

Uitwerking actiepunten wijkgericht werken



Afdeling Beheer Openbare Ruimte

Team Wijkgericht Werken

September 2012

Uitwerking actiepunten wijkgericht werken

Verbeterpunt 1. (verbeterpunt 5 in de evaluatie) Bundel de krachten van wijkverenigingen

Probleem: Er zijn veel wijkverenigingen met beperkte bestuursbezetting

Er wordt geen gebruik gemaakt van elkaars kennis en kunde ook niet van andere instellingen of verenigingen die actief zijn in de wijk

Het wijkgericht werken beperkt zich nog te veel tot kleine knelpunten in de wijk

Wat willen we bereiken: het overleg met de wijkverenigingen opschalen naar een kernoverleg

De agenda wijzigen van kleine knelpunten in de wijk naar "grotere onderwerpen"

Herschikken van ondersteuningssubsidies en wijkbudgetten om onderbesteding tegen te gaan

Verbinding maken met andere groeperingen in de wijk

Hoe willen we dat bereiken:

1. In 2014 zijn er maximaal 8 kernoverleggen.
2. Vanaf 2013 wijkschouwen anders opzetten richting kernbezoek.
3. Het meldingssysteem beter toegankelijk maken voor en promoten bij burgers.
4. Herschikking van het budget wijkgericht werken naar inwonersaantal van de kernen.
5. Zoeken naar verbindingen tussen organisaties en instellingen, die actief zijn in de wijk.

Ad 1, 4 en 5. We willen het structurele overleg met bewoners anders vorm geven. Door het overleg met wijkverenigingen te bundelen in 8 eenheden/kernoverleggen kunnen er ook bredere en wijkoverstijgende zaken aan de orde komen zoals een herinrichting van een centrum over doorgaande verkeersroutes door het dorp. Maar ook onderwerpen als het voorzieningenniveau in de kernen of projecten in het kader van "Samen zijn wij de wijk" zijn voor grotere kernoverleggen makkelijker te organiseren en realiseren.

De 8 kernen zijn: de drie Egmonden, Bergen aan Zee, twee kernen in Bergen Binnen (grenzen nog nader te bepalen), Schoorl en Groet/Camperduin.

We willen de wijkverenigingen voor medio 2013 te tijd geven om zelf tot een kernoverleg te komen. Uiteraard met onze ondersteuning. Als de wijkverenigingen zelf niet tot een indeling van een kern kunnen komen neemt het college eind 2013 het besluit over de indeling van de kernen.

Daarnaast signaleren we dat de huidige wijkverenigingen soms lastig hun bestuur gevuld krijgen. Door samen te werken in een kernoverleg hoeft niet elke wijkvereniging met hetzelfde bezig te zijn maar kunnen de werkzaamheden verdeeld worden. De individuele

wijkverenigingen kunnen hun “eigen”wijkpunten in een voorbereidend kernoverleg op de agenda plaatsen. Dat vraagt dus een andere voorbereiding op het overleg met de wijkwethouder.

Voorbeeld: het kernoverleg bestaat uit 1 vertegenwoordiger per aangesloten wijk. Het kernoverleg kan beschikken over een werkkapitaal dat in beheer is bij de gemeente. Het werkkapitaal is verdeeld over de kernoverleggen aan de hand van het aantal bewoners dat het kernoverleg vertegenwoordigt.

De wijkverenigingen bespreken hun plannen en wensen in het kernoverleg. Door de schaalvergroting kunnen grotere activiteiten of projecten worden opgezet. Bijvoorbeeld activiteiten voor de jongeren of ouderen in de kern, waar op wijkniveau wellicht onvoldoende animo voor is of vrijwilligers om de activiteiten te begeleiden.

Het kernoverleg heeft overleg met de wijkwethouder, vertegenwoordigers van Kennemerwonen, politie en SWB en agendaleden. De agenda van het overleg bestaat uit wijkoverstijgende/gemeentebrede ontwikkelingen, die de kern direct of indirect raken.

Kleinere herinrichtingen van wegen, speeltuintjes enz. worden als voorheen op wijkniveau tussen de wijkvereniging, bewoners en de wijkcoördinatoren en vakspecialisten besproken.

De wijkcoördinatoren ondersteunen het proces om te komen tot kernoverleggen en dragen zorg voor secretariële ondersteuning en de agenda. Het kernoverleg vindt 2 keer per jaar 's avonds plaats.

Ad 2. De jaarlijkse wijkschouwen zijn zeer succesvol geweest. Echter door de instelling van het meldingensysteem is het houden van een wijkschouw om kleine knelpunten in de wijk te signaleren en op te lossen niet meer noodzakelijk.

De wijkschouw droeg ook bij aan de bekendheid van de buurt bij medewerkers van de gemeente en van de bekendheid van de medewerkers bij de buurt(bewoners). Dat aspect willen we graag in standhouden. Daarom willen we per kern een bezoek blijven organiseren. Alleen licht het zwaartepunt niet bij kleine knelpunten in de wijk maar meer bij grotere knelpunten in de kern en kennismaking met de wijk(bewoners), door bewoners opgezette activiteiten en projecten. Daarbij kunnen andere wijken en kernen, medewerkers van de gemeente, instanties en raadsleden worden betrokken zodat men ook van elkaar kan leren en ervaringen kan uitwisselen.

De wijkcoördinatoren organiseren in samenwerking met Bureau Communicatie de kernbezoeken. Het kernbezoek vindt 1 keer per jaar in de middag plaats.

Ad. 3. De procedure voor het Meldingensysteem is onderwerp geweest van de pilot lean management. In 2012 worden de verbeterpunten zo snel mogelijk uitgevoerd. Zowel het proces als de toegankelijkheid op de website worden verbeterd. Planning is oktober/november 2012.

Verbeterpunt 2. (verbeterpunt 1. in de evaluatie) Geef wijkcoördinator meer volmachten

Probleem: afspraken worden niet nagekomen

Het duurt te lang om opdrachten te realiseren

Wat willen we bereiken: betere afstemming en inbedding van afspraken binnen de diverse afdelingen en beleidscyclus

Bewonersverenigingen beter informeren over plannen en projecten en de (on)mogelijkheden van realisatie van wensen en ideeën.

Hoe willen we dit bereiken:

1. De wijkcoördinatoren blijven aanspreekpunt voor de wijkverenigingen voor nieuwe en lopende zaken. Dit wordt meer geformaliseerd/gestructureerd
2. Pro-actief bewoners informeren over plannen en projecten van de organisatie
3. Projectmatig werken
4. Integraal werken

Ad 1. De wijkcoördinator is voor de dagelijkse gang van zaken telefonisch en via de email bereikbaar voor de wijkverenigingen. De coördinator zet de vragen en opmerkingen uit in de gemeentelijke organisatie of brengt de wijkvereniging in contact met een medewerker.

Daarnaast woont de wijkcoördinator structureel de ledenvergaderingen van de wijkverenigingen bij. De wijkverenigingen dragen zorg voor de uitnodiging voor de ledenvergaderingen aan de coördinatoren. Dat betekent dat de wijkcoördinatoren tijdig op de hoogte gesteld worden van de agendapunten. De wijkcoördinatoren kunnen informatie inwinnen over de punten en indien gewenst een actieve rol vervullen bij de vergadering.

Rol wijkcoördinator: intermediair tussen bewoners (en andere groepen en instellingen) en gemeente

Informatie verschaffen over gemeentelijk beleid en informatie halen vanuit de wijken ten behoeve van de gemeentelijke organisatie

Adviseur participatietrajecten (deelname aan project/klankbordgroepen)

Projectleider

Ondersteuning bewonersverenigingen (adviezen en facilitair)

Organisatie bijeenkomsten/wijkschouwen/overleggen

Externe communicatie in samenwerking met Bureau communicatie

Ad 2. De gemeente informeert de wijkverenigingen en alle inwoners via het kernoverleg en de media over nieuwe plannen en projecten in de wijken en kernen. Hierdoor kunnen de

wijkverenigingen en inwoners vooraf bepalen wat voor hen van belang is en waar ze bij betrokken willen zijn/worden. Op die manier kunnen de wijkverenigingen/kernoverleg hun agenda bepalen en hun achterban raadplegen en informeren.

Plannen en projecten vanuit de gemeente worden besproken in het kernoverleg. Aanvullende wensen en ideeën vanuit de kern met betrekking tot die plannen en projecten, die haalbaar zijn (financieel/planning/beleidsmatig) worden daarin meegenomen. Dit wordt vastgelegd in een kernovereenkomst. Dit zijn ten hoogste drie of vier belangrijke onderwerpen. Hiervoor stellen we een vast format op (zie bijlage).

Door vooraf bewoners op de hoogte te stellen van gemeentelijke plannen en projecten kunnen veel vragen en ideeën vanuit de wijken en kernen beter in planningen worden ingepast. Daarnaast is het ook gelijk duidelijk waarom sommige zaken (nog) niet aan de orde zijn of niet opgepakt kunnen worden.

Het streven is om telkens aan het begin van het jaar de plannen en projecten bekend te maken. Het betreft dan zowel voorbereidingstrajecten als de uitvoering ervan.

De afdelingen informeren de wijkcoördinatoren over komende plannen en projecten. De wijkcoördinatoren dragen in samenwerking met Bureau Communicatie zorg voor het communicatietraject.

Ad 3. Het projectmatig werken is met ingang van 1 januari 2012 in de organisatie ingevoerd. Dat houdt in dat nieuwe plannen en projecten voortaan met behulp van startdocumenten worden opgezet. In het startdocument is nadrukkelijk aandacht voor betrokken partijen, het participatietraject en de kaders waarbinnen participatie vormgegeven wordt. Vooraf is duidelijk voor betrokken partijen wanneer zij betrokken worden, welke mate van invloed zij hebben (adviseren, coproduceren enz.) en waarover zij mee kunnen praten en denken.

De wijkcoördinatoren adviseren over participatietrajecten bij het opstellen van startdocumenten.

Ad 4. De gemeente heeft integraal werken hoog in het vaandel. Door projectmatig te gaan werken worden medewerkers van verschillende disciplines al bij de start van een project betrokken in een projectteam of werkgroep. Maar ook bij kleinere of meer eenvoudige plannen, zoals de herinrichting van een weg, werken medewerkers van betrokken afdelingen en teams samen.

Het management is verantwoordelijk voor het integraal werken binnen de organisatie.

De wijkcoördinatoren signaleren en adviseren over integraal werken.

Inmiddels zijn alle acties doorgevoerd en onderdeel van de bedrijfsvoering. In 2013 wordt over de verbeterpunten gerapporteerd.

Verbeterpunt 3. (verbeterpunt 2 in de evaluatie) Maak de rol en status van de wijkverenigingen duidelijk

Probleem: bewonersverenigingen ervaren dat zij onvoldoende geïnformeerd en/of betrokken zijn/worden bij werkzaamheden of gemeentelijke plannen in hun wijk

Bewonersverenigingen zijn soms de enige gesprekspartner en soms een van de deelnemers in een klankbordgroep of ander participatietraject

Het is onvoldoende bekend wat met de inbreng van bewonersverenigingen gedaan wordt.

Wat willen we bereiken: duidelijkheid aanbrengen in de rol en status van de bewonersverenigingen

Vooraf duidelijkheid verschaffen over participatietrajecten en de verschillende rollen van de deelnemers

De kernoverleggen en wijkverenigingen krijgen de mogelijkheid om hun mening te geven over onderwerpen die de wijk of kern betreffen.

Hoe willen we dit bereiken:

1. Een duidelijke scheiding tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken aanbrengen (Zie blz. 5).
2. Een duidelijke scheiding in rollen van de wijkverenigingen afspreken bij burgerparticipatietrajecten en in het wijkgericht werken.
3. Een kern kan door middel van een contract afspraken met de gemeente vastleggen. Hiermee worden vraag/aanbod en planning vastgelegd (verwachtingsmanagement!!).
4. De kernoverleggen en wijkverenigingen ontvangen jaarlijks een overzicht van de gemeente met onderwerpen, plannen en projecten die hun kern/wijk aangaan. Het college of de raad bepaalt hoe het participatietraject vormgegeven is/wordt.

Ad 1. In de notitie over de evaluatie is een scheiding aangegeven tussen burgerparticipatie en wijkgericht werken. Dat houdt in dat bij alle nieuwe ontwikkelingen maatwerk geleverd moet blijven worden. De coördinatoren wijkgericht werken hebben hierbij een adviserende rol.

Ad 2. Bij elke nieuwe ontwikkeling wordt een participatietraject ingesteld. Afhankelijk van de invloedsmogelijkheden voor bewoners, de impact van de ontwikkelingen in de wijken en kernen en het belang dat wijken en kernen hebben bij de ontwikkeling, wordt een participatietraject op maat gemaakt. Dit traject is standaard opgenomen in startdocumenten (zie projectmatig werken). De wijkcoördinatoren geven een advies over het participatietraject.

Ad 3. In het verleden zijn mooie wijkplannen opgesteld en vastgesteld door de raad. Echter er werd geen budget en planning aanvastgekoppeld waardoor sommige onderwerpen lang op uitvoering hebben moeten wachten.

Om teleurstelling te voorkomen maar ook om onderwerpen concreet en adequaat in te plannen en te begroten gaan we werken met een overeenkomst met een drie tot viertal

realistische projecten in de kernen. De projecten komen voort uit de afdelingsplannen en de programmabegroting. Dat betekent dat we vanaf dit jaar afspraken kunnen maken met de kernen/wijken over de wijze hoe we uitvoering gaan geven aan deze projecten en plannen.

Ad 4. De afdelingen van de gemeente stellen elk jaar een afdelingsplan en planning op. Deze plannen gaan we na op het belang voor de wijken en kernen. Vervolgens worden de plannen jaarlijks gecommuniceerd met de wijkverenigingen en kernoverleggen.

Verbeterpunt 4. (verbeterpunt 3 in de evaluatie) Laat medewerkers meer beseffen dat burgerparticipatie/wijkgericht werken loont

Verbeterpunt 5. (verbeterpunt 7 in de evaluatie) Sta bij ieder plan actief stil bij de betrokkenheid van en communicatie met inwoners

Probleem: wijkverenigingen zijn van mening dat niet bij alle medewerkers van de gemeente het wijkgericht werken “tussen de oren” zit
onbekend maakt onbemind

Wat willen we bereiken: de medewerkers van de gemeente zijn op de hoogte van het fenomeen wijkgericht werken

De medewerkers beschikken over de instrumenten om klantgericht te kunnen werken

Medewerkers zijn geïnformeerd over burgerparticipatie en communicatietrajecten en hoe ze deze vorm kunnen geven

Hoe willen we dat bereiken:

1. Participatieparagraaf is aan het collegeadvies en raadsvoorstel toegevoegd.
2. Op intranet is een toolkit communicatie beschikbaar voor alle medewerkers.
3. Stroomschema voor burgerparticipatie is op intranet beschikbaar voor alle medewerkers.
4. Advisering door bureau Communicatie en de wijkcoördinatoren is voor alle medewerkers beschikbaar.
5. In oktober en november 2011 zijn de wijkcoördinatoren de afdelingen langs geweest om de participatieparagraaf te promoten en toe te lichten.
6. We stellen een nieuw dienstverleningsconcept op voor de hele organisatie. Medewerkers worden intern “opgeleid” om klantgericht te werken.
7. Nieuwe medewerkers en externen worden geïnformeerd over onze bedrijfscultuur en werkwijzen
8. De toetsing van de competenties klantgericht, samenwerkingsgericht en afspraak is afspraak en de ervaringen met burgerparticipatie worden onderdeel van het functioneringsgesprek

Ad 1. In 2011 is een participatieparagraaf aan het college- en raadsadvies toegevoegd. Bij nieuwe beleids- en planontwikkelingen wordt vooraf stilgestaan bij het participatie- en communicatietraject. Ontwikkelaars raadplegen medewerkers van Bureau Communicatie en de wijkcoördinatoren over het te volgen traject en welke trede van de participatieladder gehanteerd gaat worden.

De wijkcoördinatoren zijn participatieadviseurs. Daarnaast hebben de wijkcoördinatoren in het vervoltraject de rol van adviseur (in werkgroepen en projectteams) en monitoren het proces.

Ad 2. en 3. De toolkit voor communicatieinstrumenten (bijvoorbeeld de opzet van een belanghebbenden(stakeholders)analyse) is op intranet voor alle medewerkers beschikbaar. Als nieuwe instrumenten worden ontwikkeld worden deze aan de toolkit toegevoegd.

Bureaucommunicatie is verantwoordelijk voor de inhoud en het actueel houden van de toolkit.

De wijkcoördinatoren geven invulling aan het participatiegedeelte van de toolkit. Zij zijn verantwoordelijk voor de inhoud en het actueel houden van deze informatie op intranet.

Ad 4. De medewerkers van Bureau Communicatie en de wijkcoördinatoren zijn de adviseurs voor alle medewerkers als het gaat om communicatie en participatie rondom plannen en projecten vanuit de organisatie.

Ad 5, en 6. De wijkcoördinatoren hebben een presentatie verzorgd tijdens de zogenaamde zeepkistbijeenkomst voor al het personeel ("De zeepkist" is een wekelijkse informatiebijeenkomst op donderdag voor al het personeel. De gemeentesecretaris informeert iedereen over de grotere lopende zaken en medewerkers kunnen een presentatie geven over hun werk en projecten) Daarnaast zijn er diverse overleggen opgezet met als doel informatie en kennis uit te wisselen tussen de wijkcoördinatoren en vakafdelingen.

In 2012 wordt wijkgericht werken ingepast in het project Dienstverlening onderdeel Klantgericht werken. Het doel hiervan is om aan te haken bij lopende projecten en op die manier op natuurlijke wijze medewerkers te informeren over de wijkgerichte (klantgerichte) wijze van de gemeente.

Ad 7 en 8. Nieuwe medewerkers en externen zijn soms niet goed geïnformeerd over wat onze bedrijfscultuur inhoudt en hoe dat vorm gegeven is in verschillende werkwijzen. Informatie over onze bedrijfscultuur, waarom gekozen is voor de drie kerncompetenties en de werkwijzen (waaronder burgerparticipatie) worden onderdeel van het inwerkprogramma. Dit geldt voor zowel vaste medewerkers als voor externen.

Daarnaast worden de kerncompetenties onderdeel van functioneringsgesprekken. Door het regelmatig onder de aandacht brengen van onze bedrijfsafspraken worden de termen en de bijbehorende houding onze "tweede natuur".

De acties 1 tot en met 5 en actiepunt 7 zijn inmiddels uitgevoerd en onderdeel van de bedrijfsvoering. Actiepunt 6 loopt nu. Actiepunt 8 wordt meegenomen in de nieuwe functioneringsgesprekkenronde.

Verbeterpunt 6. (verbeterpunt 4 in de evaluatie) Kijk op een andere wijze tegen burgerparticipatie/wijkgericht werken aan

Probleem: wijkverenigingen stellen wijkgericht werken gelijk aan burgerparticipatie

Wat willen we bereiken: De rol en status van wijkverenigingen en wijkgericht werken ten opzichte van burgerparticipatie moet duidelijk zijn

Hoe willen we dat bereiken:

1. Toevoegen participatieparagraaf aan college- en raadsadvies is uitgevoerd.
2. Opstellen protocollen voor "eenvoudige/gestandaardiseerde" processen.
3. Naar de wijken/kernen en de doelgroepen toe.
4. Nieuwe manieren en instrumenten inzetten om meningen te peilen.

Ad 1. Zie verbeterpunt 4 en 5.

Ad 2. In maart en april stellen de wijkcoördinatoren in overleg met verschillende medewerkers protocollen op voor de meer gestandaardiseerde vormen van participatie. Het betreft protocollen voor participatie bij herinrichting van wegen en groen. Zie hiervoor de bijlagen.

Ad 3. en 4. We introduceren andere vormen van inspraak. In maart/april dit jaar willen we nieuwe instrumenten ontwikkelen waarbij het uitgangspunt is dat de gemeente naar de burgers toe komt. Dat betekent niet alleen informatieavonden en inloopbijeenkomsten organiseren. We denken aan het gericht benaderen van doelgroepen om mensen te informeren en raadplegen over nieuwe ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door met een kraam op de weekmarkt te gaan staan of locaties waar veel jongeren komen te bezoeken. Dat kan in samenwerking met wijkverenigingen of kernoverleggen maar hoeft niet. Gemeente en wijkverenigingen hebben elk hun eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot het betrekken van bewoners bij plannen.

De wijkcoördinatoren ontwikkelen in samenwerking met de adviseurs van Bureau Communicatie deze nieuwe instrumenten.

De actiepunten 1 tot en met 3 zijn uitgevoerd en onderdeel van de bedrijfsvoering.

Verbeterpunt 7. (verbeterpunt 6 in de evaluatie) Zorg dat concurrentiegevoelens tussen raad en wijkverenigingen verdwijnen

Probleem: sommige wijkverenigingen ervaren concurrentiegevoelens bij de gemeenteraad

Wat willen we bereiken: de raad informeren over wijkgericht werken en de resultaten
Wijkverenigingen in contact brengen met raadsleden

Hoe willen we dat bereiken:

1. De raad informeren over het wijkgericht werken en de resultaten met een jaarlijkse rapportage.
2. Invoering participatieparagraaf aan college- en raadsadviezen.
3. De raad uitnodigen voor kernbezoeken.

Ad 1. In het eerste kwartaal van 2013 organiseren de wijkcoördinatoren een werkbezoek wijkgericht werken naar de gemeente Haarlemmermeer. Het werkbezoek is zowel voor raadsleden als bestuursleden van de wijkverenigingen bedoeld.

Ad. 2. Zie verbeterpunt 4 en 5.

Ad 3. Zie verbeterpunt 1.

Actiepunten 1 en 2 zijn onderdeel van de bedrijfsvoering. Met actiepunt 3 starten we in 2013.