt over contacten tussen werkgroepen, dorpsraden en de gemeente. In zijn algemeenheid geldt dat de dorpsraden het eerste contactpersoon zijn voor de gemeente. De dorpsraden hebben diverse

¹ Daar waar inwoner(s) wordt genoemd, bedoelen we ook ondernemers en (maatschappelijke) instellingen.



werkgroepen en zij stemmen dit onderling af. Hier hebben we goede ervaringen mee. Zo zijn in Pannerden bijvoorbeeld 8-9 werkgroepen. Die bereiden zaken voor en zorgen voor een afvaardiging bij de dorpsraad als er contact is met de gemeente. Een uitzondering op deze werkwijze doet zich voor in Lobith-Tolkamer-Tuindorp. Door verschil van inzicht tussen de dorpsraad en een werkgroep is uiteindelijk door een werkgroep het besluit genomen om zichzelf op te heffen. Dit betreuren we, maar het is geen aanleiding geweest om de werkwijze en afspraken met de dorpsraden aan te passen.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Zevenaar,

Michel Tromp
secretaris

Lucien van Riswijk
burgemeester

Bijlagen

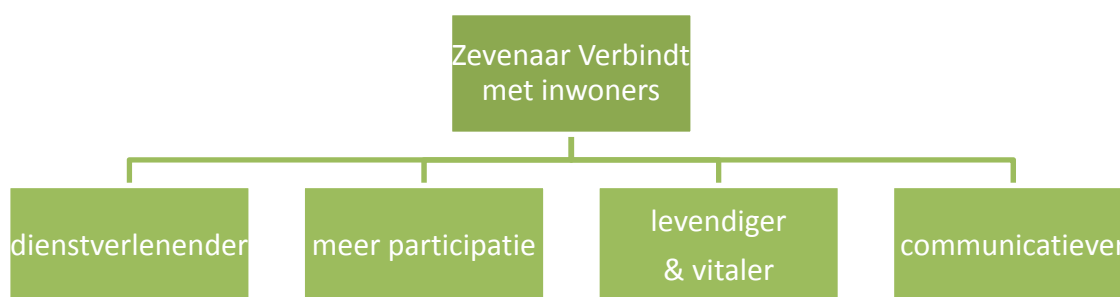
1. Overzicht stand van zaken programma Zevenaar Verbindt
2. Notitie participatie- een kijk op de samenwerking tussen inwoners en gemeente

Programma Zevenaar Verbindt met inwoner – wat is er tot nu toe gedaan?

1. Ambities

In 2018 zijn we gestart met programma Zevenaar Verbindt met de inwoner. Ons handelen richt zich op het naar buiten treden, contacten leggen met o.a. bewoners, ondernemers, maatschappelijke partners en bestuurlijke partners. Dit vraagt om een omslag in ons denken. Binnen dit programmaonderdeel streven we vier ambities na. We stellen ons dienstverlenender op, we zetten meer in op participatie, onze kernen zijn levendiger en vitaler en we communiceren beter.

Vanuit het programma Zevenaar Verbindt zetten we in op de volgende ambities:



Dienstverlenender

De ambities voor de dienstverlening zijn verwoord in de Dienstverleningsvisie Zevenaar 'Samen Sterker' 2018 – 2022. Het verbeteren en versterken van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers gebeurt aan de hand van de drie focuspunten: service op maat, verbindend en gastvrij.

Meer participatie

Participatie is een belangrijk middel in de relatie inwoner-gemeente. De gemeente wil ruimte geven aan inwoners voor ideeën en initiatieven. Enerzijds door het betrekken van inwoners bij de beleidsontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk plannen (inwoner participatie). Anderzijds door het faciliteren en ondersteunen van inwoner-initiatieven (overheidsparticipatie).

Levendiger en vitaler

Zevenaar een sterke stad met krachtige kernen. De ambitie is: een vitaal en levendig Zevenaar, waar inwoners zich thuis voelen omdat zij er goed kunnen wonen, meedoen en leven. Ideeën en wensen uit het coalitieakkoord zijn: burgerbudgetten voor lokaal maatwerk, elke kern een eigen bestuurlijk aanspreekpunt, één ambtelijk aanspreekpunt voor dorps- en wijkraden, één aanspreekpunt voor het verenigingsleven.

Betere communicatie

We willen op een open, snelle, transparante en interactieve manier communiceren. Inwoners, bedrijven en organisaties moeten de gemeente gemakkelijk kunnen benaderen. Ze moeten de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben, beleid kunnen beoordelen, hun mening kunnen geven, kunnen meedenken en eventuele klachten kunnen uiten.

2. Resultaten

Dienstverlenender

Monitor dienstverlening en verbeteracties

De monitor dienstverlening is ontstaan vanuit de wens om onze visie op dienstverlening concreter te maken. Voor de focuspunten 'service op maat, verbindend en gastvrij' zijn meetbare doelen bedacht en we kijken maandelijks hoe we ervoor staan.

Klantreizen

Bij een klantreis gaan we in gesprek met onze 'klanten' (inwoners en ondernemers). Door hen te laten vertellen over hoe zij een aanvraag van begin tot eind hebben ervaren, krijgen we inzicht in wat zij waarderen en waar de pijnpunten zitten. We hebben een klantreis gemaakt voor 'Ik wil een uittreksel aanvragen' en 'Aanvraag concept-omgevingsvergunning' en zijn nu bezig met 'Ik wil mijn verhuizing doorgeven' en 'Ik heb een klacht'. Een suggestie van een inwoner werd als verbeteractie opgepakt. Er wordt nu gewerkt aan een visueel stappenplan voor het aanvragen van een (concept)omgevingsvergunning.

Teambuilding alle afdelingen rondom hostmanship

Hostmanship betreft de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn. We willen als gemeente meer werken in verbinding met inwoners, ondernemers en andere organisaties. Daarbij is het belangrijk dat medewerkers er zich bewust van worden wat er van ze verwacht wordt. In april is een bijeenkomst georganiseerd voor alle medewerkers van de gemeente waarin we stil hebben gestaan bij hoe we meer met elkaar en met onze inwoners in verbinding kunnen samenwerken. In aansluiting daarop hebben alle afdelingen vervolgsessies gehad waar concrete acties in gang zijn gezet.

Trainingen medewerkers

Via de Zevenaar Academie zijn meerdere trainingen ontwikkeld die bijdragen aan een betere dienstverlening. Voorbeelden hiervan zijn de trainingen:

- Omgaan met agressie: voor medewerkers die veel contacten hebben, zoals baliemedewerkers, medewerkers van de afdeling Openbare Werken en vergunningverleners/handhavers.
- Klantgericht telefoneren

Meer digitaal

Onze inwoner kan steeds meer digitaal regelen met de gemeente. Zo kan de inwoner zelf kiezen of hij langs wil komen op het gemeentehuis voor een verhuizing of parkeervergunning, of dit zelf thuis regelt met DigiD. Zo is de inwoner minder tijd kwijt aan het uitprinten, invullen, en opsturen van een formulier en kan een aanvraag sneller afgehandeld worden.

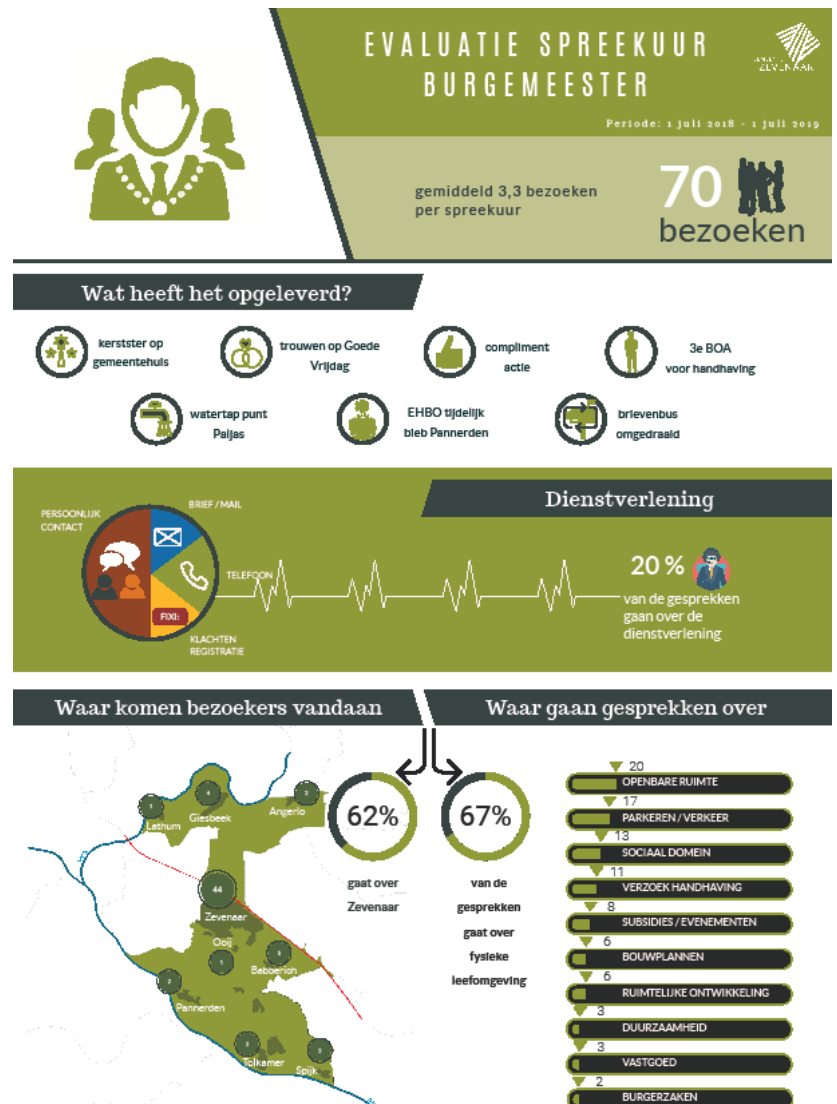
Meer participatie

Inwonerspanel

Met het inwonerspanel vragen wij inwoners om 2 tot 4 keer per jaar hun mening te geven over diverse onderwerpen. Zij kunnen dit doen door zich via internet aan te melden. Het inwonerspanel groeit gestaag, van 200 inwoners eind 2018 naar 500 eind 2019. We streven ernaar in 2020 minimaal 800 deelnemers te hebben. Tot nu toe zijn 4 onderzoeken via het inwonerspanel uitgezet: toezicht en handhaving, vrijetijdseconomie en winkeltijden en gemeentelijke dienstverlening.

Burgemeesterspreekuur

De burgemeester heeft iedere twee weken een spreekuur in het gemeentehuis en dit wordt goed bezocht. Tijdens het spreekuur is altijd een contactpersoon voor de dorpen en wijken aanwezig die ervoor zorgt dat eventuele acties die voortvloeien uit het gesprek zo snel mogelijk ambtelijk worden opgepakt. De bezoekers ervaren het als een prettige en laagdrempelige manier om in contact te komen. Na evaluatie is besloten het burgemeesterspreekuur te continueren, waarbij vanaf 2020 voor een andere opzet is gekozen. Elke maand een keer een inloopspreekuur én een dag waarop een bezoek aan één van de kernen centraal staat.



Visie participatie

Participatie van inwoners is onze nieuwe standaard. Daarom is in 2018 nieuw beleid rondom participatie opgesteld. In december 2018 heeft de gemeenteraad de visie (bijlage 1 - Notitie participatie-een kijk op de samenwerking tussen inwoners en gemeente) ter kennisgeving aangenomen. Daarbij is onderscheid gemaakt tussen initiatieven uit de samenleving waarbij inwoners vooral zelf aan de slag gaan en initiatieven vanuit de gemeente, waarbij participatie gericht is op invloed uitoefenen op het beleid van de gemeente.

Toolbox voor medewerkers op Wies

Op Wies bieden we informatie rondom participatie. Hier kunnen medewerkers informatie over de volgende onderwerpen vinden: burgemeesterspreekuur, contactpersonen dorpen en wijken, DoeDuiten, eerste hulp bij het organiseren van een bijeenkomst, gouden voorbeelden, het

Krachtlokaal, het maken van een participatieplan, Inwonerspanel Zevenaar Verbindt, Inwonerspeiling, Mentimeter en de Notitie participatie en de visual hiervan.

Beleidsontwikkeling

Zoals het coalitieakkoord aangeeft is participatie onze nieuwe standaard. Bij de beleidsstukken die de afgelopen tijd tot stand zijn gekomen is dit dan ook op verschillende manieren ingezet. Enkele voorbeelden daarvan zijn:

- Warmtevisie: beleid is samen met stakeholders opgesteld en er is een informatieavond voor inwoners georganiseerd
- Subsidiebeleid: het conceptbeleid is in overleg met mensen uit het werkveld opgesteld, daarna is het ter consultatie voorgelegd aan betrokken partijen
- Vrijtijdseconomie: inwonerspanel is gebruikt bij de voorbereidingen, daarna is samen met ondernemers, andere overheden en inwoners een beleidsnota opgesteld.
- Winkeltijdenverordening: de input voor de verordening is tot stand gekomen door het vertalen van de conclusies van het Inwonerspanel Winkeltijden en de afspraken met gesprekspartners als Ondernemend Zevenaar, MKB Zevenaar en de outlet.

Anders werken binnen de Omgevingswet

Ter voorbereiding op de invoering van de Omgevingswet wordt van medewerkers verwacht dat zij anders gaan werken: samenhangend, samenwerkend, in samenspraak met de samenleving. Een andere manier van werken die wensen uit de samenleving begeleidt en uitgaat van samenwerking met alle betrokken partijen. Participatie is een belangrijke pijler onder de Omgevingswet. Vroegtijdig samenwerken vergroot de kwaliteit van oplossingen en zorgt ervoor dat verschillende perspectieven, kennis en creativiteit direct op tafel komen. Participatie is maatwerk. Daarom schrijft de wet niet voor HOE de participatie moet plaatsvinden. Dit is mede afhankelijk van de ambitie van de initiatiefnemer, de gemeente en de fase van de planvorming. Met het anders werken is vanuit het programma Zevenaar Verbindt al gestart. Nadrukkelijk is de verbinding tussen Zevenaar Verbindt en de voorbereiding op de inwerkingtreding van de Omgevingswet gevonden.

Levendiger en vitaler

Ambtelijke aanspreekpunt voor dorpen en wijken

De drie contactpersonen voor de dorpen en wijken zijn een belangrijke schakel tussen de gemeente en onze inwoners. Zij zijn daarvoor veel aanwezig in de wijken en dorpen. In alle dorpen is een dorpsraad en met enige regelmaat zijn de dorpswethouder en de ambtelijke contactpersoon hierbij aanwezig om goed te weten wat er speelt. Hierdoor zijn de lijntjes veel korter geworden. Voor de wijken in de kern Zevenaar is nog geen vaste overlegstructuur, dit vergt nog aandacht om verder op te bouwen. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande initiatieven.

Bijeenkomsten dorpsraden

Twee keer per jaar organiseren we een bijeenkomst voor de dorpsraden waar ook het college bij aanwezig is. Deze bijeenkomsten staan in het teken van persoonlijke ontmoeting. Voorbeelden van onderwerpen die hier besproken worden zijn de regeling en stand van zaken van de DoeDuiten, komst van de Omgevingswet, Zevenaar Verbindt en opknappen van de openbare ruimte of herstructureringsplannen van de infrastructuur.

Inwonersdiner

Zoals hierboven al gemeld is voor de wijken in de kern Zevenaar is nog geen vaste overlegstructuur zoals we die met de dorpsraden wel kennen. Om dit verder op te bouwen in juni 2019 is een

inwonersdiner georganiseerd voor diverse mensen die actief zijn in de wijken van de kern Zevenaar om daarmee een start te geven aan een netwerk.

DoeDuiten

In maart 2019 zijn we gestart met de DoeDuiten. Hiermee ondersteunen we nieuwe initiatieven van onze inwoners om de gemeente levendiger en vitaler te maken. Deze collegeperiode beschikken we over een hiervoor gereserveerd budget. Er zijn diverse initiatieven ingediend, variërend van een bijenproject bij meerdere basisscholen tot een kunst- en cultuurmarktmarkt op het Raadhuisplein.

Uitrol van het Krachtlokaal in voormalige gemeente Rijnwaarden

Dit is in 2019 gerealiseerd. Alle inwoners van de gemeente Zevenaar kunnen gebruik maken van de diensten van het Krachtlokaal: inwoners met een goed idee kunnen rekenen op de hulp in natura (verbindingen leggen, media-inzet organiseren, enthousiasmeren) van de contactpersonen dorpen en wijken, maar ook op de maximaal € 2.500 aan DoeDuiten.

Betere communicatie

Project Heldere Taal

In een samenwerking tussen de afdelingen Bedrijfsvoering en Publiekszaken is een project Heldere Taal opgestart. In dit project maken we brieven beter leesbaar door brieven op B1-niveau te herschrijven en collega's te trainen op B1-niveau te schrijven. Taalniveau B1 wordt begrepen door 80% van de Nederlandse bevolking. Veel van onze brieven zijn nu nog geschreven op B2 niveau of hoger. Met het e-mailadres datkanduidelijker@zevenaar.nl kunnen inwoners reageren op brieven die volgens hen niet duidelijk zijn. Ook toetsen we herschreven brieven bij onze inwoners.

Communicatiekalender

Om de berichtgeving rondom het programma te structureren is in 2019 een concept communicatiekalender opgezet. Doelstelling is het verhogen van de bewustwording van onze nieuwe werkwijze zowel buiten als binnen onze organisatie. Dit leidt ertoe dat de nieuwe werkwijze meer een gewoengoed wordt, in het DNA van de medewerker komt en meer automatisch wordt toegepast.

Agenda

Om onze inwoners niet teveel tegelijkertijd om hun mening en bijdragen te vragen, willen we de contactmomenten op elkaar afstemmen. Een participatiekalender met een overzicht van de momenten (wanneer) en de wijze waarop(hoe) wij inwoners betrekken op verschillende onderwerpen is een mooi middel om tot de afstemming te komen. Op Wies plaatsen we een agendawidget, die wordt gevuld door medewerkers. Vervolgens checken medewerkers met een 'participatieplan' de kalender en plannen hun eigen moment.

Website

Om de website gebruiksvriendelijker te maken hebben we onder bezoekers van het gemeentehuis een gebruikersonderzoek gedaan. We vroegen bezoekers in het gemeentehuis opdrachten uit te voeren op onze website en te delen waar zij tegenaan liepen. Met deze feedback hebben we verbeteringen kunnen doorvoeren op de website. Denk hierbij aan een duidelijk zichtbare zoekbalk en een verbeterde mobiele website.

3. Het vervolg

Het programma Zevenaar Verbindt wordt de komende twee jaar gecontinueerd en in deze periode pakken we de volgende zaken op:

1. Dienstverlenender

- a. Opstellen van een visie op e-mail.
- b. Houding en gedrag: blijven sturen op gedragsverandering.
- c. Nieuwe inwoners verwelkomen, bijvoorbeeld met een goodiebag.
- d. Directer evalueren per klantcontact.

2. Meer participatie

- a. Meer structuur en regie bij inspraak.
- b. Duidelijker aan deelnemers aangeven wat de rol is in het betreffende participatieproces.
- c. Beter communiceren over resultaat van bijdrage van participanten.
- d. Inzet van een onafhankelijke gespreksleider.

3. Levendiger en vitaler

- a. Opstellen actieplan voor verbetering van het proces rondom meldingen openbare.
- b. Structureler communiceren over DoeDuiten en uitdragen initiatieven.

4. Betere communicatie

- a. Opstellen actieplan voor verbetering Website.
- b. Doorzetten project Helder schrijven, ook in e-mail berichten.
- c. Meer communiceren onder de vlag van de gemeente Zevenaar.

ZEVENAAR VERBINDT - 2018

Een kijk op de samenleving tussen inwoners en gemeente

Participatie



ZEVENAAR



Notitie Participatie

Een kijk op de samenwerking tussen inwoners en gemeente

November 2018

Inhoud

1.	Aanleiding.....	3
2.	Wie willen we zijn?.....	3
3.	Stand van zaken.....	5
4.	Houvast.....	7
5.	Wat gaan we doen.....	10
	BIJLAGE A Conclusies en aanbevelingen onderzoek Letsbuzz.....	12
	BIJLAGE B Participatieladder voor burgerparticipatie (Edelenbos en Monnikhof, 2001)....	14

1. Aanleiding

“ Participatie vanuit de inwoners wordt de nieuwe standaard. We dagen onze inwoners uit om zelf met ideeën te komen en te participeren bij beleidsvorming of zelfs beleidsvorming te initiëren. Dit is steeds de start bij het maken van nieuw beleid. Het is immers van en voor onze inwoners. Of het nu gaat om de invoering van de omgevingswet of om de kanteling binnen het sociaal domein”. Dat bewonersinitiatieven en het betrekken van inwoners bij beleid voor de gemeente Zevenaar centraal staan blijkt uit het coalitieakkoord¹: We leven in een netwerksamenleving, een samenleving waarin samenwerking en communicatie centraal staan. Dit betekent dat ook de rol van de gemeente verandert. Het werk dat wij doen, het beleid dat wij maken is van en voor onze inwoners. Dit houdt in dat we onze inwoners uitdagen om zelf met ideeën te komen over beleid, deel te nemen aan beleidsvorming of zelf beleid te initiëren.

Dit vraagt in de eerste plaats van onszelf als gemeente (raad, college en organisatie) dat we dingen anders gaan doen. We gaan een rol als verbinder spelen binnen het lokale netwerk van onze gemeente. Deze andere manier van werken en doen ontwikkelen we door een programmatische aanpak. Deze noemen we (intern) Zevenaar Verbindt. We gaan in dit programma aan de slag met verbinding met bestuur, met de organisaties en met de inwoners (en maatschappelijke organisaties, bedrijven en andere overheden).

In deze notitie beschrijven we hoe we die rol als gemeente oppakken en wat dat betekent.

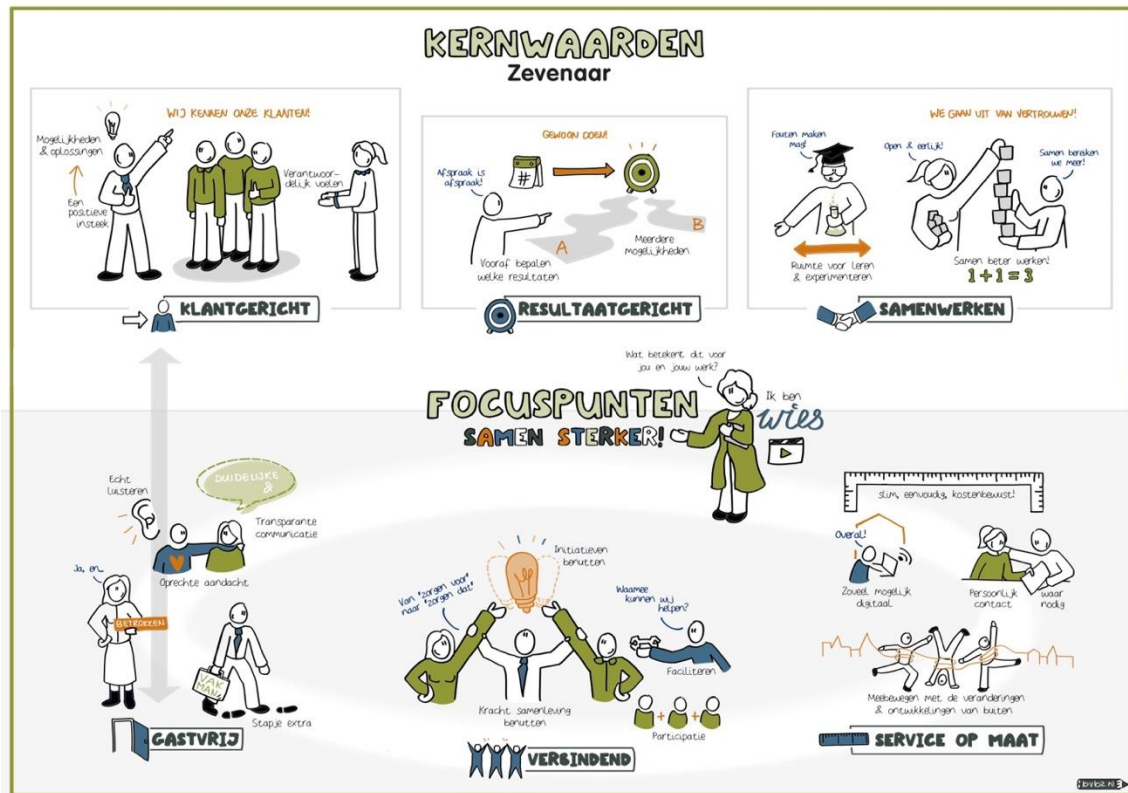
2. Wie willen we zijn?

Zevenaar treedt op als verbinder om samen met partners nieuwe en creatieve antwoorden te geven op maatschappelijke vraagstukken. De gemeente Zevenaar is een klantgerichte organisatie waarin de burger centraal staat:



¹ Coalitieakkoord Gemeente Zevenaar 2018-2022, Vernieuwend Verder

De kernwaarden van de gemeente Zevenaar zijn klantgericht, resultaatgericht en samenwerking. Voor de dienstverlening betekent dit dat deze is gebaseerd op drie focuspunten:



Betekenis van de focuspunten

Gastvrij: kenmerkend voor onze dienstverlening is dat wij graag dat stapje extra zetten. Wij hebben oprechte aandacht voor onze klanten, we zijn aanspreekbaar en denken in oplossingen. Wij voelen ons verantwoordelijk, doen wat we beloven en zijn daarbij duidelijk en transparant in onze communicatie. Door goed te luisteren en door te vragen krijgen we scherp wat de wensen en behoeften van onze inwoners zijn en kunnen we, binnen de wettelijke kaders, meedenken in oplossingen.

Verbindend: de rol van de gemeente verandert van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Individuele verantwoordelijkheid, versterking van eigen kracht en initiatieven uit de samenleving vormen steeds meer het vertrekpunt van ons handelen. Dit betekent dat wij steeds vaker kiezen voor de rol van verbinder en minder voor de rol als trekker. Wij gaan uit van de kracht van de samenleving die wij benutten en versterken waar nodig. Wij faciliteren participatie en laten de uitvoering, waar mogelijk en wenselijk, aan inwoners over.

Service op maat: wij stimuleren digitale dienstverlening en waar nodig zorgen voor persoonlijk contact. Onze persoonlijke contacten zijn niet beperkt tot de balies in het gemeentehuis. Inwoners kunnen ons ook vinden in de wijk en bij hen thuis. Onze processen zijn slim, eenvoudig en kostenbewust ingericht. Wij denken graag in oplossingen en leveren maatwerk.

Deze kernwaarden geven aan dat participatie van onze inwoners en andersom het betrokken zijn bij initiatieven vanuit de samenleving onze natuurlijke werkwijze moet zijn.

3. Stand van zaken

We beginnen natuurlijk niet met een blanco situatie. De afgelopen jaren is in de beide voormalige gemeenten al volop gewerkt en gepioneerd met participatieve beleidstrajecten. Zo is er in voormalig Zevenaar een kompas gemaakt voor een Frisse wind in de wijk. Deze visie is gemaakt in een interactief proces met bewoners en ondernemers. In de voormalige gemeente Rijnwaarden is de omgevingsvisie opgesteld op integrale wijze met inwoners en bedrijven en hebben bewoners van Spijk op een vernieuwende wijze zelf het initiatief genomen voor o.a. de herinrichting van het dorp. Dit zijn uiteraard niet de enige voorbeelden, denk ook aan bijvoorbeeld het nieuwe WMO- en jeugdbeleid. We verzamelen deze goede voorbeelden geven ze in de vorm van een toolbox een plek op ons intranet 'Wies'.

We zijn ook op zoek naar onze rol als het gaat om initiatieven die vanuit de samenleving komen. Hoe gaan we om met eventuele vragen voor ondersteuning hierbij en waar kunnen onze inwoners met ideeën aankloppen. We hebben al ervaring op gedaan met het Krachtlokaal, voor alle inwoners die zelf aan de slag willen met een idee om de Zevenaarse wijken en dorpen nog aantrekkelijker, vriendelijker, duurzamer en interessanter te maken! Het heeft geen potjes met geld en neemt geen ideeën over, maar verbindt mensen met goede ideeën aan mensen die kunnen helpen, willen meedenken en proberen 'mede mogelijk te maken'. De kompaspunten van de Frisse wijk zijn het houvast voor het Krachtlokaal.

We zitten dus in een ontwikkeltraject waarbij de stip op de horizon een verbindende gemeente is. Inwoners gaan merken dat de gemeente anders gaat werken. Er zijn verschillende manieren om dit te kunnen duiden.

Eén van de indicaties ligt in de burgerpeiling. We zouden het mooi vinden dat in de volgende burgerpeiling 'waar staat je gemeente' er meer inwoners zijn die het eens zijn met de stelling 'de gemeente doet wat ze zegt' dan in 2018. In 2018 was dat 23 %, het gemiddelde in Nederland lag toen op 29 %.

Een goed voorbeeld: herinrichting Zonnemaat

De wijk Zonnemaat wordt stapsgewijs mooier en veiliger gemaakt. Het gehele traject is in samenspraak gedaan met de inwoners. Uit de Zevenaar Post van augustus 2018:

“Ook het project fase 4 is tot stand gekomen in overleg met bewoners en een klankbordgroep”, vertelt Edwin Jacobs. “We hebben alle vragen en suggesties gebundeld en zijn als projectgroep Zonnemaat aan de slag gegaan. Een fraai voorbeeld van burgerparticipatie. Natuurlijk konden niet alle infrastructurele wensen ingevuld worden, dat heet met de beschikbare financiën te maken.

3.1 Projectgroep participatie

Ten behoeve van het ontwikkeltraject van deze visie is een projectgroep geïnstalleerd. Deze projectgroep heeft de volgende taak:

- het leveren van input vanuit de organisaties voor het opstellen van de visie burgerparticipatie;
- het begeleiden en klankborden van de pilotprojecten voor de implementatie en doorontwikkeling van de visie burgerparticipatie;
- het aanwakkeren, uitdragen en etaleren van de visie burgerparticipatie binnen de organisaties.

De projectgroep bestaat uit medewerkers vanuit verschillende beleidsafdelingen, dienstverlening en communicatie. Ook de griffie is aangesloten alsmede de programmamanager 'Zevenaar Verbindt'. De projectgroep bestaat voor een groot deel uit medewerkers die een project uitvoeren waar op een of andere wijze een experiment met participatie is gedaan. De ervaringen in deze pilots delen we en nemen we mee in deze visie. Het gaat om de volgende projecten:

- Inrichting Raadhuisplein
- Dienstverlening
- Vitale kernen: pilot project Aerdt
- Giesbeek / Zonnemaat
- Uitrollen Krachtlokaal

3.2 Onderzoek LetsBuzz en de inwonerpeiling (waar staat je gemeente)

De participatiekracht en de betrokkenheid van inwoners in de gemeente Zevenaar is groot. Dit is recent uit een onderzoek gebleken. Hieruit is tevens gebleken dat mensen graag zelf projecten uitvoeren zonder de ondersteuning van de gemeente en graag op wijk of kernniveau zaken regelen². In december 2017 zijn 218 bewoners (jongeren en volwassenen) van de nieuwe gemeente Zevenaar gevraagd naar hun mening over diverse aspecten van participatie. Het grootste deel van de ondervraagden (90%) geeft aan dat participatie (heel) belangrijk is voor inwoners. Men doelt dan op het meepraten over gemeentelijke projecten. Opvallend hierbij is dat het voor inwoners uit de voormalige gemeente Rijnwaarden als iets vanzelfsprekends wordt beschouwd. In de oude gemeente Zevenaar is men negatiever over de ervaringen.

Belangrijke conclusies en aanbevelingen zijn om vooral goed aandacht te hebben voor de communicatie tussen gemeente en inwoners, expliciet gaat het dan om interactie en beleving. Dit nemen we op in het houvast (hoofdstuk 4). Daarnaast moet er rekening worden gehouden met verschillen in participatiebehoeften en de behoefte van jongeren om nadrukkelijker hun stem te laten horen. Een uitgebreide beschrijving is opgenomen in bijlage A. Jongerenparticipatie is in deze notitie niet apart uitgewerkt, in de uitvoeringsagenda van het WMO en jeugdbeleid wordt hier wel expliciet aandacht aan besteedt (inzet van adviesvangers bijvoorbeeld).

Uit de inwonerpeiling 2018 Waarstaatjegemeente³ blijkt dat 31 % van de inwoners vindt dat de gemeente hen voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen en naar haar inwoners luistert. 30 % van de inwoners vindt dat er genoeg ruimte worden geboden om ideeën en initiatieven te realiseren.

We zijn op de goede weg in het samenspel met onze inwoners, er liggen nog een groot aantal verbeterpunten en mogelijkheden om dit te versterken. Het werken aan vertrouwen in de gemeente en het werken aan een goede dialoog lijken de twee grootste uitdagingen.

² Participatie Zevenaar, In gesprek met bewoners over het niveau van participatie, Keppel-Media, 2018

³ De uitkomsten van de inwonerpeiling 2018 is te vinden op www.waarstaatjegemeente.nl

4 Houvast

Er zijn allerlei vormen van participatie, veel gebruikte termen zijn burger- of inwonerparticipatie en overheidsparticipatie. Daarbij zijn er ook verschillende varianten van informeren tot coproduceren, van meedenken tot meedoen. We maken voor deze visie en werkwijze een onderscheid op basis van de start van het initiatief.

1. Initiatieven vanuit de samenleving: participatie waarbij burgers vooral zelf aan de slag gaan: burgers nemen het voortouw.
2. Initiatieven vanuit de gemeente, participatie die gericht is op invloed uitoefenen op het beleid van de gemeente.

4.1 *Initiatieven vanuit de samenleving: MOGELIJK MAKEN*

Bij deze vorm van participatie gaan inwoners zelf aan de slag. We zien deze vorm van participatie als een proces van onderop, waarbij inwoners het initiatief nemen.

We willen als gemeente initiatiefnemers ruimte geven én er desgewenst bij aansluiten en ondersteunen: mogelijk maken noemen we dat. We nemen hierbij een maximaal open houding aan. Deze gemeentelijke rol is in ontwikkeling en een leerproces voor allen die bij dat proces betrokken zijn. Dat geldt dus zowel voor de raad, het college van B&W als de ambtelijke organisatie.

We hebben de kompaspunten die in het traject de Frisse Wind zijn ontwikkeld door inwoners, organisatie en gemeente gebruikt om de volgende punten houvast te kiezen voor het omgaan met initiatieven vanuit de samenleving.

Inwoners als eerste aan zet Inwoners en ondernemers geven zelf invulling aan hun leven in hun dorp of wijk. Soms hebben zij een springplank of intermediair nodig om zelf die eerste stap te durven zetten. Echt luisteren naar elkaar is het begin, de uitdaging aangaan om uit de eigen comfortzone te komen is de volgende stap. We houden elkaar scherp op dat we niet voor anderen gaan denken of handelen, maar vragen "wat heb je van mij nodig om te doen wat je wilt doen?" Als inwoners zich samen naar tevredenheid inspannen en willen organiseren, steunen gemeente en andere maatschappelijke partners dat.

Gelijkwaardige partners Inwoners en professionals trekken samen op en werken aan gezamenlijke projecten en initiatieven, die als belangrijk worden ervaren voor de kwaliteit van leven in de wijk. Door in gesprek te blijven worden botsende belangen omgezet in 'samen leven, samen leren'. Inwoners, ondernemers, professionals, politici; steeds opnieuw zoeken we elkaar op voor een open gesprek. Om elkaar scherp te houden op wat we echt willen bereiken en elkaar uit te dagen meer uit talenten en passie te halen: wijken waar energie in zit.

Een goed voorbeeld: Krachtlokaal

Het Krachtlokaal is de plek voor alle inwoners van de gemeente Zevenaar die zelf aan de slag willen met een idee om de Zevenaarse wijken en dorpen nog aantrekkelijker, vriendelijker, duurzamer en interessanter te maken! Het heeft geen potjes met geld en neemt geen ideeën over, maar verbindt mensen met goede ideeën aan mensen die kunnen helpen, willen meedenken en proberen 'mede mogelijk te maken'.

Duidelijk zijn Wat kunnen we van wie verwachten en wat niet? We communiceren helder over wat wel en niet mogelijk is. We durven 'nee' te zeggen, maar denken ook mee over alternatieven. Onze rol reikt verder dan onze taak. Eigen belang is een belangrijke motor die mensen tot actie beweegt. Daarom laten we bij acties en plannen goed zien wat het oplevert en voor wie.

'Ja, en' cultuur We denken in mogelijkheden en talenten, niet in problemen en beperkingen. Meedoen is leuk en we beseffen dat het spannend is om persoonlijke grenzen te verleggen. Inwoners voorop en niet de instituties of regels. We steken onze nek uit, durven de grenzen van wet- en regelgeving op te zoeken en gaan voor het initiatief van de bewoner staan. "Hoe kunnen we dit mogelijk maken" is het devies. Door inspiratie, onafhankelijke intermediairs en het creëren van een steunsysteem komen mensen makkelijker in beweging. En door echt (diep) te luisteren, van mens tot mens, zonder meteen de functie-pet op te zetten. Dan ontstaat nieuwe ruimte voor oplossingen.

Gewoon doen Van ideeën maken we geen plannen, maar gaan ze uitvoeren: we gaan het gewoon doen! En zetten de onmogelijkheden onderaan. Initiatiefnemers krijgen –indien nodig- rugwind om hun ideeën om te zetten in acties. Soms moeten ondersteuners hun nek uit durven steken: rugwind geven en pas achteraf toestemming vragen, vertrouwend op ieders intentie om te handelen zonder anderen schade te berokkenen. Door positieve voorbeelden te delen inspireren we elkaar en maken we zichtbaar dat dromen werkelijkheid kunnen worden.

Een goed voorbeeld: Beleidsnotitie jeugd en maatschappelijke ondersteuning 2018 e.v.

We hebben een uitgebreid interactief participatieproces bij het maken van deze beleidsnotitie. We hebben met onze partners het gewenste toekomstbeeld van Zevenaar gemaakt tijdens Dialoog Dagen: Hoe moet het Zevenaar van 2020 er uit komen te zien? Wat vinden onze partners daarvan? En wat zouden we moeten doen om het ideale Zevenaar te bereiken?

Met de uitgangspunten die hier uitkwamen in zijn we weer in gesprek gegaan met inwoners, partners, Intern begeleiders, onderwijzers, huisartsen en anderen. We hebben elkaar telkens de vraag gesteld hoe we er – samen – voor kunnen zorgen dat we de uitgangspunten kunnen realiseren. Dit heeft geresulteerd in een aantal ontwikkelroutes waarlangs we de uitgangspunten kunnen realiseren en zijn verwerkt in de beleidsnotitie.

4.2 Initiatieven vanuit de gemeente: SAMEN VERKENNEN

Als wij als gemeente aan de slag gaan met beleid of nieuwe ontwikkelingen doen wij dat altijd in samenwerking met onze inwoners (participatie is onze nieuwe standaard). Het is onze werkwijze om inwoners, individueel of georganiseerd, direct of indirect de kans krijgen invloed uit te oefenen op de ontwikkeling, uitvoering en/of evaluatie van beleid. Het kan gaan om meepraten, meedenken en/of meebeslissen.

We hebben ook hiervoor een aantal principes die houvast kunnen geven:

Maximaal open Bij ontwikkelingen vanuit de gemeente kijken we aan de voorkant welke maximale ruimte we onze inwoners kunnen geven. Dit vergt maatwerk per onderwerp. In ieder geval worden inwoners geraadpleegd bij nieuwe initiatieven, zover mogelijk laten we inwoners meebeslissen. Een hulpmiddel hierbij is bijvoorbeeld de participatieladder (zie bijlage B).

Duidelijk zijn Wat kunnen we van wie verwachten en wat niet? We communiceren helder over wat wel en niet mogelijk is. Denk hierbij ook aan wettelijke en financiële kaders en veiligheidsaspecten. We durven 'nee' te zeggen, maar denken ook mee over alternatieven. Onze rol reikt verder dan onze taak. Eigen belang is een belangrijke motor die mensen tot actie beweegt. Daarom laten we bij acties en plannen goed zien wat het oplevert en voor wie.

Ruimte voor maatwerk Loslaten en vrijheid geven betekent ook dat er verschillen gaan ontstaan. Dit mag en kan, zolang het geen willekeur is. We leggen uit waarom we doen wat we doen. We vertrouwen daarbij ons onze eigen professionele kwaliteit.

Samen plannen maken We maken beleid altijd samen met onze inwoners. We gaan er op uit en staan midden in de samenleving. We ontwikkelen als gemeente alleen beleid als er maatschappelijke relevantie is of een wettelijke grondslag voor is. En we toetsen bij ruimtelijke initiatieven of de initiatiefnemer in gesprek is geweest met omwonenden / belanghebbenden.

Echt contact We kiezen voor een vorm van participatie die dichtbij de inwoners staat en waarbij het goede gesprek / het echte contact (de dialoog) volop de ruimte krijgt. Dat betekent ook dat je je echt verdiept in de (omgeving van) de ander.

We beseffen ons dat het een veranderproces is voor alle betrokken partijen in denken en doen. Dat kan mogelijk in de praktijk ook ongemak opleveren. Waar mogelijk spanning ontstaat tussen belangen van initiatieven en groepen betrokkenen, verhouden wij ons daartoe vanuit onze rol steeds opnieuw en in dialoog. Dit geldt ook voor initiatieven van inwoners die aan de kaderstelling van de gemeenteraad raken.

5 Wat gaan we doen in 2018 en 2019

Deze notitie geeft richting en houvast aan onze nieuwe koers. Dit is een proces van gewoon doen, oefenen en leren en als het nodig is straks bijstellen. Deze notitie is nu ook vooral bedoeld om het interne proces te faciliteren.

Acties voor 2018-2019:

- Inrichten en vullen van een toolbox op Wies, vanuit Zevenaar Verbindt. Op het intranet komen allerlei voorbeeld en instrumenten beschikbaar voor medewerkers om te gebruiken bij participatieve trajecten. We onderzoeken daarbij bijvoorbeeld mogelijkheden als inzet van een kleine vorm van de G1000 en adviesvangers (jongeren).
- Vanuit de Zevenaar Academie komt er een training over participatie, wellicht als onderdeel van een bredere training
- In het Strategisch HR- beleid wordt de participatiestandaard als kader meegenomen.
- Door middel van de inzet van contactpersonen voor dorpen en wijken (vanaf juni 2018) en de mogelijke inzet van buurtbudgetten (vanaf 2019) faciliteert de gemeente Zevenaar initiatieven van inwoners en organisaties.
- Uitrollen van Krachtlokaal over kernen in voormalige gemeente Rijnwaarden
- Inwonerpanel
- Bijeenkomsten met dorps- en wijkraden (2x per jaar)
- Spreekuur burgemeester 2018 (met evaluatie eind 2018)

6 Evaluatie

Uiteindelijk moeten natuurlijk de inwoners van Zevenaar merken dat we het anders doen.

Er zijn een aantal indicatoren te onderscheiden in 2018:

1. Uit het onderzoek van Letzbuzz blijkt dat 90% van de ondervraagden aangeeft dat participatie (heel) belangrijk is voor inwoners. Men doelt dan op het meepraten over gemeentelijke projecten. Opvallend hierbij is dat het voor inwoners uit de voormalige gemeente Rijnwaarden als iets vanzelfsprekends wordt beschouwd. In de oude gemeente Zevenaar is men negatiever over de ervaringen.
2. Uit de inwonerpeiling (waar staat de Gemeente Zevenaar, juni 2018) blijkt dat 25% van de inwoners vindt dat gemeente voldoende luistert naar haar inwoners, 29 % vindt dat niet. 31 % van de inwoners vindt dat de gemeente hen voldoende betreft bij haar plannen, activiteiten en voorzieningen, 29 % vindt dat niet. Verder vindt 30 % van de inwoners en organisaties dat de gemeente voldoende ruimte geeft om ideeën en initiatieven te realiseren, 21 % vindt dat niet.

Doelstellingen en evaluaties

1. In 2020 gaan we een nieuw onderzoek doen en streven we naar een gelijkwaardige waardering van de participatiemogelijkheden door inwoners in Zevenaar en het Gelders Eiland.

2. In 2021 organiseren we een nieuwe inwonerpeiling en streven we naar een positievere waardering van de samenwerking en co-creatie. We streven naar het behalen van minimaal de landelijke percentages. Op basis van de cijfers in 2018 betekent dat het volgende:
 - a. In 2021 vindt minimaal 30% van de inwoners (=landelijk gemiddelde) dat de gemeente luistert naar haar inwoners.
 - b. In 2021 vindt minimaal 36% van de inwoners (=landelijk gemiddelde) dat de gemeente hen voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen.
 - c. In 2021 vindt minimaal 36 % van de inwoners (= landelijk gemiddelde) dat men voldoende ruimte krijgt om initiatieven en ideeën te realiseren.

BIJLAGE A Conclusies en aanbevelingen onderzoek Letsbuzz

Uit het onderzoek Letsbuzz komen de volgende aanbevelingen naar voren:

1. *Communicatie*

De conclusies benadrukken één van de belangrijkste resultaten van deze bustoer: participatie kan niet zonder communicatie. In alle processen die de gemeente zal ontwikkelen om participatie vorm te geven zal communicatie een wezenlijke rol moeten spelen. Behalve procescommunicatie - de logische momenten die voortvloeien uit het proces - zal er gekeken moeten worden naar de communicatie-behoefte van bewoners. Voor bewoners is volledige en transparante informatie van groot belang, net als beleving en interactie. De huidige communicatie voldoet in de ogen van bewoners niet omdat het te veel het belang dient van de gemeente en te weinig van de bewoners.

Het gaat hier om een beleving van de bewoners. Terwijl gemeentelijke medewerkers hun werk op een betrokken en serieuze manier uitvoeren, met oog voor de belangen van de bewoners, ervaren veel bewoners dat niet op deze manier. Dat heeft vooral met communicatie te maken. Bewoners hebben geen idee wat de doorlooptijd van een voorstel is. In de taal van verwachtingsmanagement gaat het om processen met diverse snelheden. Dat snappen bewoners best als ze weten hoe het zit. Als bewoners praten over serieus nemen, dan gaat het bijna altijd over dit punt.

Aanbeveling: een communicatieplan dat flexibel ingezet kan worden naar de omvang van het participatie-niveau en aansluit bij de belevingswereld van bewoners en niet alleen bij het systeem. Met aandacht voor interactie en beleving.

2. *Participatiebehoefte*

Een tweede belangrijk aspect is de participatie-behoefte. Deze verschilt per plaats.

Aanbeveling: bij het uitwerken van een participatieplan moet rekening gehouden worden met de behoefte per plaats. Ga aan de slag in een plaats waar deze behoefte ruim aanwezig is, plus de energie om mee te doen. Deze plaatsen kunnen als voorbeeld dienen voor andere plaatsen waar het minder gaat (ambassadeurs). Een optie is om dorpen van de gemeente Rijnwaarden op deze wijze kennis te laten maken met Zevenaarse dorpen (kruisbestuiving).

3. *Duidelijke regie*

Naast een inspirerend plan (voor bestuur, organisatie en bewoners) is een uitwerking nodig om bewoners aan de hand te nemen. Elk participatieproces kent een voorhoede van ongeveer 15 procent van de bewoners die zelf het initiatief nemen en de kennis hebben om hun idee uit te voeren zonder of met beperkte hulp van andere partijen. Daarna komt er een grote groep van 75 procent van de bewoners die dat initiatief niet neemt en een partij nodig heeft om het participatieproces op gang te brengen (deze groep is ook wel de zwiigende meerderheid gaan heten). De gemeente zou heel goed deze functie van faciliterende partij kunnen vervullen.

Aanbeveling: als de gemeente de afstand tot bewoners wil verkleinen is een systeem van dorps- en wijkraden een serieuze optie. Als het gaat om de kern van de democratie en bewoners die zich gehoord voelen dan kunnen dorps- en wijkraden een brug slaan. Tevens zijn deze raden een onderdeel van de gereedschapskist om participatie op gang te brengen.

4. Geef jongeren een stem

Jongeren hebben suggesties gedaan om hun geluid sterker te laten horen binnen de gemeente. Voorts hebben ze gewezen op het belang van een eigen podium.

Aanbeveling: Jongeren kunnen als aparte groep bij dit proces worden betrokken. Deze beperkte toer langs jongeren heeft duidelijk gemaakt dat er energie aanwezig is om jongeren als aparte groep te beschouwen. Een apart podium is een serieuze optie.

BIJLAGE B Participatieladder voor burgerparticipatie (Edelenbos en Monnikhof, 2001)



Meebeslissen

Betrokkenen werken met elkaar samen en beslissen gezamenlijk;

Coproduceren

Betrokkenen werken met elkaar samen, inclusief de gemeente;

Adviseren

Betrokkenen worden op de hoogte gebracht en kunnen een volwaardig advies geven aan de gemeente;

Raadplegen

Betrokkenen worden op de hoogte gebracht door de gemeente en kunnen een reactie geven, bijvoorbeeld door een enquête of het indienen van een zienswijze;

Informeren

Betrokkenen worden op de hoogte gebracht door de gemeente.