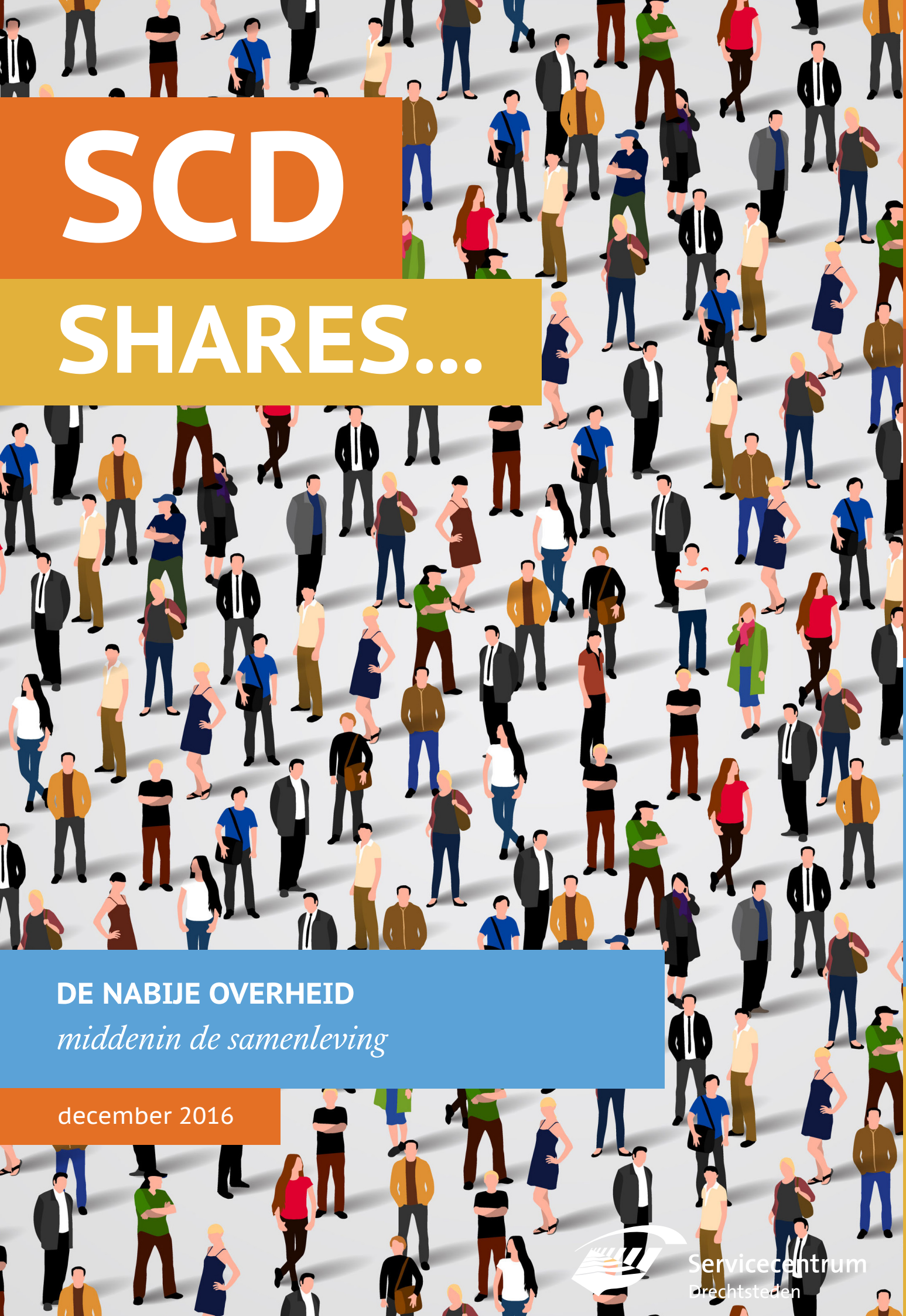
SCD SHARES...



DE NABIJE OVERHEID

middenin de samenleving

december 2016

Servicecentrum
Drechtsteden

INHOUDSOPGAVE

03 **SCD SHARES...**
de nabije overheid – middenin de samenleving

04 **SAMENLEVINGSGERICHT WERKEN**
een voorbeeld uit de praktijk

05 **CONFLICTBEMIDDELING IN DE DRECHTSTEDEN**

06 **DRECHTSTEDEN COMMUNICATIEVE OVERHEID**

07 **HET NIEUWE COMMUNICEREN**

08 **WIST JE DAT?**
wetenswaardigheden over het SCD

09 **HOE WORDT JOUW ORGANISATIE NABIJ?**

09 **NABIJ ONZE KLANT**
Crediteuren4U

SCD SHARES...

De nabije overheid - middenin de samenleving

december 2016

Het SCD is het shared servicecentrum van de Drechtsteden op bedrijfsvoeringsgebied. Elk kwartaal brengen wij een uitgave van Shares uit waarin we ingaan op een actuele ontwikkeling binnen gemeenteland. In Shares delen we hoe wij hier als professionele uitvoerder en partner in de bedrijfsvoering samen met onze klanten in de Drechtsteden aan werken, welke dienstverlening we hierin bieden en delen we nieuwtjes over onze dienstverlening.

De participatiesamenleving vraagt om een andere rolinvulling van gemeenten. Eigen verantwoordelijkheid wordt bevorderd en de samenleving voert vaker zélf de regie. Dit vereist een andere aanpak van vraagstukken. Van sturen naar mogelijk maken, van kaders stellen naar faciliteren, van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Er is behoefte aan een lokale overheid die middenin de samenleving staat en adaptief vermogen heeft om op de juiste wijze aan te haken. Oftewel: een nabije, communicatief vaardige overheid. Dit vraagt ook om andere vaardigheden en competenties van jou als medewerker. Het SCD ondersteunt gemeenten om communicatief vaardig te zijn en een goede rol te pakken in de participatiesamenleving. Hoe nabij ben jij?

SAMEN NABIJ DE DRECHTSTEDEN

Servicecentrum
Drechtsteden

SAMENLEVINGSGERICHT WERKEN; EEN VOORBEELD UIT DE PRAKTIJK

SAMEN WERKEN AAN EEN LEVENDIGER DORPSHART VAN ALBLASSERDAM

In mei 2015 startte Mojgan Irvani, projectmanager bij IPM met het project voor de renovatie van het gemeentehuis, een 50 jaar oud monumentaal pand in het centrum van Alblasserdam. De ambitie van het college was om een levendiger dorpshart te realiseren en al snel bleek dat de renovatie van het gemeentehuis niet los gezien kon worden van deze ambitie. "Er moest een visie voor het centrum komen", vertelt de projectleider in een interview. "En het college was duidelijk in zijn wens dat de weg naar het resultaat minstens zo zwaar woog als het resultaat zelf. Alblasserdam werkt met een samenlevingsagenda en daarom wilde het college dat ik deze visie maakte in samenwerking met de inwoners, ondernemers en maatschappelijk partners uit Alblasserdam."

SAMENLEVINGSGERICHT WERKEN, HOE PAK JE DAT AAN?
"We zijn het visietraject open ingegaan. Tijdens meerdere samenlevingsavonden met inwoners, ondernemers en maatschappelijk partners hebben we gezocht naar de identiteit van Alblasserdam en wat voor dorp we willen zijn. We hebben varianten gebruikt om met elkaar in gesprek te gaan. Tijdens de laatste avond waren de genodigden zo bekend met het onderwerp dat zij met rode en gele kaarten hun voorkeur konden aangeven voor wat wel en niet wenselijk was."

"We zijn er als team achter gekomen dat samenlevingsgericht werken om een andere aanpak vraagt. Dit moet je zelfs doortrekken naar de aanbestedingen die je doet. We hebben bijvoorbeeld bij de selectie van de stedenbouwkundige en de architect meer aandacht besteed aan hun algemene competenties (communicatief, luisteren en samenwerken) dan aan hun diploma's en referenties."

HOE ORGANISEER JE NABIJHEID?
"Bij samenlevingsgericht werken speelt communicatie een wezenlijke rol. Niet informeren, maar open met elkaar in gesprek gaan. Het gaat om nabijheid, echt contact maken en faciliteren op de plaatsen waar de mensen uit het dorp zich bevinden. Onze communicatieadviseur, Pauline Schilthuizen heeft ons tijdens dit project vanaf het begin advies gegeven wanneer, hoe en op welk niveau we de mensen in dit traject moesten betrekken. Naast de inrichting van het communicatieproces met klankbordgroepen, samenlevingsavonden en rondleidingen door het gemeentehuis heeft zij alle denkbare communicatiemiddelen ingezet om iedereen in het dorp voortdurend te informeren."
"Als je vandaag de dag een Alblasserdammer aanspreekt over de ontwikkeling van het dorpshart of het gemeentehuis, weet hij of zij precies waar je het over hebt. Dat is de kracht van goede communicatie."

"Het gaat om nabijheid, echt contact maken en faciliteren op de plaatsen waar de mensen uit het dorp zich bevinden"

CONTACT
Werkt u aan thema's of projecten die een grote groep in de samenleving raken en waarbij veel partijen met verschillende belangen betrokken zijn? Laat u adviseren en ondersteunen door de communicatieadviseurs van het Servicecentrum Drechtsteden. Zij zijn gespecialiseerd in overheidscommunicatie en -participatie en hebben een groot hart voor en kennis van de Drechtsteden.

"Door transparant te zijn over wat je als overheid voor opdracht hebt en wat jouw belangen zijn, kun je al aan het begin duidelijkheid scheppen en veel weerstand wegnemen."

CONFLICT BEMIDDELING IN DE DRECHTSTEDEN

Gemeenten hebben veel belang bij een open en klantvriendelijke relatie met de burger. Besturen gaat immers veel efficiënter en wordt veel effectiever als de burger 'meewerkt'.

Bij een goede samenwerking en een snelle oplossing van conflicten zijn gespreks- en conflictvaardigheden belangrijk. Annelies van Dommelen en Carola van Rijsbergen werken beiden bij het SCD en zijn inmiddels vijf jaar Registermediator voor de Drechtsteden. Zij hebben de afgelopen jaren al heel wat gesprekken gevoerd en zagen de overheid langzaamaan dichter bij de burger komen. Er wordt beter geluisterd, en gemeenten realiseren zich dat het loont om burgers te betrekken bij het uitvoeren van beleid.

EEN GOED GESPREK

Door het aangaan van een goed gesprek voelen burgers zich gehoord. De gemeente krijgt een gezicht en blijkt er ook voor hen te zijn.

Het Juridisch Kenniscentrum bemiddelt al in conflictsituaties naar aanleiding van binnenkomende bezwaarschriften. Maar Carola en Annelies bemiddelen ook op andere terreinen waar zich conflicten kunnen voordoen. Eén van die terreinen is het inzetten van bemiddeling bij het ontwikkelen en uitvoeren van nieuw beleid. Als eerste stap ga je met de burger om de tafel en probeer je zijn belangen en behoeften boven water te krijgen.

Door transparant te zijn over wat je als overheid voor opdracht hebt en wat jouw belangen zijn, kun je al aan het begin duidelijkheid scheppen en veel weerstand wegnemen. Met een goed (bemiddelings-) gesprek kunnen de plooien in complexe beleidsonderhandelingen al vroegtijdig worden gladgestreken.

WAT IS MEDIATION?

Mediation is het oplossen van geschillen met de hulp van een neutrale conflictbemiddelaar: de mediator. Hij of zij begeleidt de onderhandelingen en bewaakt het proces. De mediator doet geen uitspraak. Hij of zij helpt de partijen om een eigen, gezamenlijke oplossing te bereiken.

Naast de formele mediation biedt het SCD ook informele bemiddeling en gespreksbegeleiding. Al deze instrumenten bevorderen het gesprek met de burger.

VOORDELEN VAN MEDIATION

AANDACHT VOOR HET WERKELIJKE CONFLICT:
Met mediation komt het werkelijke conflict op tafel en wordt het tot een oplossing gebracht.

MEDIATION VERLOOPT SNELLER:
Soms is binnen één dag al een oplossing gevonden. Meer dan tweederde van alle mediations slaagt.

MINDER BEZWAARSCHRIFTEN:
Dit ontlast tevens de medewerkers van de betrokken overheden.

LAGERE KOSTEN:
Mediation beperkt de kosten van een conflict.

POSITIEVE BEELDVORMING:
Organisaties krijgen gedurende de mediation een menselijker en persoonlijker gezicht. De afstand tussen overheid en burger wordt kleiner en de wederzijdse betrokkenheid groter.

COLUMN

"Het helpt niet alleen de burgemeester en wethouder zelfverzekerd op het podium te gaan staan, maar juist ook onze eigen ambtenaar zijn werk midden in de samenleving te doen."

ESTHER BUNNIK
AFDELINGSMANAGER COMMUNICATIE, SERVICECENTRUM DRECHTSTEDEN

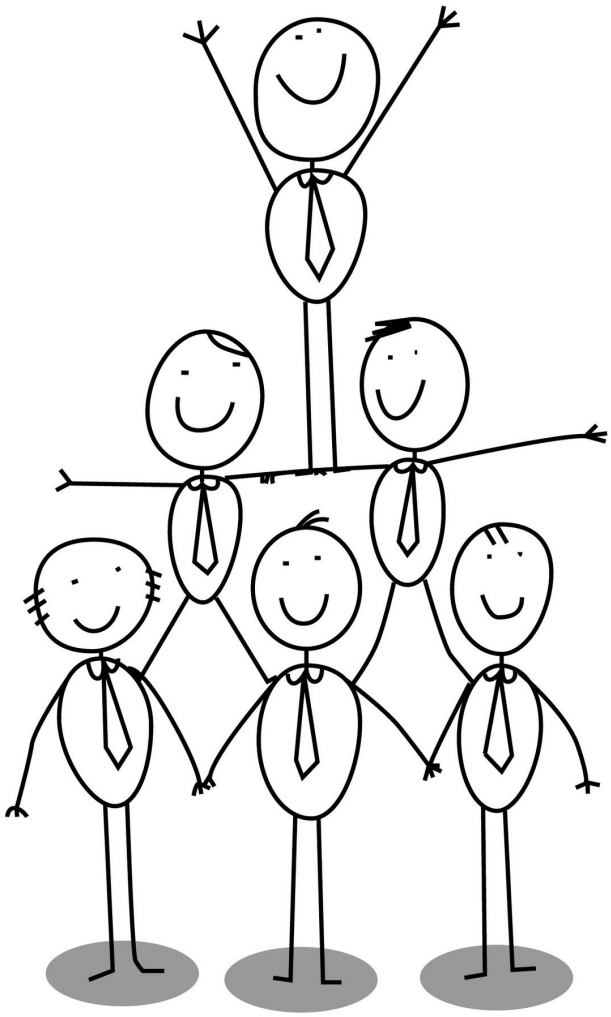
DRECHTSTEDEN
COMMUNICATIEVE OVERHEID

"DE AMBTENAAR VAN DE TOEKOMST MOET NIET ALLEEN GOEDE BELEIDSNOTA'S KUNNEN SCHRIJVEN. MEER DAN VROEGER ZAL DE AMBTENAAR UIT DE 21E EEUW OOK OP HET PODIUM OPEREREN EN NIET ALLEEN ACHTER DE SCHERMEN".
Dat zei Zeger van der Wal, bijzonder hoogleraar bestuurskunde, in de special Werken bij de overheid van De Volkskrant (26 okt jl).

Dat geldt vanzelfsprekend ook bij ons in de Drechtsteden: niet alleen de bestuurder moet communicatief opereren, maar juist ook de organisaties daarachter: we moeten allemaal denken en werken vanuit de burger, de ondernemer, de maatschappelijke instelling en zorgen dat we midden in de samenleving staan. Want niet wij - als overheid - bepalen waar het gesprek over gaat en wanneer inwoners mee mogen doen. Nee, die Dordtenaar, Alblasserdammer, Ambachter, Papendrechter, Sliedrechter of Zwijndrechtenaar organiseert zichzelf, zoekt per onderwerp gelijkgestemden, gebruikt social media om zich te laten horen en verwacht een overheid die bereikbaar en bereid is om mee te doen. Dat vraagt om communicatieve bestuurders én ambtenaren die minder organiseren en meer meedoen; die minder praten en meer luisteren; die minder leiden en meer volgen; die minder binnen en meer buiten zijn. En die denken vanuit behoeftes en mogelijkheden in plaats van vanuit regels en beperkingen.

Vanuit ons vakgebied Communicatie ondersteunen wij dit op allerlei manieren. We organiseren het persoonlijke gesprek en we helpen met social media als Twitter, Facebook, Instagram en Pinterest de interactie aan te gaan. En in alle gemeenten en bijvoorbeeld ook voor de Sociale Dienst werken we met een online monitor. Daarmee hebben we op elk moment in beeld welke thema's buiten leven en hoe de maatschappij reageert op voorstellen en plannen. En kunnen we gericht adviseren hoe om te gaan met het maatschappelijk sentiment. Dat draagt allemaal bij aan de communicatieve overheid die we in de Drechtsteden willen zijn. Het helpt niet alleen de burgemeester en wethouder zelfverzekerd op het podium te gaan staan, maar juist ook onze eigen ambtenaar zijn werk midden in de samenleving te doen.

"Denken vanuit behoeftes en mogelijkheden in plaats van vanuit regels en beperkingen."



HET NIEUWE COMMUNICEREN

Sociale media zijn niet meer weg te denken uit onze maatschappij. Als nabije overheid zullen we deze platforms op z'n minst serieus moeten nemen bij het maken van onze communicatiestrategie richting stakeholders. Het interactieniveau ligt hoger via sociale media dan via de gebruikelijke informatiekanalen van de gemeente en is dus een mooie aanvulling op onze reguliere communicatie. In Sliedrecht hebben ze het middel dit jaar succesvol ingezet voor o.a. de reconstructie van het kruispunt Ouverture/Sliedrecht-West. Naar grote tevredenheid van projectleider Hans Bregman.

"Aan de A15 ter hoogte van Sliedrecht-West lag een gevaarlijk kruispunt waar al jaren plannen voor waren om het veiliger te maken met een rotonde. Uit nieuwe berekeningen bleek dat de rotonde niet voorzag in een structurele oplossing en dat stoplichten op dat punt een beter alternatief waren. Het doel van de communicatie was om de gebruikers van de weg in deze verandering mee te nemen, te informeren over de geplande wegwerkzaamheden en de plannen zo, het liefst visueel, te presenteren", aldus de projectleider.

Het communicatieteam van Sliedrecht besloot onder andere filmpjes te maken en deze te publiceren via meerdere kanalen, zoals Facebook, Twitter en YouTube. Mensen zijn visueel ingesteld. Bovendien heeft de gemeente al veel volgers waardoor het bereik van de boodschap groter is, in vergelijking met bijvoorbeeld een bericht op de gemeentepagina en de website of een bewonersavond. En de stap voor een gebruiker om een reactie te geven, is ook minder groot.

Het succes van de inzet van filmpjes via deze kanalen was groot; we bereikten 20.000 weggebruikers en er kwamen veel reacties. Goede monitoring van de social media was hier ook belangrijk. Toen het project afgerond was, is er via Facebook onderzocht hoe tevreden de gebruikers waren over het nieuwe kruispunt. Hier kwamen 172 reacties op: de meeste waren positief en opmerkingen, zoals het beter afstellen van de stoplichten, zijn ook uitgevoerd.

De projectleider: "Social media moeten zeker geen vervanging zijn van reguliere communicatiemiddelen, maar zijn een toevoeging erop. Het enige nadeel dat ik kan bedenken is dat je ongefilterde reacties binnenkrijgt. Negatieve reacties krijg je dus ook. Maar met goede monitoring, zoals in Sliedrecht en de korte lijnen met ons als aannemers, ondervang je dit door snel een antwoord te geven. In andere gemeenten waar ik projecten heb gedaan zijn ze bang om buiten de lijntjes van het huidige communicatieplan te gaan. Sliedrecht en de Drechtsteden zijn echt een voorloper op het gebied van social media."

OPEN DATA

Wanneer instanties zoals gemeentes informatie publiceren waar iedereen gebruik van kan maken hebben we het over Open Data. Dit kan op alle mogelijke manieren gebruikt worden. Bijvoorbeeld voor het maken van de Buitenbeter app.

De Drechtsteden doen hier uiteraard ook aan mee; via de volgende link kun je de huidige beschikbare bronnen vinden. Het SCD is hierbij betrokken door regie te voeren bij het plaatsen. Zo wordt dus gegarandeerd dat de informatie ook kwalitatief goed is.

Via dit formulier kun je zelf ook vragen stellen aan de collega's Hans Beutick of Maar-ten van Giels over nog niet beschikbare bronnen. Waar we als Drechtsteden nu negen bronnen beschikbaar stellen zal dat in de nabije toekomst alleen maar meer worden. Met als resultaat veel leuke apps en inzichten.

Kijk ook eens op het Dataportaal van de Nederlandse overheid.

Wist je dat?

We per 1 april 2017 een nieuwe Arbodienst hebben en het SCD is gestart om voor alle Drechtstedenorganisaties een soepele overgang te laten plaatsvinden van de dienstverlening van Arbo Unie naar Arbo Active? *Er een wetsvoorstel ligt voor de Wet open overheid? Deze wet heeft als doel om overheden en semioverheden transparanter te maken om zo het belang van openbaarheid van publieke informatie voor de democratische rechtsstaat, de burger, het bestuur en economische ontwikkeling beter te dienen. En meer naar voren te treden als nabije overheid* **SID, het nieuwe Social Intranet binnen de Drechtsteden, binnenkort een eigen 'gezicht' krijgt in de vorm van een 'character'?** *De Dag van de Mobiliteit een groot succes was? Veel mensen in regio Rijnmond-Drechtsteden namen voor een dag plaats op een andere werkplek.* **Het Individueel Keuzebugdet er bijna aankomt en je hier op de intranetpagina IKB alles over kunt lezen?** *Het SCD vanaf januari 2017 een nieuwe, verbeterde ingang gaat krijgen? Hierdoor wordt o.a. de bezoekersruimte groter en kunnen bezoekers zich direct melden bij het Serviceloket. Zo wordt de ontvangst bij het SCD een stuk klantvriendelijker.* **De afdeling DIV werkt aan de digitalisering van meer dan 3.000 personeelsdossiers binnen de Drechsteden?** *Met de komst van het KZA de papieren documenten formeel vervangen worden door digitale reproducties en de afdeling DIV hiervoor een handboek vervanging geschreven heeft waardoor dit mogelijk wordt?* **De afdeling Vastgoed, Beheer & Onderhoud van het IBD overgaat naar de afdeling Facilitaire Zaken van het SCD en vanaf 9 januari 2017 gehuisvest is binnen het SCD-gebouw aan de Noordendijk?**

"Elkaar kennen, weten wie aan de andere kant van de lijn werkt, versterkt de samenwerking én kwaliteit van het werk. Kortom; voor herhaling vatbaar, ook voor andere afdelingen van het SCD."

HOE WORDT JOUW ORGANISATIE NABIJ?
wij adviseren graag

De nieuwe rol van gemeenten vraagt om adaptief vermogen om in te spelen op de veranderende omgeving. Dit vraagt om een lerende organisatie.

Hoe maak je als organisatie de omslag van buiten naar binnen en hoe vertaal je dit door op alle niveaus? Wat moeten je medewerkers leren en hoe pak je dat aan? Hoe zet je medewerkers in hun kracht om deze nieuwe manier van werken toe te kunnen passen? Dit zijn grote vraagstukken waar wij vanuit Mobiliteit en Ontwikkeling graag samen met jouw organisatie naar kijken.

We bieden advies op het gebied van opleiden en ontwikkelen en maken de vertaling naar concrete ontwikkelrichtingen.

Meer weten? Neem contact op met Evelyn Spoor, telefoon 078 770 4277 of email: eh.spoor2@drechtsteden.nl

HOE WORD JIJ MEER NABIJ?
Volg een passende training!

Nabijheid bij de samenleving vraagt ook andere competenties en vaardigheden van jou als medewerker. Wil je leren hoe je een goed participatietraject ontwerpt en succesvol begeleidt ? Hoe je omgaat met tegengestelde belangen? Of hoe je als medewerker omgaat met een snel veranderende omgeving? Geef dan je interesse aan voor een van onze trainingen, zoals :

- **Organiseren in samenspraak**
- **Omgaan met weerstand in een participatieproces**
- **Pre-mediation vaardigheden**
- **Succesvol werken in een lexibele organisatie**

Klik hier voor ons volledige trainingsaanbod.

NABIJ ONZE KLANT CREDITEUREN4U

Begin november liet team Crediteuren de klant een kijkje in de keuken nemen. Ruim 100 collega's uit de regio bezochten de sessies. Doel was elkaar te ontmoeten, inzicht te geven in een aantal processen en de samenwerking te versterken. De verwevenheid in het betaalproces is groot. Niet alleen het SCD, maar ook de klant speelt hierin een belangrijke rol. Een goede samenwerking en inzicht in elkaars werkzaamheden zijn daarom onmisbaar. Beide partijen vonden het leuk om nu gezichten te hebben bij de collega's die men normaal gesproken alleen via de telefoon spreekt.

'Wie kan rekenen, rekent op team Crediteuren.' Dit is de slogan die het team Crediteuren elke dag nastreeft te verdienen, zoals teamleider Carin van Vark benoemde in haar aftrap. Na de aftrap werden twee informatiesessies gegeven: over het factuurregistratieprogramma OCR (Optical Character Recognition) en over wat er allemaal komt kijken bij het proces van factuurafhandeling. Na de sessies kon men op de financiële markt vragen stellen bij de verschillende onderdelen en ondertussen kennis met elkaar maken.

Team Crediteuren hoopt van harte dat alle aanwezigen met een positief gevoel terugkijken op de sessies en ons in de toekomst beter weten te vinden. Want goede dienstverlening: dat doen we samen!

"Goed dat het SCD zich zo op deze wijze presenteert, verbinding maakt met collega's/ klanten en laat zien wat er allemaal bereikt is de afgelopen jaren!"