



samen

Zwolle



Stad van jou, stad van mij

Verbeteracties voor de samenwerking tussen
gemeente en inwoners

Inleiding

Een goede samenwerking tussen inwoners en gemeente draagt bij aan de kwaliteit van het bestuur omdat gebruik wordt gemaakt van lokale ervaring en kennis en ideeën van inwoners. Maar nog belangrijker is dat een goede samenwerking tussen gemeente en inwoners zorgt voor gelukkigere Zwollenaren die zich betrokken voelen bij hun wijk en stad. De gemeente heeft de ideeën en energie van haar inwoners nodig om de stad toekomstbestendig te houden. Inwoners hebben de gemeente (vaak) nodig om hun eigen straat, wijk en stad te kunnen verbeteren.

Deze verbeteragenda omschrijft beknopt acties waar de gemeente Zwolle op korte termijn prioriteit aan geeft om de samenwerking te verbeteren. Dit stuk is geen beleidsplan participatie en democratische vernieuwing. Het is bedoeld als een concrete 'te-doen-lijst'. We willen hiermee op een laagdrempelige manier naar buiten treden met concrete doelen en gerichte acties. De in deze verbeteragenda genoemde acties gaan over de samenwerking tussen gemeente en inwoners.

In juni 2020 heeft een vragenlijst uitgestaan onder inwoners, raadsleden, collegeleden en ambtenaren van de gemeente Zwolle. De uitkomsten van dit onderzoek zijn te vinden in het Rapport Quick Scan Lokale Democratie. Het rapport is te downloaden op www.zwolle.nl/denkmee.

Op 4 november 2020 heeft een digitale dialoog plaatsgevonden waar 65 inwoners met elk aar in gesprek gingen om ervaringen te delen en verbeteracties te formuleren. Zowel de vragenlijst als de digitale dialoog hebben een schat aan ideeën opgeleverd. Het is heel in-spirerend en verrijkend om op deze manier met belangstellenden na te denken over het verbeteren van de samenwerking. In deze moeilijke coronaperiode is het gelukt om veel inbreng van Zwollenaren op te halen. De betrokkenheid bij de eigen straat, wijk en gemeente blijkt, juist nu, groot!

Met deze verbeteracties gaan we van denken naar doen. Dit is ook het moment waarop we mensen die hebben bijgedragen moeten teleurstellen omdat niet alles kan of omdat ze misschien hun inbreng onvoldoende terugzien in de voorgestelde verbeteracties. Uiteraard hebben we geprobeerd met de voorgestelde acties zo goed mogelijk uitvoering te geven aan de rode draad van alle inbreng. Namens de raadswerkgroep Inwonerbetrokkenheid dank aan iedereen die hieraan meegewerkt heeft!



Invloed van Zwollenaren op plannen en besluiten van de gemeente

Hiermee bedoelen we de manier waarop de gemeente inwoners de mogelijkheid biedt om plannen, en beleid te beïnvloeden. De actiepunten met de nummers 1 t/m 4 gaan in op hoe de gemeente inwoners beter kan betrekken bij gemeentelijke plannen, activiteiten en voorzieningen.

Inwoners gaven in de quick scan en de dialogen op 4 november aan met elkaar in gesprek te willen gaan en samen te beslissen over de leefbaarheid van hun straat of wijk. De geraadpleegde inwoners vragen een gemeente die zorgt dat in de wijk het goede gesprek gevoerd kan worden. Het is daarin belangrijk dat de gemeente zorgt voor een helder gezamenlijk proces voordat er op het stadhuis een plan wordt bedacht. Tijdens de planvorming wensen de inwoners dat de

gemeente voorafgaand, tijdens en na de planvorming in contact blijft met inwoners, buurtpanels en wijkverenigingen. Voor veel deelnemers aan het quick scan traject blijft het lastig om gemeentelijke plan- en besluitvormingsprocedures te doorgronden. Er is veel informatie beschikbaar maar inwoners vinden het lastig om op het juiste moment over de goede informatie te beschikken. Als gevolg daarvan weten zij niet hoe en op welk moment zij inbreng kunnen geven.



Als gemeente ruimte scheppen voor maatschappelijke initiatieven

De actiepunten met de nummers 4 t/m 7 gaan in op hoe de gemeente ruimte kan scheppen voor maatschappelijke initiatieven. Inwoners zijn bereid om zelf zaken aan te pakken in hun omgeving en zeggen samen dingen te willen doen voor hun wijk of voor de gemeenschap. Dit noemen we maatschappelijke initiatieven. Zoals inwoners die zelf groenbeheer gaan verzorgen, zelf buurtpreventie organiseren, of samen met lokale ondernemers een energiecoöperatie oprichten.

Uit de quick scan en digitale dialoog komt ook duidelijk de oproep aan de gemeente om meer los te durven laten in vertrouwen dat inwoners ook weten wat goed is voor hun wijk en bereid zijn hier duurzaam aan bij te dragen. Inwoners vragen van de gemeente heldere processen over hoe een goed initiatief dient te verlopen en duidelijk informatie over die processen. Ook is het belangrijk dat de gemeente helder is over de opgaven en plannen die de gemeenten zelf heeft. Uit het rapport en de digitale

dialogen komt ook hier de behoefte aan een faciliterende houding van de gemeente naar voren. Dit zodat inwoners hun ideeën en initiatieven kunnen realiseren zonder dat zij tijdens het proces de positieve energie verliezen om het idee om te zetten in resultaat.

Bovenstaande korte beschrijving van belangrijkste opbrengsten zijn de aanleiding voor de volgende verbeteracties:



Verbeteracties

Wat	Wie	Wanneer
1. De gemeente ontwikkelt een platform* waarop via een kaart (of op een andere visueel aantrekkelijke wijze) per wijk informatie te vinden is over aanstaande plannen en ontwikkelingen van de gemeente in die wijk. Op dit platform moet duidelijk worden hoe en wanneer inwoners kunnen meedenken over en meedoen aan planvorming over de eigen wijk. Dit platform kan een uitbreiding van of aanvulling zijn op MijnWijk .	College	In afwachting advies college
2. De gemeente gaat Wijkpanels, wijkverenigingen etc versterken met een interactief hulpmiddel* (zoals een app) die deze verenigingen in staat stelt om op een laagdrempelige manier informatie te delen en op te halen uit hun wijk. Daarmee worden deze wijkverenigingen een (nog) relevanter gesprekspartner van de gemeente en de wijkbewoners tijdens planvorming en realisatie.	College	In afwachting advies college
* Er zijn reeds meerdere tools op de markt waarin de organisator meerdere functionaliteiten tot zijn of haar beschikking heeft. Functionaliteiten zoals: kaartvisualisatie van planvorming, gebiedspeilingen, een forum, digitale ideeënbus etc. Zie ter inspiratie voor verbeteracties 1 en 2 dit overzicht: https://lokale-democratie.nl/groups/view/57979215/digitale-participatie/wiki/view/57981638/welke-dialoogtool-of-stemtool-is-de-beste-keuze		
3. De gemeente zorgt dat er wordt gecommuniceerd in bij de doelgroep passende taal en vorm. Communicatie op maat over de besluiten die de gemeente neemt en over de momenten waarop je als inwoner invloed kunt uitoefenen.	Griffie Communicatie	Start oktober 2021
4. De gemeente communiceert regelmatig, tenminste één keer per maand en via een mix van middelen waar informatie over gemeentelijke besluitvorming, participatie, buurt- en maatschappelijke initiatieven gevonden kan worden.	Communicatie Griffie Wijkteams	Start oktober 2021
5. De gemeenteraad c.q. de werkgroep Inwonerbetrokkenheid organiseert in samenwerking met de wijkteams een jaarlijks netwerkevent voor wijkverenigingen, -netwerken, -panels, etc.	Raad Werkgroep Inwoerbetrokkenheid Wijkteams	Start 2021
6. De gemeente gaat een digitaal participatietraject organiseren waarin de wijkbewoners de kans krijgen om te laten weten wat er volgens hen moet worden verbeterd in de wijk. We beginnen om ervaring op te doen met één pilotwijk. Het college komt met een Plan van Aanpak met daarin: de wijk, het beschikbaar te stellen wijkbudget voor de verbeterprojecten, de projectgovernance, randvoorwaarden, projectkosten etc.	College Wijkmanagers	In afwachting advies college
7. De gemeente ontwikkelt een visueel aantrekkelijke menukaart/ leidraad* met daarin een stappenplan voor inwoners of instellingen die een maatschappelijk initiatief nemen. Dit zodat stapsgewijs, vanaf idee tot realisatie en beheer, duidelijk is hoe het proces loopt en waar en hoe de gemeente kan helpen. Ook wordt duidelijk wat de gemeente van een initiatiefnemer verwacht, en welke financiële ondersteuning er beschikbaar is. Om transparant te zijn vermelden we ook welke doelen en opgaven we als gemeente hebben per wijk	College, Communicatie, Wijkteams	Gereed eind 2021
* Op de gemeentelijke website staat veel informatie voor initiatiefnemers inclusief een overzicht van beschikbare subsidies. Voor een inwoner die niet bekend is met de site is het echter lastig vindbaar of niet uitnodigend gepresenteerd. Een visueel aantrekkelijke infographic of menukaart kan daarbij helpen.		
8. De gemeente stelt de inwoner en dus de klantervaring centraal bij de aanbesteding en realisatie van de nieuwe website. Tot er een nieuwe site wordt ingericht wordt de huidige website verbeterd door een klantpanel te bevragen wat er in ieder geval moet gebeuren voor een betere toegankelijkheid en vindbaarheid van informatie. Een van de acties is de betere vindbaarheid/koppeling tussen raadsinformatie en de gemeente site.	College, Griffie	In afwachting advies college

Successleutels

Om in de samenwerking met inwoners een verbeterslag te kunnen maken zijn er behalve de verbeteracties ook veel factoren die zich moeilijk in een concrete actie laten vangen. Omdat ze herhaaldelijk genoemd zijn benoemen we deze succesfactoren hier kort.

Inwoners voorafgaand aan planvorming onderdeel maken van het proces

Het zal niemand verbazen dat de deelnemende inwoners aangeven zo vroeg mogelijk betrokken te willen worden bij plannen die hun woon- en leefgenot aangaan. De wens van inwoners is om zelf of vertegenwoordigd door hun wijkvereniging of bewonerscommissie aan het begin van het proces betrokken te worden. Plannen van begin tot eind samen met alle stakeholders schrijven in plaats van eerst een plan uitwerken en dan stakeholders vragen om te reageren. De(start voor de start) methode die de ambtelijke organisatie hanteert zou in toenemende mate toegepast moeten worden op plannen met impact op woon- en leefgenot van Zwollenaren.

Inwoners geven aan, op basis van gelijkwaardigheid, open in gesprek te willen over belangen, opgaven en risico's. De wens om als inwoner echt onderdeel van een planvormingsproces te mogen zijn en voelen is herhaaldelijk naar voren gekomen. Of zoals een deelnemer het verwoorde: "Dit gaat over hoe serieus genomen ik mij voel. Tuurlijk begrijp ik dat niet alles kan. Maar zorg dat de gemeente blij wordt om met ons wijkbewoners samen een plan te maken in plaats van dat wij blij moeten zijn omdat we inbreng kunnen geven."

Wijkbudgetten en capaciteit

Als we inwoners echt meer zeggenschap over hun eigen wijk willen geven dan is het voor de hand liggend om ook de wijkbudgetten c.q. financiële bijdrage voor initiatieven te verruimen. Als we inwoners meer kans willen geven om zelf te werken aan de leefbaarheid van hun buurt of wijk dan vraagt dat een toereikende financiële bijdrage voor inwoners om verbeterprojecten in hun wijk te realiseren. Meer willen samenwerken met inwoners vraagt ook meer capaciteit binnen de ambtelijke organisatie om dit adequaat te kunnen begeleiden. Om

hier een goede afweging over te maken is het aan te raden om inzichtelijk maken wat haalbaar is.

Een Zwolse visie op participatie

Eigenaarschap organiseren is cruciaal voor succesvolle veranderingen. Participatie is voor zowel gemeenteraad, college als organisatie een hoera-begrip, iedereen wordt er blij van en vindt het belangrijk. Tegelijk ontstaat soms de indruk dat we zoekende zijn naar de rol van raad, college en organisatie om de samenwerking met inwoners te verbeteren en tegelijk onze gemeentelijke opgaven te realiseren.

Denk bij de opgaven aan de energietransitie, de woningbouwopgave en de klimaatadaptie van de stad. Deze opgaven kunnen door inwoners als dwingend worden ervaren omdat ze vaak harde doelen kennen (1000 woningen per jaar bouwen, 192 GWh energie duurzaam opwekken in 2030). Sommige opgaven willen we als gemeente realiseren terwijl we tegelijk ook inwoners meer en meer ruimte willen geven om zelf te werken aan leefbaarheid en opgaven van hun wijk. Dat kan met elkaar op gespannen voet staan. Het is daarom goed om heldere afspraken te maken tussen organisatie, college en raad hoe een ieder zijn rol in de samenwerking met inwoners invult. De raad, het college of de wijkteams? En hoe verhoudt de rol van het volksvertegenwoordigende raadslid zich tot een ontwikkeling wat voor veel weerstand zorgt bij inwoners? Hoe borgen we dat een projectontwikkelaar participatie serieus neemt? Wat verwachten we van de communicatie met inwoners tijdens een participatieproces?

De antwoorden die de gemeente geeft op deze vragen maken kunnen worden beschreven in een participatiebeleid of in de doorontwikkeling van het wijkgericht werken. Duidelijke kaders, werkafspraken en

indicatoren over samenwerking met inwoners en de rol van raad, college en ambtelijke organisatie voorafgaand, tijdens en na afloop van een participatieproces zijn van belang. De verantwoordelijkheid voor participatie tijdens de planvormingsfase ligt nu bij de projectleider die daardoor een duizendpoot moet zijn. Eén of meerdere ambtenaren die inzet en expertise coördineren en begeleiden kunnen helpen om de kwaliteit van participatieprocessen te borgen.

Het traject quick scan lokale democratie heeft een schat aan informatie opgeleverd wat gebruikt kan worden voor een dergelijk stuk. Tot slot vraagt ook de aankomende Omgevingswet heldere processen en een heldere rolverdeling wanneer het gaat om participatie.

Doorleren

Eind 2012 heeft de gemeente besloten om het

wijkgericht werken verder te verstreken. Veel van de tijdens het traject quick scan lokale democratie aangedragen verbeterrichtingen komen overeen met de doelen, uitgangspunten en voornemens die in 2012 zijn vastgesteld bij het versterken van het wijkgericht werken. Sinds dit besluit zijn er stappen gezet. Uit de scores van het quick scan rapport blijkt dat Zwolle op veel vlakken van samenwerking met inwoners beter presteert dan het landelijke gemiddelde. We doen het best goed.

Nu is het zaak om het geleerde te vertalen naar een betere samenwerking. De doorontwikkeling van data- en gebiedsgericht werken maakt het mogelijk om samen met de wijk gebiedsagenda's te maken. Gebiedsagenda's helpen de gemeente om te bepalen in welke mate er ondersteuning aan een maatschappelijke initiatief moet worden gegeven. Het geeft focus, want niet alles kan.

Stad van jou, Stad van mij, Stad van ons

"Ik ben blij dat we met de gesprekken en de quick scan een beeld hebben gekregen van hoe we er in Zwolle voorstaan als het om de samenwerking met onze inwoners gaat. Hiermee is een beweging in gang gezet die ik van harte toejuich. De energie die loskomt als we daar samen over in gesprek zijn, is geweldig. Ik ben blij met de grote betrokkenheid van Zwollenaren bij onze mooie stad want alleen samen kunnen we Zwolle een stukje mooier maken."

Peter Snijders, burgemeester

