

Startnotitie project Interactief werken

Datum	2 september 2010
Opdrachtgever	A. Heidema (bestuurlijk opdrachtgever) A. Lantain (ambtelijk opdrachtgever)
Opdrachtnemer	Margriet van de Poel, team communicatie
Onderwerp	Borgen interactief werken Projectnummer 369368

1. Aanleiding voor de opdracht

In 2008 is besloten om de participatieladder te gaan gebruiken binnen de gemeente Deventer (BenW-nota 2007.40363.) De participatieladder kent vijf treden: informeren, raadplegen, adviseren, samenwerken (of co-creëren) en beslissen (bijlage 1.) De treden staan voor de wijze waarop de gemeente burgers, bedrijven en organisaties betreft bij het maken en uitvoeren van beleid.

Bureau Tabadvies heeft de participatieladder geïntroduceerd in een aantal interne sessies; met raad (08-10-2008), bestuur en ambtenaren. Duidelijk werd dat Deventer goede voorbeelden heeft van interactief werken, er zijn ook verbeterpunten. Een aantal medewerkers heeft veel kennis en ervaring, anderen missen deze nog. Het bureau heeft succes- en faalfactoren benoemd en op een rij gezet hoe de gemeente Deventer de werkpraktijk verder wil ontwikkelen. Er is behoefte aan meer uitwisseling, verdere professionalisering, betere verankering en ondersteuning met advies en middelen.

Voortbouwend op bovengenoemd traject heeft de directie in 2010 opdracht gegeven om te komen tot een "concernstijl" voor interactief werken. Het gaat daarbij met name om professionalisering van wat we nu doen en goede borging in de interne processen.

De raad heeft naar aanleiding van de evaluatie Werkwijze Raad in 2009 aangegeven nog meer te willen investeren in betrokkenheid van burgers bij beleidvorming. De nieuwe coalitie heeft stevige ambities met interactief werken (zie coalitieakkoord Deventer).

We gebruiken nu de naam interactief werken omdat het begrip participatie verwarrend is; dit wordt ook gebruikt voor meedoen aan de samenleving. De participatieladder heet nu dus de interactieladder.

2. Probleemstelling

Concernstijl ontwikkelen en professionaliseren

Er gebeurt al veel op het gebied van interactief werken. Er is nog geen "Deventer werkwijze". Het gebeurt nog teveel ad hoc. Iedere projectleider doet het op zijn eigen manier.

Er is intern behoefte aan een "concernstijl". Die maakt dat we intern dezelfde beelden en werkwijze hebben bij interactief werken, bij de treden van de interactieladder en bij de kwaliteitseisen aan het interactieproces. Dat maakt het ook gemakkelijker om naar buiten transparant en eenduidig te communiceren over de aanpak van de interactie per project en om de verwachtingen van inwoners, bedrijven en instellingen te managen. Die concernstijl is er nog niet, die moet zich nog uitkristalliseren. En er is behoefte aan ondersteuning en opleiding om hiermee te werken.

Borgen in de interne processen

Interactief werken is nog onvoldoende verankerd in de interne processen. In BenW nota's staat bijvoorbeeld niet altijd of en hoe inwoners betrokken worden bij de totstandkoming of uitvoering van beleid. Er is nog niet altijd een communicatie- en interactieplan. Er wordt nog niet altijd voldoende budget en menskracht voor begroot, et cetera. Onderdeel van de concernstijl is dat er afspraken komen over de interne processen, zodat iedereen die hanteert.

3. Doelstelling

Eind 2011 heeft de gemeente Deventer een concernstijl voor interactief werken en is deze geborgd in de interne processen. We verbeteren hiervoor vooral wat er nu al is.

4. Resultaten

Eind 2011 zijn de volgende resultaten geboekt:

1. Er is kennis opgebouwd uit circa acht Volgprojecten:

- de projectleiders en communicatieadviseurs van deze projecten hebben de interactieaanpak periodiek met elkaar besproken en leerpunten benoemd;
- projectleiders hebben desgewenst goed advies gekregen van een externe deskundige die we hiervoor geselecteerd hebben;
- werkwijzen en inspiratie van andere gemeenten zijn benut;
- de interactieaanpak van deze projecten is geëvalueerd. Drie door een evaluatieonderzoek waarbij ook betrokken externe partijen om een mening gevraagd wordt, de rest door een interne zelfevaluatie. (Binnen een ander traject gaat Concerncontrol onderzoek doen naar de totstandkoming van beleid. Van die resultaten maken we ook gebruik).

2. De opgebouwde kennis is uitgekristalliseerd tot concernstijl. Dit houdt in dat er een checklist Deventer interactie-aanpak is die medewerkers gebruiken of gaan gebruiken. En er is een gedeeld interactiebesef, blijkend uit houding en gedrag van medewerkers en leidinggevenden.

3. De leerervaringen en concernstijl zijn uitgewisseld via:

- (lunch) bijeenkomsten met interne en externe sprekers;
- een intranetsite met checklist, methoden, voorbeelden en de leerervaringen van de Volgprojecten;
- aanbod aan teams om in werkoverleggen interactief werken en de (te ontwikkelen) concernstijl in te brengen;
- een interne werkbijeenkomst (voorjaar 2011) en een interne werkconferentie (september 2011);
- de uitreiking van een interactietrofee (september 2011).

4. De concernstijl is geborgd in de interne processen:

- de interactie-aanpak van een project of beleidsproces staat op de agenda van portefeuilleoverleg en wordt dus in een vroegtijdig stadium met de portefeuillehouder doorgesproken;
- de voorgestelde interactie-aanpak staat op het Deventer A4-tje en in college- en raadsvoorstellen en er zitten goede communicatie- en interactieparagrafen bij;
- het management stuurt de medewerkers aan op toepassing hiervan;
- de Deventer School heeft een scholingsaanbod, te starten in 2011 en doorlopend in 2012.

5. Niet onderdeel van dit project, maar gebeurt wel door directie en griffie:

De gemeenteraad pakt zijn rol doordat raadsleden aangegeven hebben hoe zij hun rol binnen interactief werken willen vervullen en wat ze hiervoor nodig hebben. Dit is onderdeel van de gesprekken over de eigen strategische agenda van de raad.

5. Afbakening

Wat hoort niet bij dit project:

- ontwikkeling gebiedsgericht werken en herijken wijkaanpak. Dit gebeurt in andere projecten en processen;
- uitvoering van interactieve projecten en processen. Dat gebeurt in de afzonderlijke trajecten.

6. Voorgestelde strategie

- We werken met circa acht Volgprojecten.
- We zoeken samenwerking met anderen. We zoeken contact en samenwerking met gemeenten die al een eind op weg zijn, zoals Dordrecht, Amersfoort en Utrecht.
- We stimuleren binnen de Volgprojecten nieuwe werkvormen en contact met andere groepen: jeugd, e-participatie, et cetera.
- We borgen door samenwerking met directie en BDO: toespitsen van en toezien op besluitvormingsdocumenten, Deventer A4-tje, formats portefeuilleoverleg, etc.
- We stellen kennis beschikbaar op een intranetsite met handige tools, voorbeeld communicatie- en interactieplannen, ervaringen, tips en trucs, evaluatieresultaten etc. Hiervoor putten we ook uit sites van andere gemeenten.
- We laten drie evaluatieonderzoeken uitvoeren en stimuleren interne zelfevaluaties.
- Er komt een scholingsaanbod.
- We delen kennis met (lunch)bijeenkomsten en een interne werkbijeenkomst voorjaar 2011.
- We stimuleren medewerkers om de kwaliteit van de interactie te verbeteren door het instellen en uitreiken van een interactietrofee.
- We maken de balans op in een interne werkconferentie (september 2011). Hoe ver staan we met de concernstijl? Wat hebben we nog nodig? O.a. aan de hand van de uitgevoerde evaluaties.

7. Kosten

Van 2010 tot en met 2013 is jaarlijks 50.000,-- euro beschikbaar gesteld voor dit project. Het is een eindig project. De tijdsplanning van het project is aangepast. Het project loopt tot eind 2011, met alleen een scholingsuitloop in 2012. Voorstel is het uitgavepatroon te wijzigen.

	2010	2011	2012	2013
Huidige uitgavepatroon	50.000,--	50.000,--	50.000,--	50.000,--
Nieuwe uitgavepatroon	50.000,--	125.000,--	25.000,--	0,--

Specificatie uitgaven:

	2010	2011	2012
Projectassistent	15.000,--	18.000,--	
evaluatieonderzoek	15.000,--	50.000,--	
Lunchlezingen (catering, externe sprekers)	2.000,--	3.000,--	
Kosten materiaal (drukwerk, fotografie, vormgeving checklist, interactietrofee etc)	4.000,--	4.000,--	
Werkbijeenkomst en werkconferentie		15.000,--	
Externe adviesuren voor projectleiders	6.000,--	10.000,--	
Scholing medewerkers	8.000,--	25.000,--	25.000,--
Totaal	50.000,--	125.000,--	25.000,--

8. Organisatie

A. Heidema is bestuurlijk opdrachtgever. A. Lantain is ambtelijk opdrachtgever. Margriet van de Poel van team Communicatie is projectleider. Uit het projectbudget wordt een projectmedewerker betaald.

De projectleiders van de Volgprojecten en hun leidinggevendenden committeren zich aan de inzet van extra uren voor dit ontwikkelproject. Dit houdt in:

- gemiddeld twee uur per maand voor uitwisseling, feedback geven op concept-checklist Deventer interactie-aanpak, trainingsaanbod en andere hulpmiddelen, et cetera;
- het geven van een lunchlezing o.i.d. voor de andere collega's in de organisatie;
- meewerken aan een evaluatie van de interactieaanpak.

Daarnaast is er een klankbordgroep van mensen uit diverse geledingen van de organisatie. Deze komt eens per twee maanden bij elkaar om de verankering van de concernstijl in de organisatie goed te borgen. En om goede dwarsverbanden te leggen met andere trajecten.

Bijlage 1: Voorstel Volgprojecten

We stellen volgprojecten voor die voldoende van elkaar verschillen: strategisch – uitvoerend, ruimtelijk fysiek – sociaal maatschappelijk, brede interactie – interactie met beperkte doelgroep, et cetera. Zodat over veel verschillende aspecten van interactie geleerd wordt.

	Project	Waar gaat het over	Niveau interactie	Waarom Volgproject?	Evaluatie-onderzoek
1	Deventer bezinnigt / kwestie van kiezen	Bepalen waarop de gemeente de komende jaren gaat bezuinigen en verdienen	Adviseren en raadplegen	politiek gevoelig onderwerp, zijn veel partijen bij betrokken	Ja Eerste helft 2011
2	Economische visie	Samen met andere partijen onderzoeken en bepalen waar de Deventer economie versterking behoeft	Coproductie	belangrijk voor Deventer dat dit proces goed verloopt, omdat het proces zelf de uitkomst bepaalt	Interne zelfevaluatie
3	Integratie- en diversiteitsbeleid	Er moet een nieuw beleidskader met uitvoeringsplan komen voor integratiebeleid	Raadplegen, adviseren en coproductie, afhankelijk van thema en werkgroep	-Leerervaringen zijn input voor aanpak interactie t.b.v.van andere beleidsnota's -uitdaging is samen uitvoerbaar beleid te maken - hoe breed pak je de interactie aan?	Interne zelfevaluatie
4	Wmo-adviesraad	Uitvoeringsplan. Er moet weer een jaarschijf opgesteld worden, 2010 /2011	Adviseren	Wmo-raad is officieel adviesorgaan. Hoe werkt de adviesrelatie optimaal? Hoe gaan we goed om met gevraagd en ongevraagd advies. Hoe vertegenwoordigen leden hun achterban? Is een dergelijke vorm geschikt voor andere beleidsvelden?	Ja Eerste helft 2011
5	Binnenstad Zuid	Uitvoeren deelprojecten ambitiedocument Binnenstad	Raadplegen, adviseren	-strategisch belangrijk -politiek gevoelig, -zijn veel partijen bij betrokken	Interne zelfevaluatie
6	Spoorzone / stationsomgeving	Gebiedsontwikkeling. Opstellen ambitie-document en masterplan voor stationsgebied. Verkennende fase Spoorzone /stadscampus	Raadplegen tot coproductie	Interactie onder tijdsdruk. Interactie met veel verschillende doelgroepen. Veel samenwerkingspartners.	Interne zelfevaluatie
7	Keizerspark	Stedelijke investering in herstructurering. Eén kant van de Karel de Grotelaan wordt langgerekt park. Eerste schetsen zijn intern gemaakt. In najaar start interactie.	Adviseren en coproductie	- leerervaringen tav representativiteit van groep die je om tafel hebt. - Samenwerking met woonbedrijf ieder1 - dit is één project in hele herstructurering. Hoe baken je dit deelproject voor betrokkenen helder af? Hoe maak je duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is?	Interne zelfevaluatie

8	Sluiswijk	Onderhoudsproject. Vervanging van alle riolering. Koppelen ze herinrichting straatbeeld aan.	Tussen raadplegen en adviseren in	Project loopt al. Evaluatie helpt bij het maken van de interactiestandaard voor mjop projecten.	Ja, Eind 2010
9	Standaard voor interactiewerkwijze MJOP-projecten	De gemeente voert veel van deze projecten uit.	Afhankelijk van project: van raadplegen tot coproductie	Een standaard helpt projectleiders al met 80% van hun aanpak. De overige 20% is maatwerk.	

Bijlage 2: Interactieladder

(Uit BenW nota 2007.40363, toen nog participatieladder)

De interactieladder kent vijf treden. Bij interactief werken gaat het erom dat het gemeentebestuur een deel van zijn invloed afstaat aan externe partijen: de deelnemers in het proces. Dit kunnen bijvoorbeeld inwoners, maatschappelijke organisaties, belangengroepen of bedrijven zijn.

Trede	rol bestuur en raad	rol participant (inwoners, ondernemers, verenigingen, georganiseerde groepen)
Informeren	College en raad bepalen zelf de agenda voor besluitvorming en brengen betrokkenen hiervan op de hoogte. Zij geven betrokkenen geen inbreng.	participant heeft geen invloed, krijgt informatie. Voorbeeld: kennisgevingen in de Deventer Nu, informatieavonden
Raadplegen	College en raad bepalen in hoge mate zelf de agenda, maar zien betrokkenen als gesprekspartner bij de ontwikkeling van beleid. Zij verbinden zich niet aan de resultaten uit de gesprekken.	Participant geeft raad, dit advies is niet bindend Voorbeeld: Inspraakavonden
Adviseren	College en raad stellen de agenda samen, maar geven de betrokkenen de gelegenheid om problemen aan te dragen en oplossingen te formuleren. Deze ideeën spelen een volwaardige rol bij de ontwikkeling van beleid. College en raad verbinden zich in principe aan de resultaten.	Participant adviseert, dit advies is in principe bindend. Hiervan kan beargumenteerd worden afgeweken. Voorbeeld: De Cliëntenraad wordt om advies gevraagd over het armoedebestrijdingsbeleid voor de komende jaren.
Samenwerken	College, raad en betrokkenen komen samen de agenda overeen, waarna samen naar een oplossing wordt gezocht. Raad en college verbinden zich aan deze oplossingen.	Participant is samenwerkingspartner en zoekt mee naar oplossingen die bindend zijn. Voorbeeld: Salland verzekeringen en gemeenten nemen deel in 1 BV (Regizorg)
Beslissen	College en raad laten de ontwikkeling van beleid over aan de betrokkenen. De resultaten van de betrokkenen nemen het college en de raad over, na toetsing aan de vooraf vastgestelde randvoorwaarden.	Participant is medebeslisser en wordt geadviseerd door het ambtelijk apparaat. Voorbeeld: de wijkplannen