

Weergave bijeenkomst 24 januari 2018

Welkom door burgemeester Fred Veenstra

Aanwezig zijn 39 personen, inwoners, raadsleden en de gemeentelijke organisatie.

Introductie op de avond door Guido Enthoven.

Uitwerking thema's

De ideeën die de vorige keer zijn geformuleerd proberen we nu zo concreet mogelijk maken. Er is een half uur tijd om in de groepen de onderwerpen te bespreken.

Groep 1 o.l.v. Jeannet Speelman heeft als onderwerp "Bewoners vaker laten meedenken"

Groep 2 o.l.v. Luciënne Boelsma "Bewonersinitiatieven"

Groep 3 o.l.v. Johan Dijkstra (hij vervangt Matthijs Sikkes-vd Berg), "Dorpsbelangen en samenwerking"

Groep 4 o.l.v. Sytze Holtrop heeft als onderwerp "Dienstverlening – wegwijsfunctionaris"

De heer Enthoven geeft een advies aan de groepen: Het is goed je af te vragen:

- Waarom is het een goed idee?
- Wie moet het uitvoeren?
- Wanneer en welke stappen moeten er genomen worden?
- Wat is er voor nodig om er een succes van te maken?

Lagerhuisdiscussie

Vervolgens zijn er vier Lagerhuis sessies, waarvan het doel is om de ideeën aan te scherpen en om gevoel te krijgen of er draagvlak voor de concrete ideeën is.

Groep 1 "Bewoners vaker laten meedenken".

Voorstel uit de werkgroep:

De werkgroep constateert dat plannen nu vaak al rijp voor besluit zijn, waarna betrokkenen pas meepraten/inspreken over deze plannen. De werkgroep concludeert dat de communicatie van de gemeente over aankomende plannen moet verbeterd worden. Daarnaast wordt er een Jaarplan gemaakt, waarin een aantal punten door de raad wordt opgenomen, een soort termijnagenda. Bij een aantal punten wordt de mogelijkheid geboden om mee te denken vóórdát de plannen gemaakt worden. Een soort denktank die meedenkt om de plannen te maken, brede deskundigheid uit de eigen omgeving. Een alternatief is deelnemers voor zo'n denktank bij loting te selecteren. Als het vooraf gebeurt. Het is een andere manier van denken.

Wisselwerking met de zaal:

Bewoners kunnen zich dan in een vroeg stadium aanmelden om mee te denken. Het vergt een andere manier van denken, onder andere doordat het betrekken van inwoners en andere betrokkenen vooraf gebeurt en niet lopende het proces of achteraf, zoals nu vaak het geval is. Hiermee maak je vanaf de start van het maken van plannen de deskundigheid al breder, onder andere doordat mensen de plaatselijke situatie beter kennen. De veronderstelling is dat daarmee ook de kans dat mensen bezwaar maken afneemt.

Het voorstel van de werkgroep is dus: maak een Jaarplan, en bereid een aantal punten van dit jaarplan in een brede setting voor. Het punt wordt via alle beschikbare kanalen gecommuniceerd, zodat inwoners, betrokkenen, deskundigen etc kunnen reageren en een denktank kunnen vormen om vooraf over het onderwerp mee te praten en hun specifieke kennis of ervaring in te brengen.

Van degenen die stemmen zijn 2 personen tegen, de rest is voor.

Groep 2 "Bewonersinitiatieven"

Voorstel uit de werkgroep:

Plaatselijk belang groepen zijn goede gesprekspartners voor iedereen en daarmee dragen ze ook een grote verantwoordelijkheid. Voor de gemeente is het zaak om initiatieven die via de dorpen worden ingebracht serieus te nemen en te bedenken hoe met dergelijk initiatieven kan worden omgegaan. Het moet voor iedereen eenvoudig zijn om een initiatief in te dienen.

Een ambtelijk deskundige kijkt vaak mee, en dat zou de leidraad moeten zijn bij een proces voor initiatieven uit de samenleving, al dan niet door plaatselijk belang voorgelegd. De gemeente organiseert het proces.

Een procesomschrijving zou uitsluitel moeten geven over het tijdpad dat moet worden gevolgd, over de haalbaarheid, het meenemen van de omgeving bij plannen, de duur van de uitvoering. En dit allemaal in een vroeg stadium. De gedachte is dat Initiatieven die vanuit de burger komen het meeste draagvlak hebben om tot uitvoering te komen. Er kunnen tijdens de route van een initiatief ook nog verrassende effecten worden bereikt.

Wisselwerking met de zaal:

Het zijn mooie plannen, maar de voortgang moet wel worden bewaakt. Wie doet dat? Het moet voor iedereen duidelijk zijn dat er een initiatief is ingediend en de voortgang moet gemakkelijk zichtbaar op de gebruikelijke publicatiekanalen staan, in ieder geval vier weken. In een beginstadium kunnen voor en tegenstanders bij elkaar gebracht worden door de initiatiefnemer, zoals dat bij de Omgevingswet straks ook het geval is.

Ook bij dit onderwerp is het belangrijk om goed te communiceren.

Het voorstel van de werkgroep is dus: Een goede procesomschrijving maken die een leidraad kan zijn voor mensen die vanuit de samenleving of samen met de gemeente een initiatief ontplooiën tbv de samenleving, rekening houdend met het goed managen van de verwachtingen.

Unaniem voor

Groep 3 "Dorpsbelangen en samenwerking"

Voorstel uit de werkgroep:

De dorpenbelangen hebben een behoefte om met elkaar samen te werken. In bijna alle dorpen is een plaatselijk belang actie, echter in Joure en Lemmer niet.

De samenwerking wordt omschreven als:

- Het is goed om van elkaar te leren. In de praktijk verandert een bestuur van een pb met regelmaat en dan is het goed op elkaar terug te kunnen vallen
- Bij grotere onderwerpen die de dorpen of zelfs de gemeente overstijgen kunnen pb's gezamenlijk optrekken met elkaar (bv aanvliegroutes Vliegveld Lelystad)
- De gemeente zou de starter moeten zijn; initieert een eerste ontmoeting tussen de pb-verenigingen in de gemeente
- Er kan ook een samenwerking ontstaan met andere organisaties in de gemeente

Wisselwerking met de zaal:

Het idee is dat besturen van plaatselijke belangen elkaar wel opzoeken, maar de vraag aan de gemeente is daarin te faciliteren. Er zijn wellicht maar één of twee startbijeenkomsten nodig om elkaar te ontmoeten en te leren kennen. Vanuit verschillende belangen en onderwerpen zoekt men elkaar vervolgens wel op. Men kan ideeën uitwisselen, op een manier zoals dat destijds tijdens de dorpencaroussel gebeurde. Bij overstijgende onderwerpen moet de gemeente het voortouw nemen.

Het voorstel van de werkgroep is dus: Initieer als gemeente één of twee bijeenkomst met alle Plaatselijk Belang- en wijkverenigingen in de gemeente, waarna de ontstane contacten hun eigen weg zullen kunnen gaan, eventueel met een incidentele handreiking van de gemeente.

Een zevental mensen heeft geen mening, de rest is hier voor.

Groep 4 “Dienstverlening –wegwijsfunctionaris”

Probleemstelling: de burger wordt niet altijd op een adequate manier geholpen en weet niet altijd de weg in de gemeente

De werkgroep constateert dat er in de organisatie is voorzien in een ‘paadwizer’: er is een informatieloket en het KCC is er voor de telefonische informatie.

Voorstellen uit de werkgroep:

1. Bij contact met de gemeente moet een vraag of verzoek wel adequaat worden opgenomen. Om te horen hoe mensen dat ervaren, wordt de suggestie gedaan om bij post van de gemeente een evaluatieformulier te voegen.
2. Daarnaast zijn er mensen die, ondanks het loket en het KCC, verdwalen in de wirwar van afdelingen in de gemeentelijke organisatie. De werkgroep doet de suggestie een onafhankelijke functionaris aan te stellen, die vanaf het begin van het contact met de gemeente kan meehelpen en meedenken om de goede weg in de gemeentelijke organisatie te vinden, dan wel miscommunicatie of irritaties meehelpt oplossen als er al een proces op gang is gekomen. Dat moet ook op verzoek vanuit de ambtelijke organisatie kunnen gebeuren. Deze functionaris kan helpen voorkomen dat officiële klachten worden ingediend. (Genoemde namen: ombudsman, wegwijsambtenaar, klachtenbemiddelaar, mediator, oliemannetje)

Wisselwerking vanuit de zaal:

Evaluatieformulieren

Wat betreft de evaluatieformulieren wordt opgemerkt dat er al veel geëvalueerd wordt. Conclusie is dat dat ook steekproefsgewijs kan. Daarnaast de vraag wie de formulieren ontvangt en beoordeelt: de betreffende ambtenaar of afdeling, óf één centrale figuur die voor de gehele organisatie inventariseert wat verbeterd kan worden. Aandachtspunt hierbij is dat hier moet worden voorkomen dat de ‘slager zijn eigen vlees keurt’.

Het voorstel uit de werkgroep is om steekproefsgewijs een evaluatieformulier mee te sturen, die bij de gemeente door één functionaris wordt geïnventariseerd en geanonimiseerd aan de afdelingen wordt teruggekoppeld.

De gemeente helpt mensen op weg

Er ontstaat een discussie over de klachtenbemiddeling aan de achterkant (er is al iets voorgevallen waar een klacht over wordt ingediend), of het inzetten van iemand aan de voorkant (zodat klachten kunnen worden voorkomen).

Vooraf

De werkgroep doet bewust een voorstel om aan de voorkant mensen op weg te helpen. Het voordeel van iemand inzetten aan de voorkant is dat een inwoner of ondernemer niet al verstrikt zit in de wirwar van de organisatie, en dan alleen een klacht overblijft, maar dat een klacht voorkomen kan worden door iemand goed te begeleiden.

Achteraf

De gemeente heeft een klachtenregeling, waar vanuit de organisatie een klachten coördinator is aangesteld. Daarnaast is de gemeente aangesloten bij de nationale ombudsman, die geraadpleegd kan worden nadat intern de klacht is behandeld. De vraag die bij klachten gesteld moet worden is over welke klacht het gaat: gaat het om een slechte behandeling van een inwoner bijvoorbeeld of een inhoudelijke vraag waarop de inwoner niet krijgt wat hij wil. Als nadeel wordt ervaren dat de Klachten coördinator aan de organisatie is verbonden. Als dit niet werkt wat dan? Dan zegt een burger als snel, laat maar.

Wat betreft de kosten wordt opgemerkt dat er weinig kosten zullen overblijven, uitgaande van de gedachte dat een goede begeleiding vooraf al kostenbesparend werkt doordat de klachten worden voorkomen, dan wel ontstane irritaties of misverstanden sneller worden opgelost.

Het voorstel uit de werkgroep is dus: benoem als experiment een functionaris die gevraagd en ongevraagd meehelpt en meedenkt bij het contact van inwoners of belanghebbenden met de gemeente en andersom: bij (vastgelopen) contact ambtenaar-inwoner/belanghebbende.

Circa 30% is voor dit voorstel, circa 30% is tegen. De overige aanwezigen stemmen niet mee.

Vervolg

Burgemeester Veenstra rond de avond af en bedankt de aanwezigen voor de inbreng.

Het was een vruchtbare avond, waar goed met elkaar gesproken en geluisterd is. Er komt een uitwerking van de griffie en het eindresultaat kan worden betrokken bij de onderhandelingen na de verkiezingen, met als doel om met elkaar te komen tot een beter democratisch proces. Het is aan de politiek om hier verder vervolg aan te geven en concreet te maken wat met deze resultaten gaat gebeuren.