

Verslag intervisie-groep 2: Zet je gemeente aan het werk!

Tweede bijeenkomst Gelders Kennisnetwerk Voedsel op 22 januari 2015

In deze werkgroepen brengt één gemeente een praktisch vraagstuk in. Aan de hand van een intervisie-methode denken alle andere deelnemers actief mee over dit vraagstuk. Zij helpen de gemeente met nieuwe inzichten en geven adviezen waar de gemeente mee verder kan.

Centrale vraag

Hoe krijgen we burgers zover dat ze de gemeente aan het werk zetten?

Gemeente Oost-Gelre is een pionier op het gebied van ontschotten. André te Brake liet aan de hand van een presentatie zien hoe de gemeente een organisatieverandering doormaakt (zie presentatie [Ontschotten en kantelen in de praktijk](#)). De gemeente wil flexibeler en efficiënter werken om in te spelen op complexe vraagstukken en vragen uit de samenleving. Zij werkt daarom aan een 'kanteling' van de organisatie. De gemeente wil graag burgers helpen om tot een oplossing of initiatief te komen. De gemeente is nu 'klaar' voor deze nieuwe manier van werken en roept burgers en ondernemers op om daar gebruik van te maken. De vraag is dus: hoe krijgen we onze inwoners zover dat ze de gemeente aan het werk zetten? *Ingebracht door: André te Brake – Gemeente Oost-Gelre*

Analyse van de vraag

- De gemeente heeft haar manier van werken aangepast, maar heeft dit nog niet in de praktijk kunnen toepassen. Er zijn maar weinig burgers die bij de gemeente aankloppen met ideeën of vragen. De burger is namelijk nog niet bekend met de veranderde rol van de gemeente. Zij weet nog niet wat de gemeente hen kan bieden, voor welke hulp zij bij de gemeente kunnen aankloppen. Ook is voor burgers lastig: waar moet ik zijn?
- De gemeente blijkt niet op de hoogte van de behoefte en kennis van de inwoners, bijvoorbeeld over de diensten die zij van de gemeente verwachten.
- De gemeente wil met de nieuwe manier van werken vooral bereiken dat de dienstverlening optimaal is, dat betrokkenen tevreden zijn en dat er een goed proces is doorlopen met een resultaat van goede kwaliteit. Betrokkenheid is één van de belangrijkste pijlers van de nieuwe dienstverlening, zowel van bestuurders, inwoners als benodigde ambtenaren.
- De gemeente stelt bij de nieuwe manier van werken veel minder (inhoudelijke) doelen. Er wordt wél een richting of 'bedoeling' bepaald, maar exacte doelen en smart-formuleringen worden juist losgelaten. SMART smooit. Het proces is nu veel meer doel geworden.
- Als de gemeente zelf zo min mogelijk inhoudelijke doelen wil stellen, dan is een belangrijke vraag: waar wil de gemeente nog wél zelf voor staan als het gaat om inhoudelijke beleidsthema's? De gemeente heeft op dit moment nog geen antwoord op deze vraag.

Suggesties en adviezen

- **Aanbod van producten/diensten expliciet maken.** Vergelijk de gemeente met een bedrijf die haar eigen producten en diensten wil verkopen. Ook een bedrijf moet scherp hebben wat zijn aanbod is. Dat is nodig voor de marketing en verkoop. Kortom: wat is jouw rol als gemeente, wat is je invloedssfeer en wat doe je samen met anderen? De producten en diensten van de gemeente Oost-Gelre zijn vooral:
 - Meedenken bij initiatieven van burgers en ondernemers
 - Processen faciliteren, bijvoorbeeld van samenwerkende partijen
 - Ruimte geven/zoeken & maatwerk bieden
- **Marketing & PR.** Manieren waarop de gemeente haar aanbod over de Bühne kan krijgen:
 - Persoonlijke contacten + loket: bijv. gebiedsmakelaars / wijkconsulenten / fysiek loket
 - Website van de gemeente

- Enquête
- Ideeënbus
- **De behoefte komt vanzelf!** Het is niet nodig om onder bevolking onderzoek te doen naar de behoeften. De vragen komen uiteindelijk vanzelf, vooral door:
- **Niks doen.** Doordat de gemeente een aantal taken niet (meer) doet, vallen er gaten. Bijvoorbeeld, niet meer maaien. Zo zien burgers vanzelf dat er iets aan de hand is en komen vanzelf naar de gemeente toe. Ander voordeel is dat de gemeente geld overhoudt doordat zij bepaalde taken niet meer (of minder) doet. Dat geld kan weer worden ingezet voor de initiatieven waar burgers mee komen.
- **Loket organiseren**, vooral in de vorm van personen zoals **gebiedsmakelaars** of wijk-coördinatoren etc, maar eventueel ook fysieke plek om het contact met inwoners te onderhouden. Zo weet de gemeente precies wat er speelt en is de gemeente andersom goed benaderbaar. Ook kunnen deze gebiedsmakelaars aan inwoners uitleggen wat de gemeente voor hen kan betekenen. Verwachtingen managen.
- **Andere rol als ambtenaar** Een ambtenaar heeft nu de rol om mensen te koppelen, het netwerk in beeld te brengen of te ontwikkelen. Een ambtenaar zorgt voor ‘antennes’ in de samenleving, bijvoorbeeld via de buitendiensten, gebiedsmakelaars, of zelf.
- **Pilots benoemen** Zoek (bestaande) projecten waarmee je de nieuwe manier van samenwerken kunt uittesten. Wissel daarover van gedachten met de betrokkenen.
- **Uitdragen wat goed gaat** Vertel als gemeente wat je goed doet, communiceer over de pilot-projecten, bijvoorbeeld via lokale media, maar ook via-via.
- **Simpele praat** hou het simpel qua taalgebruik en onderwerpen
- Gebruik **bestaande netwerken** (bijvoorbeeld vereniging van bakkers)
- **Aan de slag**
 - Zoek enkele ‘proefprojecten om het nieuwe werken in de praktijk te brengen. En communiceer daar over!
- **Geef vertrouwen** in de manier van samenwerken
- **Straal gezamenlijkheid** uit in alles! Als gemeente sta je naast de initiatiefnemer.
- Maak als **gemeente je eigen huiswerk**:
 - duik in inhoud van “complexe” publieke thema’s
 - daarna keep it simple
- **Communiceren / onderhoud korte lijnen naar samenleving**
 - Blijf bewust van de ontwikkeling/kanteling en praat hierover, juist ook met burgers / ondernemers
 - Hou het simpel
 - Ga naar de burgers!
 - Organiseer een loket met actiesnelheid. Loket kan ook bestaan uit contactpersonen, gebiedsmakelaars, etc.
 - Duidelijk en makkelijk overbrengen aan de bewoner waar en bij wie ze terecht kunnen.
 - Straal uit dat je elk idee/probleem serieus behandelt.
 - Benut breed bestaande netwerken. Meng je als gemeente actief in die netwerken. Dat is de manier voor ontwikkeling van kennis en dé manier om samen met initiatiefnemers in actie te komen.