



# SAMEN BOUWEN AAN VERTROUWEN

Raadsinformatiebrief participatie en  
communicatie Zwijndrecht



Zwijndrecht, 24 mei 2022

Geachte leden van de gemeenteraad,

## Aanleiding

Op 10 mei 2022 heeft u gesproken over het concept raadsprogramma 'Krachtig Zwijndrecht 2.0'. Hierin is participatie en communicatie een eigenstandig programma geworden van waaruit we werken aan versterking van het vertrouwen tussen inwoners, ondernemers en gemeente. U heeft daarbij aangegeven dat een "Krachtig Zwijndrecht" een Zwijndrecht is waarin inwoners, maatschappelijke partners en gemeente in **vertrouwen** met elkaar werken aan maatschappelijke opgaven. Naar elkaar luisteren en dit actief **stimuleren en waarderen** is de basis van deze samenwerking. Iedere mening doet er toe in Zwijndrecht. We vinden het belangrijk dat inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers betrokken zijn bij en meebeslissen over hun directe (leef)omgeving. Ook is voor inwoners en ondernemers die te maken hebben met de gemeente Zwijndrecht, of het nu gaat om raadsleden, collegeleden of medewerkers van de ambtelijke organisatie, belangrijk dat ze weten wat ze van de gemeente kunnen verwachten.



We willen als gemeente naast onze inwoners en ondernemers staan en voor hen doen wat nodig is. Belangrijk daarvoor is het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de gemeente. Het **vertrouwen** in de overheid en daarmee ook de opkomst bij verkiezingen (beiden zowel landelijk als lokaal) neemt echter af. Jannes Blokstra, oud medewerker van de gemeente Zwijndrecht, heeft hierover in 2019 een proefschrift geschreven getiteld 'Vertrouwen in de lokale overheid. Een methodologische zoektocht naar factoren die het vertrouwen in de gemeente verklaren'. In het proefschrift geeft hij onder andere antwoord op de vraag "Wat bepaalt de mate van vertrouwen dat burgers in hun lokale overheid hebben". Uit zijn onderzoek blijkt dat vertrouwen in de gemeente primair wordt bepaald door **responsiviteit** en **beeldvorming**. Goede communicatie en interactie met inwoners is daarin essentieel. Het thema 'Participatie en Communicatie' krijgt daarom terecht een prominente plek in het raadsprogramma.

De verschillende trajecten rond de totstandkoming van het raadsprogramma en de uitvoering van de opdracht die u via verschillende moties en amendementen aan het college en de ambtelijke organisatie heeft meegegeven rondom het bouwen aan vertrouwen vlechten op een mooie manier in elkaar. Uw raad heeft besloten om op 1 juni 2022 in gesprek te gaan met inwoners over de wijze waarop zij betrokken willen worden bij planvorming- en uitvoering in de komende raadsperiode en over de communicatie daarbij past. Daarnaast heeft u aangegeven om door te willen praten over het thema 'Bouwen aan vertrouwen (communicatie en participatie) tijdens een oriëntatieavond. Deze avond staat gepland op 27 september. Luisterend naar wat u heeft meegegeven in de verschillende moties en amendementen en de raadsvergaderingen op 24 januari (invulling moties), 14 april en 10 mei (concept raadsprogramma), maar ook op basis van het rapport van Blokstra (waarvoor hij breed onderzoek heeft gedaan onder inwoners) hebben we een eerste vertaling gemaakt naar een aantal doelstellingen en bouwstenen waarmee we graag deze oriëntatieavond faciliteren. De input die tijdens beide avonden wordt opgehaald bij inwoners, ondernemers en uw raad wordt vervolgens toevertrouwd aan papier en opgewerkt tot een kader en plan van aanpak dat er besluitvorming aan u wordt voorgelegd in november.

## Bouwen aan vertrouwen

Uw raad heeft benadrukt dat we in gezamenlijkheid (gemeenteraad, college en ambtelijke organisatie) moeten werken aan het herstel van vertrouwen in de lokale overheid. Hierbij is het luisteren naar wat inwoners willen en daar vervolgens naar handelen (responsiviteit) van groot belang net als beeldvorming (reputatie bestuurlijke competentie en beeld van de lokale overheid). Goede **communicatie** en **interactie** met inwoners en ondernemers is daarin essentieel. Het kader en plan van aanpak moeten daarom het fundament worden op basis waarvan we de komende jaren bouwen aan versterking van het wederzijds vertrouwen door:



- Invulling te geven aan het “huis van de gemeente” (dienstverlening, dit verloopt via een apart spoor maar wel in samenhang met deze opgave)
- Ruimte te bieden om mee te denken, mee te doen en Initiatieven en ideeën van inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners te stimuleren en faciliteren (participatie)
- Op een duidelijke en toegankelijke manier informatie te delen en ideeën uit te wisselen (communicatie)

## ‘Samen bouwen aan vertrouwen’ als majeure opgave

Het bouwen aan vertrouwen, het betrekken van inwoners en ondernemers bij onderwerpen en op momenten die zij belangrijk vinden en het toewerken naar communicatie die **toegankelijk** is voor iedereen, vraagt om een aanpak met acties op korte, middellange en lange termijn. Het vraagt langdurige en blijvende inzet van alle betrokkenen en loopt als rode draad door de grote opgaven heen waar we in Zwijndrecht voor staan. Met onderstaande ontwikkelingen en de ambities op het gebied van participatie en communicatie is dit thema geworden tot een van de majeure opgaven van de gemeente voor de komende jaren. Hiervoor is een kader dat wordt vastgesteld door uw raad noodzakelijk.

### Veranderende samenleving en maatschappelijke vraagstukken

Verwachtingen en behoeften in de samenleving veranderen regelmatig en in een steeds hoger tempo en ze komen tot uiting in maatschappelijke vraagstukken. Dit zijn problemen of vraagstukken die meerdere groepen mensen met verschillende belangen aangaan en die vragen om een gemeenschappelijke oplossing. Hierbij kun je denken aan thema's als duurzaamheid, armoede en eenzaamheid. Het oplossen van deze maatschappelijke vraagstukken is vaak lastig doordat de betrokkenen tegengestelde belangen hebben. Ook is er sprake van een sociaal dilemma: iedereen heeft er belang bij om bij te dragen aan de oplossing van het probleem, maar toch zetten mensen zich er onvoldoende voor in. Denk bijvoorbeeld aan het duurzaamheidsprobleem. Iedereen weet dat het zou helpen als hij of zij groener zou leven, maar het ook werkelijk doen is toch vaak lastig. In de afgelopen jaren heeft de gemeente een grote hoeveelheid aan veranderingen op zich af zien komen. De eerste periode van decentralisaties is achter de rug en we werken nog hard aan de uitdagingen die dit met zich heeft meegebracht. Tegelijk staan we aan de lat voor meerdere grote nieuwe transitie's zoals de overgang naar aardgasvrij en de inwerkingtreding van de omgevingswet. Dit vraagt om een responsieve overheid die goed kan inspelen op de bewegingen die gaande zijn in de samenleving, een overheid die doet wat nodig is en echt van betekenis is voor inwoners.

### Opgavegericht werken

Wanneer wij als lokale overheid de maatschappelijke vraagstukken oppakken dan worden deze maatschappelijke problemen ook politieke problemen. Het wordt steeds belangrijker om als gemeente dit soort vraagstukken op te pakken en om hier tijdig op in te spelen. Om dit goed te organiseren is in Zwijndrecht tijdens de vorige raadsperiode het ‘opgavegericht werken’ geïntroduceerd. De kern hiervan is dat steeds per opgave gekeken wordt welke waarde we als gemeente kunnen toevoegen aan werkelijke oplossingen en welke andere partijen kunnen bijdragen vanuit hun eigen kwaliteiten. Het betekent dat wat we doen en hoe we ons inrichten afhangt van de opgave en de omgeving waarin die opgave speelt. Dat vraagt om een overheid die kan schakelen tussen haar verschillende rollen (rechtmatige, presterende, netwerkende en responsieve overheid) en dat vraagt wat van de manier waarop we communiceren en hoe we invulling geven aan vormen van participatie.

### Netwerkende en participerende gemeente

Niet alleen ons takenpakket verandert, maar ook de verhouding tussen de gemeente, inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties. Naast onze traditionele rollen waar het draait om rechtmatigheid en het leveren van prestaties, wordt meer en meer verlangd dat een netwerkende en participerende overheid zijn. We werken als netwerkpartner samen met het maatschappelijk middenveld en het bedrijfsleven omdat we als overheid de complexe opgaven niet alleen kunnen oplossen. Als participerende overheid sluiten we ons aan bij wat er in de samenleving gebeurt. We ondersteunen bij maatschappelijke activiteiten in plaats van dat wij die zelf organiseren. Bij deze rollen horen verschillende vormen van communicatie en participatie bij.

### Ambities met impact op de directe (leef)omgeving

In Zwijndrecht hebben we stevige ambities waarbij alle inzet ingrijpt op de directe (leef)omgeving van inwoners en ondernemers. Zo is bijvoorbeeld de impact bij inzet vanuit het sociaal domein in gezinnen ingrijpend, de ruimte voor bouwen van woningen, scholen en voorzieningen klein. Dat vraagt om betrokkenheid bij planvorming en uitvoering en om duidelijke en tijdige communicatie.



### Kloof tussen overheid, inwoners en ondernemers

In zijn algemeenheid hebben we een kloof te dichten tussen overheid, inwoners en ondernemers waarop we deels zelf invloed hebben. We zijn ons ervan bewust dat een aantal diensten alleen door de gemeente geleverd worden (bijvoorbeeld reisdocumenten, identiteitsbewijzen, vergunningen). We hebben daarin een monopolypositie en er past ons daarom **bescheidenheid** richting inwoners en ondernemers. Dit vraagt om inzet op responsiviteit en beeldvorming en om communicatie en vormen van participatie die daarbij passen.

### Kaderstelling

In het kader dat aan uw raad wordt voorgelegd na het zomerreces ter besluitvorming worden aan het “Samen bouwen aan vertrouwen” doelstellingen gekoppeld, passend bij de ambities uit het raadsprogramma. Onderstaande doelstellingen zijn een eerste voorzet om met elkaar over in gesprek te gaan tijdens de oriëntatieavond.

1. *Inwoners en ondernemers hebben een positief beeld van de gemeente Zwijndrecht.*
2. *Zwijndrecht is een responsieve gemeente die luistert naar inwoners en ondernemers daar ook naar handelt.*
3. *Inwoners en ondernemers zijn betrokken bij hun directe (leef)omgeving op een manier die bij hen past.*
4. *De communicatie van de gemeente is uitnodigend, duidelijk en toegankelijk voor iedereen.*

#### Doelstelling 1: Inwoners en ondernemers hebben een positief beeld van de gemeente Zwijndrecht.

Beeldvorming over de gemeente heeft grote invloed op het vertrouwen tussen inwoner, ondernemer en gemeente. We werken aan positieve beeldvorming in de wetenschap dat het beeld dat inwoners hebben van de lokale overheid ook wordt beïnvloed door wat er regionaal en landelijk gebeurt (bijvoorbeeld toeslagenaffaire). We gaan daarom in gesprek over wat voor gemeente we willen zijn voor inwoners en ondernemers. In de periode van lockdowns en maatregelen tijdens de coronacrisis hebben we met elkaar hard gewerkt om **zichtbaar, benaderbaar** en **betrokken** te zijn. Mensen die ervoor kiezen om een publieke functie te bekleden (ambtenaren, wethouders en raadsleden) doen dat bijna allemaal vanuit de motivatie om betekenisvol te zijn voor de samenleving, voor inwoners en ondernemers en om het **publiek belang** te dienen. Het is daarom van groot belang dat ons gedrag, onze inzet en activiteiten aansluiten bij de verwachtingen van inwoners en ondernemers.

We willen dat inwoners en ondernemers zich thuis voelen in het gemeentehuis en dat zij hier met elke vraag terecht kunnen. We hebben dan ook de ambitie om verder te bouwen aan de 1-loketfunctie in het gemeentehuis waar naast de gemeentelijke diensten als de uitgifte van reisdocumenten en vergunningverlening ook de diensten van het 0 – 100+ team en de sociale dienst worden aangeboden. Doel is om ervoor te zorgen dat onze inwoners en ondernemers dichtbij en zoveel mogelijk in 1 keer geholpen kunnen worden. De eerste stappen zijn op basis van de breed gedragen motie “1-loketfunctie” al gezet en deze worden aan het begin van deze raadsperiode verder uitgebouwd.

Verder gaan we met inwoners en ondernemers in gesprek over hun ervaringen met de gemeente. We maken hiervoor gebruik van een aantal bestaande en nieuwe middelen (Website, Wijksprekuren, Sociale Media, adviesraden- en platforms, polls en newsrooms). We maken daarmee inzichtelijk welk beeld er nu leeft bij inwoners en ondernemers en wat er nodig is om dat beeld positief te beïnvloeden.

#### Doelstelling 2: Zwijndrecht is een responsieve gemeente die luistert naar inwoners en ondernemers en daar ook naar handelt

We willen een gemeente zijn die snel kan inspelen op vragen, behoeften en wensen uit de samenleving en vinden het belangrijk om echt te luisteren naar wat inwoners en ondernemers aangeven en hier ook iets mee doen in de planvorming, beleidsvorming en uitvoering van gemeentelijke taken. We willen een responsieve gemeente zijn en dat vraagt iets van ons allemaal:

- *Op bestuurlijk niveau gaat het om als raad en college ruimte geven voor een proces van ‘niet weten’: niet weten wat er uit een experiment gaat komen, niet weten wat een aanpak precies gaat opleveren;*
- *Op leidinggevend niveau gaat het om de uitvoering rugdekking en ruimte te geven om ‘te doen wat mogelijk is’, een omgeving faciliteren waar medewerkers kunnen experimenteren en leren van elkaar;*
- *Op beleidsniveau gaat het om beleid waarin ruimte is voor maatwerk en de weg vinden in het doolhof aan regelingen;*
- *Op uitvoeringsniveau gaat het om het kunnen inschatten wat werkelijk van betekenis is voor inwoners en ondernemers.*

We hebben allemaal onze eigen invloed op het realiseren van een responsieve overheid, die werkt vanuit de bedoeling. Daarvoor is samenwerking en elkaar ruimte geven een van de belangrijkste randvoorwaarden, evenals het elkaar meenemen in het vallen en opstaan dat bij deze processen hoort. Een responsieve gemeente zijn betekent niet dat de gemeente altijd precies moet doen wat inwoners en ondernemers willen. Diverse factoren spelen mee bij de afweging om te besluiten wel of niet mee te gaan in hun wensen. Zo kan de wens van de ene inwoner of ondernemer strijden met die van een ander of met het algemeen belang van inwoners en ondernemers in Zwijndrecht. Ook de beperkte beschikbaarheid van financiële middelen of wettelijke kaders kunnen aanleiding zijn om iets al dan niet te doen. We willen daarom beter uitleggen waarom we de keuzes maken die we maken en waarom die soms niet of slechts deels aansluiten bij de wensen van inwoners en ondernemers.

We werken aan onze responsiviteit door te beginnen bij basale zaken zoals het (tijdig) beantwoorden van brieven, e-mails, telefoontjes en berichten via sociale media, maar ook door inwoners en ondernemers te raadplegen en inspraak te geven in processen, projecten en beleidsontwikkeling en -uitvoering. We nemen daarbij het advies van Jannes Blokstra ter harte om:

- *bestaande processen (zoals beantwoording van brieven, telefoon, e-mail, berichten op sociale media) beter te organiseren;*
- *de communicatie met de inwoners onder de loep te nemen en de instrumenten voor betrokkenheid maximaal te gebruiken;*
- *door creatief binnen de bestaande wettelijke kaders nieuwe instrumenten zoals het Zwijndrechtse Pak aan! in te zetten.*

**Doelstelling 3: Inwoners en ondernemers zijn betrokken bij hun directe (leef)omgeving op een manier die bij hen past.**

Inwoners die het gevoel hebben dat de gemeente voldoende ruimte geeft aan bewonersinitiatieven en daarbij flexibel en respectvol is hebben meer vertrouwen in de gemeente geeft Blokstra aan in zijn onderzoek. Ook geeft hij aan dat wanneer inwoners en ondernemers het gevoel hebben dat de gemeente vertrouwen in hen heeft dit effect heeft op het vertrouwen van diezelfde inwoners en ondernemers in de gemeente.

Een 'Krachtig Zwijndrecht' is een Zwijndrecht waar inwoners en ondernemers actief betrokken zijn bij planvorming en uitvoering en waar wij hen andersom faciliteren bij het realiseren van ideeën en initiatieven die bijdragen aan de veiligheid en leefbaarheid. We willen dat zij betrokken zijn bij hun directe (leef)omgeving op een manier die bij hen past.

Dat betekent in ieder geval dat:

- *Zij voldoende ruimte krijgen om zelf ideeën en initiatieven te realiseren;*
- *De gemeente zich bij ideeën en initiatieven flexibel opstelt;*
- *De gemeente inwoners en ondernemers met ideeën en initiatieven met respect behandelt.*

We betrekken inwoners en ondernemers bij duurzame oplossingen voor maatschappelijke opgaven. Dit vraagt om tijdige betrokkenheid en tijdige inspraak.

In aanvulling op bestaande platforms (wijkplatforms, Dorpsraad, seniorenraad en inwonersadviesraad), klankbordgroepen en bestaande initiatieven (PAK AAN! Kinderburgemeester/-ambassadeurs, inloopavonden) gaan we met elkaar in gesprek om in beeld te brengen bij welke onderwerpen, op welk moment en in welke mate inwoners en ondernemers betrokken willen worden bij planvorming en uitvoering. We hebben hierbij specifiek aandacht voor de input en betrokkenheid van jongeren.

Betrokkenheid betekent ook gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de leefbaarheid en veiligheid in Zwijndrecht. Hierin is ons meldingsysteem Fixi een belangrijk middel. In de periode van januari – december 2021 zijn via Fixi 10.000 meldingen binnengekomen. De huidige werking van het systeem zorgt ervoor dat meldingen worden overgedragen aan collega's en organisaties die de melding moeten oppakken. Daarmee is een melding in ons systeem afgedaan, maar voor een inwoner of ondernemer nog niet per se afgehandeld. We gaan daarom op zoek naar een manier om steekproefsgewijs inwoners te benaderen die een melding hebben gedaan om te leren van de feedback die zij geven over de afdoening van hun melding.

**Doelstelling 4: De communicatie van de gemeente is uitnodigend, duidelijk en toegankelijk voor iedereen.**

In deze raadsperiode werken we stapsgewijs toe naar communicatie die uitnodigend, duidelijk en toegankelijk is voor iedereen, naar communicatie die open en op maat is. We toetsen de gemeentelijke communicatie die plaatsvindt via de website, sociale media, gedrukte media en andere kanalen hierop en betrekken daar inwoners en ondernemers bij. Specifieke aandacht gaat hierbij uit naar:

- Heldere informatievoorziening over regelingen en diensten (bijvoorbeeld over minimaregelingen, kwijschelding van gemeentelijke lasten);
- Bewustwordingscampagnes ten aanzien van gezamenlijke opgaven (rol van inwoners bij waterberging, duurzaamheid, terugdringen verstening om duurzaam te vergroenen, energietransitie).



## Vervolgproces

De inhoud van deze raadsinformatiebrieven wordt gebruikt om op met elkaar in gesprek te gaan over de doelstellingen en bouwstenen voor een beleidskader en plan van aanpak op basis waarvan we in Zwijndrecht in de komende jaren het vertrouwen van inwoners en ondernemers in de gemeente willen vergroten. Met de input van deze avond wordt een beleidskader uitgewerkt dat medio november en ter besluitvorming aan u wordt voorgelegd. In dit plan van aanpak wordt uitgewerkt hoe we aan de hand van korte termijn, middellange termijn en lange termijn inzet werken aan de doelstellingen, wat dit vraagt van de ambtelijke organisatie, college en gemeenteraad, de financiële vertaling en de wijze van monitoren van de opbrengsten.

De opbrengsten van de oriëntatieavond vertalen we vervolgens in definitieve doelstellingen en bouwstenen op basis waarvan de ambtelijke organisatie de komende jaren – in samenwerking met college, gemeenteraad, inwoners, maatschappelijke partners en ondernemers – aan de slag gaat met participatie en communicatie. In het plan van aanpak wordt uiteengezet hoe we hieraan werken aan de hand van korte-, middellange en lange termijn acties, wat dit vraagt van de ambtelijke organisatie en welke kosten daarmee gemoeid zijn. Hierin worden de voorstellen die eerder aan uw raad zijn voorgelegd meegenomen. In de tussentijd staan we niet stil maar bereiden we een aantal acties voor zoals de realisatie van een **digitaal participatieplatform** en gaan we verder met bijvoorbeeld het beter gebruiken van de **participatiewijzer** in de gemeentelijke organisatie. Een aantal acties wordt daarmee zichtbaar na het zomerreces of snel na de besluitvorming in de gemeenteraad.



## Tot slot

Tijdens de behandeling van de eerdere documenten over communicatie en participatie op 24 januari heeft u aangegeven behoefte te hebben aan een integrale aanpak en een kader in plaats van een set aan maatregelen. Daarnaast heeft u tijdens de raadsbijeenkomst op 14 april aangegeven graag in de vorm van een oriëntatieavond over dit thema door te willen praten. We faciliteren deze avond graag aan de hand van deze raadsinformatiebrieven waarin op grond van uw raadsprogramma en eerdere moties en amendementen een voorzet is gedaan voor een aantal doelstellingen. Uw input en de input van de inwonersavond op 1 juni gebruiken we voor de verdere uitwerking van een kader en plan van aanpak 'Samen bouwen aan vertrouwen'. Het kader en plan van aanpak inclusief de financiële vertaling geven zoals door uw raad gevraagd een nadere onderbouwing voor de inzet van extra structurele middelen die nodig zijn om de ambitie en doelstellingen waar te kunnen maken. Deze inzet maakt onderdeel uit van het raadsbesluit dat aan u wordt voorgelegd en wordt vertaald in de begroting 2023 en verder.

Hoogachtend,  
Namens het college van burgemeester en wethouders

Secretaris

Burgemeester