

Symposium 28 oktober “Op weg naar een bereikbare en behulpzame overheid”: de opbrengst

- Introductie:** We hebben allemaal wel eens met de gemeente te maken. Hoe ervaren inwoners van de gemeente Leeuwarden dat? Verloopt het soepel? En waar is er ruimte voor verbetering? We streven naar een bereikbare en behulpzame overheid. Dat doen we graag samen met u.
- Opbrengst:** Bouwen aan vertrouwen, behoefte bewoners staat centraal, samen komen we tot betere oplossingen, leren van gemaakte fouten/ervaringen. Input voor de Dienstverleningsvisie van de gemeente en de participatieleidraad.
- Werkwijze:** De raad heeft op 28 oktober een symposium georganiseerd waar in navolging van het advies van Albert Jan Kruiter van de Stichting voor Publieke Waarden, 15 echte bewoners in gesprek zijn gegaan met bestuurders, ambtenaren en andere bewoners om te kunnen leren van de ervaringen. Hoe kunnen we het als overheid beter doen?
- Uitkomsten:** De dagvoorzitter heeft op basis van de verslagen van de 15 gespreksleiders de conclusies gedeeld en getoetst aan de mening van de zaal.

Waarom was het idee/initiatief/contact met de gemeente een succes?

1. Betrokkenheid van ambtenaren. Het is afhankelijk van personen.
2. Is was oprechte aandacht. Men luisterde goed en vroeg door.
3. Er is gebruik gemaakt van de energie/ideeën van bewoners
4. Er was snel duidelijkheid. Nee is ook een antwoord.
5. Er werd meegedacht in oplossingen/alternatieven.
6. Er werden goede gesprekken gevoerd.
7. We stonden samen achter een positief doel.
8. We hebben samengewerkt om dat te realiseren.
9. We hebben volgehouden.
10. Uiteindelijk is het beleid aangepast en het initiatief uitgevoerd.

Wat kan beter?

1. Traag
2. Wederzijds vertrouwen?
3. Geef snel duidelijkheid
4. Op basis van gelijkwaardigheid
5. Bel gewoon, communiceer en liefst in B1
6. Er is behoefte aan persoonlijk contact en aan persoonlijke contactgegevens: een echt mens aan de andere kant.
7. Er is behoefte aan een “klets-kassa”. Even sparren over de mogelijkheden maatwerk loket, een platform voor bewoners-initiatieven, ervaringsdeskundigen etc.
8. Een verbindingsofficier, een “vaste bemoeial” vanuit de ambtelijke organisatie.
9. Verantwoordelijkheden laag in de organisatie
10. Een locatie dossier per wijk zodat we weten wat er aan de hand is en daar aan kunnen haken.
11. Professional met mandaat om beslissingen te nemen.

12. Warme overdracht van zaken/dossiers: het gaat om mensen
13. Angst van twee kanten: het is een stap om je idee/zaak voor te leggen aan de overheid en het is aan de andere kant ook een stap om aan te geven dat je kennis misschien niet voldoende is of dat je mensen moet teleurstellen.
14. Uitleg en kennis van de mogelijkheden binnen het ambtelijk apparaat.
15. Met welk doel ga je het gesprek aan? Handelen binnen de regeltjes of iets oplossen voor de klant?
16. Gesprek moet gaan over kansen en oplossingen en niet over mitsen en maren.
17. Geen onderbouwing waarom iets niet kan.
18. Handelen volgens het moreel kompas en daarna pas volgens de regels.
19. Ga kijken op locatie
20. Maak gebruik van de buurt en dorpskamers van Amaryllis
21. Stuur brieven (en mails) in gewone Nederlandse begrijpelijke taal
22. Regelmatig de complexe broodjes casus voorleggen aan een panel van meedenkers met beslissingsbevoegdheid.
23. Raad zou ruimte moeten geven voor maatwerk oplossingen. Daarvoor moet budget en menskracht (oude rotten met ervaring en juridisch deskundigen) beschikbaar worden gesteld in de begroting.

Samenvattend

Bestudering van alle flaps (zie verder verslag hieronder) levert beeld op: de succesfactoren en verbeterkansen lijken te gaan over twee sporen.

- Contact & interactie tussen inwoners en mensen van de gemeente
- De manier waarop de gemeente werkt met processen en regels.

Contact & interactie

Betrokken, duidelijk, positief, open, vertrouwen, eenvoudige taal, aandacht, begrip, helpend, laagdrempelig, proactief, denk om het welzijn van mensen

Proces & regels

Moreel kompas, mandaat voor professionals, snel of duidelijk, warm, flexibel, weten wat er speelt, oplossingsgericht, duurzame oplossingen, overkoepelende blik, contextgevoelig

Voorwaarde is wel:

Het verbeteren van de interactie/ samenwerking tussen gemeentelijke medewerkers onderling

Specifieke terugkoppelingen

Gesprekstafel A Gespreksleider Andries Bergsma	Wat leuk zo'n tuintje aan het water: bewonersinitiatief de Overtuin in Wiarda
Blunder van de gemeente van 2 kanten <ol style="list-style-type: none"> 1. Deze casus: Hoe kom je betrokkenen tegemoet en herstel je het vertrouwen? <ol style="list-style-type: none"> a. Geef fout toe b. Koppel terug c. Stel mogelijkheden voor die de schade kunnen beperken 2. Structureel Hoe kan het in de toekomst beter? <ol style="list-style-type: none"> a. Communicatie tussen "stukjes" gemeente b. Behendigheid en aanpassingsvermogen. Durf bij te sturen tijdens de uitvoering van plannen <p>Nodig is: verbindingsofficier en locatie dossier.</p>	

Gesprekstafel B Gespreksleider Annet Geurden	Een gezamenlijke moestuin en nog veel meer: De Doarpstun Snakkebuorren
Wat kan de gemeente leren van deze casus? <ul style="list-style-type: none"> • Vast contact voor de burger voor bewoners initiatieven en ideeën: een vaste bemoeial 1000 poot oliemannetje die meedenkt, meedoet, weet wie wie is en ruimte tot handelen heeft. Advies: <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen vacature voor Marcel zijn bemoeial • Een echte tuin als proeftuin • Scholen betrekken voor ideeën 	

Gesprekstafel C Gespreksleider Jurjen van der Weg	Dat kennen we zelf ook wel: Het bewonersbedrijf Heechterp/Schieringen
Opvallend: <ul style="list-style-type: none"> • Luisteren • Wie tref je en kan/wil die helpen? • Contact houden/verwachtingen managen • 1^e toegang versus doorschuiven van moeilijke vragen • Vertrouwen versus onbetrouwbaarheid dat leidt tot afhaken Oplossingen: <ul style="list-style-type: none"> • Wijkprofiel opstellen door alle betrokkenen met als input statische informatie + gesprekken input zorgvragers • Meedenken in plaats van afhouden • Ja tenzij attitude • Verantwoordelijkheden laag in de organisatie • Taalgebruik 	

- Vereist voorkennis van de situatie
- Affiniteit
- Autonomie over beslissingen
- Praten in de wijk in plaats van op kantoor
- Vragen in plaats van meedelen
- Zodra een initiatief zich meldt informeren over de procedure en welke stappen er gezet moeten worden
- Duidelijkheid nee is ook een antwoord.
- Casemanager complexe problematiek die meedenkt en in de organisatie uitzet en volgens afspraak rapporteert
- Inwerken van de ambtenaren door de wijk zelf
- Toegankelijkheid 06-nummer en Whatsapp
- Spreekuur

Gesprekstafel D Gespreksleider Ursula de Voogd	De menselijke maat en belastingen
Leerpunten: <ul style="list-style-type: none"> • Realistische contactgegevens onder formele communicatie • Mogelijkheid tot (direct) contact • Verantwoordelijkheid nemen voor follow-up (eigenaarschap) • Is er goed genoeg nagedacht over de gevolgen van de schaalgrootte? • Uitvoering gemeentelijke organisatie • Transparantie en vertrouwen is er te weinig/ voelt te weinig • Gek dat een burger op uitvoering moet controleren om iets in gang te zetten. 	

Gesprekstafel E Gespreksleider Rikkie Hagen	Een deeltijdbaan en een uitkering, plus de wens tot een MBO-opleiding.
Leerpunten: <ul style="list-style-type: none"> • Wat is het doel? Snel uit de uitkering of duurzaam uit de uitkering? • Wat is de kortste weg naar werk? Zou dat ook na een studie kunnen zijn? Wat verstaan we onder kortste weg? • Focus niet alleen op laaggeschoold werk dan mis je perspectief op duurzaamheid • Mandaat voor consulent <ul style="list-style-type: none"> ○ Om te zoeken naar route die bij deze persoon past ○ Alle projecten hebben criteria, pas je er niet in dan mag je niets • Maak gebruik van ervaringsdeskundigen die kunnen een brugfunctie hebben • Stel welzijn en gezondheid centraal • Wees duidelijk over het traject • Heb vertrouwen in de persoon, neem mensen serieus • Bespreek echte casussen (zoals wij vandaag doen) 	

<ul style="list-style-type: none"> • Er is grote angst voor soza en grote afhankelijkheid realiseer je dat. Dat is slecht voor welzijn en gezondheid

Gesprekstafel G Gespreksleider Pim Astro	Het wel en wee van een verloederd Wilhelminapark
<p>Wat kunnen we hiervan leren?:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen 8 tot 17 uur mentaliteit: aanpassen aan de werktijden van de initiatiefnemers • Afwijken van de regels moet kunnen bij een goed doel • Bijvoorbeeld bij de aanbesteding • Luisteren is essentieel! 	

Gesprekstafel H Gespreksleider Patrick de Rijke	Een aangepaste auto? Over hokjes denken bij de overheid
<p>Wat kunnen we hiervan leren?:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het UWV kijkt niet verder (pensioen is auto inleveren) • Netwerk inschakelen (wat als je geen netwerk hebt?) • Auto uiteindelijk via de gemeente: de wil is er om mee te denken om de boel op te lossen. • Doorbraak: <ul style="list-style-type: none"> ○ Eerder in gesprek over situatie zodra pensioen ingaat (anticiperen op) ○ Participatie van bottum op ○ Ervaringsdeskundigen (in buurt en dorpskamers) 	

Gesprekstafel I Gespreksleider Aukje Kooistra	De noodzaak van luisteren: mevrouw uit Bilgaard
<ul style="list-style-type: none"> • Besef moet door de hele organisatie lopen • Maatwerkloket voorwaarden: toegankelijk, persoonlijk en legitimiteit • Ongeacht uitkomst wel begeleiding • Vanuit senioriteit (organisatie): heb je maatwerk geleverd? • Moreel kompas eerst checklist later <p>Wat kan de gemeente leren van deze casus?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vast contact voor de burger voor bewonersinitiatieven en ideeën: een vaste bemoeial 1000 poot oliemannetje die meedenkt, meedoet, weet wie wie is en ruimte tot handelen heeft. 	

Gesprekstafel J Gespreksleider Gerike Ritsema	Jeugdexpertteam Irma heeft op diverse manieren contact met de gemeente. Ze kan veel vertellen over haar ervaringen met de mogelijkheden
--	--

	en beperkingen van het gemeentelijke apparaat.
<ul style="list-style-type: none"> • Duurzaamheid – lange duur zorg met tussentijdse aanpassing • Huidige zorg behouden voor continuïteit • Aanbesteding zorg levert stress en onrust op • Passende zorg is niet gelijk aan minimale zorg • Gezinsgericht werken en niet clientgericht • Menselijke maat/gezichten kennen/ huisbezoeken • Tijd beschikbaar voor casus van het Wijkteam en het Jeugd Expert Team • Sinds 2015 14 begeleiders • Wat maakt zoon gelukkig? Niet prestatie • Luisteren naar betrokkenen • Warme overdracht naar nieuwe collega's • Indicatie van termijnen zekerder maken • Persoonlijke aandacht inlevingsvermogen ontbreekt • Geen onrust meer over beschikbare zorg 	

Gesprekstafel K Gespreksleider Lydia van Santen	Play and Skate court Grou
<ul style="list-style-type: none"> • Nadenken over wat je mag verwachten van bewoners <ul style="list-style-type: none"> ○ Via wijkpanel over dorpsbelang lopen de contacten te ambtelijk ○ Willen geen stukken lezen • Belangrijk in kansen denken • Ervaringen Idee play and skate court : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ambtenaren zien heel veel problemen ○ Wisselende ambtenaren zonder overdracht ○ Geen sport ambtenaren om tafel ○ Aanvraag Mienskipfonds afgewezen ○ Criteria voor aanvraag niet bekend ○ Geen geld voor onderhoud en exploitatie ○ Tafel van 8 had het niet goed gelezen ○ Belangstelling van de raad bleef achter ○ Foppe de Haan en Lutz om de boel los te trekken ○ Geld rond gekregen ○ Daarna ging het goed omdat 1 ambtenaar de touwtjes in handen nam ○ Na 4 jaar is alles rond en de bouwcommissie ontmanteld. Beheer Stichting opgericht. <p>Wat kunnen we hiervan leren?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Begin is lastig (denken in problemen, niet integraal genoeg (BV Sport) geen overdracht) • Mienskipfonds criteria niet helder • Constateren we hebben een gezamenlijk doel met een gedeelde verantwoordelijkheid • 1 aanspreekpunt nodig die integraal kan meedenken <ul style="list-style-type: none"> ○ Met gezag ○ Die duidelijkheid geeft ○ En denkt in oplossingen 	

- Verplaatsen in de wereld van de jeugd
- Erg afhankelijk van de persoonlijke inzet van een ambtenaar
- Volgende stap: buitenfitness "Meedenkers gewenst"
 - Vroeg in gesprek met de gemeente
 - Draagvlak onderzoek
 - Wie moeten er aan tafel?
 - Dilemma's onderhoud?

Gesprekstafel L Gespreksleider Cecile Wagstaff	De onderneming van Brechtsje uit Nepal
Leerpunten: <ul style="list-style-type: none"> ● Communicatie tussen afdelingen moet beter ● Iemand die het hele proces begeleidt en steeds stapjes vooruit helpt ● Maak een lijst met kansen en tips voor ZZP-ers en niet alleen eisen en regels 	

Gesprekstafel M Gespreksleider Anne Lise Bangma	Handhaving ? Een voorbeeld
<ul style="list-style-type: none"> ● Standby faciliteit maken voor uitkering om 6 weken te overbruggen als je de uitkering uitgaat en toch weer terug moet. ● Fraude meldt altijd maar geef ook de tijd om dingen legaat te maken ● Niet meteen er hard in met recherche om relatie te behouden ● Bejegening moet zijn dat je contact houdt ● Afspraken over waarden gesprek ● Zorg dat je meer informatie krijgt over de case voordat je oordeelt. ● Niet meteen het fraude stempel erop. ● Doel is zoveel mogelijk mensen uit de uitkering ● Aansturing vanuit de bedoeling ● Steek meer energie in schulden voorkomen ● Mooi voorbeeld is de energiecoach die heeft veel bijvangst <p>A. Fraude voorkomen</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 6 weken leningen b. Niet meteen stempel c. Energiecoach d. Mensen willen wel betalen maar moet je helpen e. Hoe voorkom je schulden in plaats van incasso f. Standby knop voor uitkering g. Adviseren voorbeelden met elkaar delen h. Toestaan om te sparen met een uitkering <p>B. Anders omgaan met meldingen</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Anoniem even sparren b. Broodje casus c. Niet meteen er hard ingaan/relatie behouden niet direct dreigen 	

<p>C. Verbinding werkt</p> <ul style="list-style-type: none"> a. De toon die de muziek maakt b. Melding doen en tijd geven om dit legaal te maken <p>D. Wat is de relatie tussen sociaal werkers en handhavers?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Als die beter samenwerken hoeft het niet gelijk hard te zijn. b. Beter voor het imago <p>E. Aanpak casus met elkaar delen. Plus onafhankelijke gespreksleider die dat begeleidt</p> <p>F. Vanuit welk doel ga je het gesprek aan?</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Wat is het doel van de sociale recherche? <p>G. Sluit trajecten goed af.</p>

<p>Gesprekstafel N Gespreksleider Petra Vlutter</p>	<p>Asgaard is een broedplaats voor kunstenaars en creatievelingen....</p>
<p>Leerpunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laat je informeren/ga erop af • Doorvragen waar het echt om gaat (niet alleen naar protocollen regels kijken) • Is dit nodig? • Amaryllis kan goed ondersteunen bij initiatieven: communiceer dit • Gemeente mag best haar positieve verhalen meer etaleren om vertrouwen te wekken en mensen aan te moedigen • Tip: bij 5 keer een goed aanvraag is de volgende keer 5 keer alleen een melding nodig. 	

<p>Gesprekstafel O Gespreksleider Bram Louwerse</p>	<p>De ervaring met de overheid van het Kunstenaarscollectief Cornelis Troost straat</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Zeer lang traject, veel frustraties • Er was eens een pand De Oude Ambacht School De DOAS • Doelstelling: werken aan het tegengaan van de tweedeling in de wijk: buurtkamer, wijkrestaurant, vrijwilligerswerk • Eerst leegstandsbeheer: goedkoop maar geen rechten • Nu wel marktconforme prijzen <ul style="list-style-type: none"> ○ Commerciële sector betaald meer huur dan culturele ondernemers ○ Huur is nu kostendekkend voor de gemeente inclusief service lasten • Spanning huurders wel deels verantwoordelijk voor intern onderhoud • Pand is bruikbaar maar proces nog niet klaar. • Huidig rest probleem: hoe rafelrandjes nog op te pakken? • Hoe de wijk meer bij het pand te betrekken? • Gemeente minder bevoogdend meer vertrouwen • Vanuit de gemeente graag meer betrokkenheid, maar ook meer handelingsvrijheid: we zoeken meedenkers • Rol voor de politiek? 	

- Voor de toekomst:
 - Stuurgroep (gebruikerspand) rechtspersoon maken
 - Zou op termijn pand kunnen overnemen
 - Ook intern bij gebruikers afspraken handhaven
 - Hoe krijg je meer fondsen?
 - Fondsen expert bij de gemeente aanstellen?
 - Hoe nu verder? (meedenken met kernvraag)

Losse briefjes:

- 1 contact vertrouwenspersoon bij complexe zaken
- Alle partijen (woningstichting, uuv, wijkhulp, WMO-consulent etc) in 1 keer om tafel (erkenning en herkenning)
- Duidelijkheid wanneer je wat hoort van de gemeente (WMO, uitkering etc)
- 8 uur per klant is te weinig
- Luisteren en mandaat tot handelen.
- Meteen na revalidatie contactpersoon die luistert en met mandaat tot handelen. Verpleegkundige en huisarts laten meedenken.
- Beter (via internet of anders) aangeven waar je moet zijn
- Zoektermen verbeteren voor de vindbaarheid op de website
- Proactief vragen: wat heb je nodig?
- Ook de verantwoordelijkheden van de diverse organisaties uitzetten en misschien regie bij 1 neerleggen
- Vaste caseload bij casemanagers
- Casemanagers uitkering breder kijken: ogen en oren voor problematiek
- Is de overheid zich ervan bewust hoe de burger kijkt? (toegankelijkheid en duidelijke taal)
- Cynische partners "Hulp krijg je toch niet"
- Overdracht maken met patiënt/client (eigen regie)
- Uiteindelijk doen we het voor de burger