

Raadsmemo

Van : Wethouder ing. L. Mulder
Afdeling : BMO - Publiek en Bestuur
Betreft : Beantwoording toezegging 491
Datum : 22 juni 2026
Registratie nr. : ADV200999080
Zaaknummer : Z/STH26/061645

Onderwerp

Verantwoording resultaatbestemming projecten Visie op dienstverlening en Participatie

Doel

Naar aanleiding van toezegging 491

Toelichting

Op 9 juni is de volgende toezegging gedaan: *“Wethouder Mulder zegt toe de raad te informeren wat er inhoudelijk gedaan wordt voor het bedrag van € 100.000 dat bestemd wordt voor de TopVijf!-projecten Dienstverlening en Participatie.”* Met deze beantwoording wordt invulling gegeven aan deze toezegging.

Project Visie op dienstverlening

De werkzaamheden die opgepakt worden in het project Visie op dienstverlening vloeien voort uit het collegeprogramma *Bouwen en verbinden 2022-2026*. Hierin heeft het bestuur de ambitie uitgesproken om te werken aan een dienstbare, toegankelijke en toekomstbestendige gemeentelijke dienstverlening. In het collegeprogramma is opgenomen dat de bestaande visie op dienstverlening wordt herijkt, samen met de ambtelijke organisatie en inwoners. Daarnaast vragen landelijke ontwikkelingen, zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en de Wet digitale overheid, om actualisatie van de visie. Ook binnen de organisatie bestaat behoefte aan gedeelde en actuele uitgangspunten voor de dienstverlening. Om deze redenen is in 2025 gestart met het project Visie op dienstverlening. Onderdeel hiervan is een nulmeting onder inwoners, gericht op het verkrijgen van inzicht in de ervaren kwaliteit van de gemeentelijke dienstverlening. De uitkomsten vormen, samen met wettelijke kaders en organisatorische uitgangspunten, de basis voor het actualiseren van de visie en het opstellen van een bijbehorend activiteitenplan. Het beschikbare budget wordt ingezet voor de uitvoering van het project, waaronder onderzoek, participatie met inwoners en de verdere uitwerking van de visie en het activiteitenplan.

Project Participatie

Uitvoering nota ‘We doen het samen’

De ambities om de kennis en de kracht van de eigen gemeenschap beter in te zetten, zijn vertaald in de nota inwoners- en overheidsparticipatie ‘We doen het samen’. Deze nota en het actieplan zijn in 2024 door de gemeenteraad vastgesteld. Het project participatie geeft opvolging aan meerdere acties uit deze nota. Aan een groot deel van het actieplan is binnen het reguliere werk al uitvoering gegeven, bijvoorbeeld door het stimuleren en ondersteunen van inwonerinitiatieven via het Ontwikkelfonds. Nu is het van belang om de andere actiepunten op het

gebied van inwonerparticipatie op te pakken, zodat gemeentelijke medewerkers inwonersparticipatie (of inwonerbetrokkenheid) eenduidig en goed kunnen gaan toepassen.

Medewerkers behoefte aan ondersteuning en advies

Diverse onderzoeken binnen gemeente Staphorst gaven de afgelopen jaren het belang van goede participatie aan. Zo constateerde de rekenkamercommissie dat participatie nog niet systematisch wordt toegepast in de organisatie. Uit het onderzoek naar de lokale democratie binnen onze gemeente kwam dat inwoners vinden dat de gemeente beter moet luisteren naar de mening van inwoners en transparanter moet werken. Verder is gebleken dat medewerkers behoefte hebben aan meer advies en ondersteuning om inwonerparticipatie goed toe te passen in de praktijk van alledag. Om deze participatieve manier van werken in de organisatie te implementeren zijn verschillende acties nodig.

Ontwikkelen stappenplan en tools

Het is nodig om een stappenplan te ontwikkelen voor en met medewerkers, zodat medewerkers een gedegen participatieaanpak kunnen maken. Elk project of traject vraagt om maatwerk. Dat begint met de vraag of het gewenst is om inwoner/stakeholders te betrekken? Waarover ga je in gesprek? Wat is de ruimte voor inbreng (participatieladder)? Welke vragen zijn dan relevant? En dan komt de vraag; welke vorm past het beste om de gewenste inbreng op te halen? Hiervoor is het nodig om tools te ontwikkelen om het medewerkers mogelijk te maken op deze manier te werken. Ook kijken we naar hoe we participatie goed kunnen borgen in onze processen, zoals in het beleidshuis en in projectmatig werken. Eerder hebben we aan de college- en raadsvoorstellen al een participatieparagraaf toegevoegd. Het is nu van belang dat medewerkers de juiste tools en kennis in handen krijgen zodat ze in staat worden gesteld deze paragraaf goed op te stellen.

Vraagt inzet medewerkers en expertise op het gebied van participatie

Voor de uitvoering van de nota is eerder een budget van € 50.000 beschikbaar gesteld voor training van medewerkers. Inmiddels is gebleken dat de ontwikkeling en implementatie van de participatieaanpak een grote inzet vraagt, zowel qua capaciteit als expertise. Voor de coördinatie van de werkzaamheden en het bewaken van de voortgang is een projectleider vanuit de organisatie nodig. Daarnaast is inhuur van specialistische kennis op het gebied van participatie noodzakelijk. Het aangevraagde budget wordt hiervoor ingezet.

Benodigd budget

Gedurende 2025 zijn scherpe keuzes gemaakt waardoor er ruimte is ontstaan in de incidentele loonsom. Desondanks kon de benodigde capaciteit voor de projecten niet gevonden worden en liepen daarom vertraging op. Om de eerder vastgestelde ambities en opdrachten alsnog te kunnen realiseren, is het daarom noodzakelijk om een deel (€ 100.000) van de resterende middelen 2025 uit de incidentele formatie-uitbreiding door te schuiven naar 2026. Zie hiervoor ook de paragraaf Personeel – HRM.

Indien het budget van € 100.000 niet beschikbaar wordt gesteld, kunnen zowel het project Visie op dienstverlening als het project Participatie niet worden uitgevoerd. Concreet betekent dit dat er geen vernieuwde visie op dienstverlening en bijbehorend activiteitenplan, gebaseerd op een nulmeting onder inwoners, tot stand komt. Daarnaast kunnen de actiepunten op het gebied van inwonerparticipatie uit de nota *'We doen het samen'* niet worden gerealiseerd. Hierdoor blijven beoogde verbeterstappen in de dienstverlening en de toepassing van inwonerparticipatie binnen de gemeente Staphorst uit en wordt de gewenste professionaliseringslag niet bereikt.

Behandeladvies

Ter kennisneming

Vervolg

-

Digitaal bijgevoegd / ter inzage liggende stukken

n.v.t.