

Bedoeling

werken vanuit de

2020

Dit magazine is een uitgave van de gemeente Rhenen

**TWEE JAAR
GELEDEN**
*begon het
avontuur*

De aanpak

Succesverhalen

Interviews

Quotes van inwoners

gemeente **Rhenen**

DE INWONER STAAT CENTRAAL
over het hoe en waarom werken vanuit de bedoeling

Inhoudsopgave

Voorwoord burgemeester Hans van der Pas	5
Ontmoet het kernteam	6
Tegeltjes	7
Thema 1: Ja-cultuur	8
Quotes gemeentesecretaris Pieter Bonthuis	9
De buitendienst	10
Ontmoet Robbert de Jong	12
Succesverhalen Thema 1	13
Thema 2: Samen verkennen	14
Beleidsadviseur Sandra Reuling	15
Interview Dick Roodbeen	16
Getekend verslag	18
Netwerken helpen inwoners verder	20
Zeg het met een kaartje	21
Succesverhalen Thema 2	22
Quotes uit straatinterviews	23
Gluren bij de burens	24
Thema 3: Meer experimenteren	26
Het doorbraakteam	27
Trainee Irene Bremer vertelt	28
Succesverhalen Thema 3	29
Thema 4: Waarde toevoegen	30
De Rhenense Publieksbalie	31
Ontmoet Marie-José Dilweg	32
Succesverhalen Thema 4	33
Colofon	35



Werken vanuit de bedoeling als antwoord op een snel veranderende samenleving

gemeente **Rhenen**



Voorwoord

burgemeester Hans van der Pas



"Twee jaar terug droomden we over waar we nu zijn"

Begin 2018 zijn we begonnen met de methode 'werken vanuit de bedoeling'. Als organisatie hadden we aan de ene kant te maken met een breed scala van verzoeken van inwoners en aan de andere kant met de regels die het inwilligen van die verzoeken nogal eens bemoeilijkten. We zijn gaan zoeken naar een manier om hiermee om te gaan. Bij het werken

vanuit de bedoeling spelen onder andere de vragen die je bij jezelf kunt stellen: "Waarom deden we dit ook al weer? Wanneer heb je het gevoel dat je van betekenis bent voor de inwoners? Wat is de waarde die jij met je werk toevoegt voor de inwoners van de gemeente?"

Samen met inwoners

Samen staan wij in dienst van onze gemeenschap. Het is aan ons de taak om ervoor te zorgen dat onze inwoners zo goed mogelijk geholpen worden zonder dat we aanlopen tegen regels en grenzen die we zelf gesteld hebben. Dit is ook wat er tegenwoordig van ons verwacht wordt. De maatschappij is steeds mondiger. Inwoners accepteren niet meer klakkeloos wat wij zeggen en dat iets niet kan. Ze willen weten wat we dan wél voor ze kunnen doen. Daarom kijken we samen naar hoe we tot een passende oplossing kunnen komen.

Iedereen doet mee

We zijn nu twee jaar verder

en het begrip 'werken vanuit de bedoeling' is bij alle medewerkers bekend. Zij proberen te denken in mogelijkheden en de grenzen te verruimen. Niet alleen medewerkers merken het verschil, ook inwoners. Ze voelen dat er wordt meegedacht over oplossingen en dit uit zich in complimenten en zo nu en dan ook middels een bosje bloemen. Dit laat zien dat we goed op weg zijn en dat er successen worden behaald. Er is dan ook niets leukers dan succesvol zijn in wat je doet.

Altijd in ontwikkeling

We zijn nog volop in ontwikkeling en dat vraagt tijd. Het is belangrijk dat we ernaar blijven streven dat iedereen 'de bedoeling' in zijn of haar DNA heeft zitten. En dat we de inwoners helpen op de manier waarvoor we allemaal hier zijn. Want dat is... juist ja, de bedoeling!

Hans van der Pas

Hans van der Pas



Ontmoet het kernteam

Cris Zomerdijk, Annette Roks, Sharmila van den Broek en Thea Pleijsier vormen samen het kernteam van het 'werken vanuit de bedoeling'. De inwoners staan hierbij centraal. Zo'n twee jaar geleden begon dit avontuur op het congres Ambtenaar 2.0 in Deventer.

Hoe het begon

Cris gaf hier een workshop over 'werken vanuit de bedoeling'. Zo sprak hij over het doorbreken van de systeemwereld waar regels en wetten leidend zijn voor alle beslissingen die inwoners aangaan. In Rhenen willen we veel meer aansluiten bij de leefwereld van de inwoners en daar past de aanpak van Cris prima bij. Inwoners kunnen prettiger in de gemeente wonen en werken als we in het gemeentehuis werken vanuit de bedoeling. Al langere tijd waren we in de organisatie zoekende naar hoe we aan de 'andere rol' van de gemeente konden bouwen met alle medewerkers samen. In Rhenen ligt de verantwoordelijk-



was enthousiast over werken vanuit de bedoeling.

Wat doet het kernteam?

Naast het uitdenken van het programma, heeft het kernteam ook vele workshops gegeven over de

hoort. "Wij geloven erin, zijn er enthousiast over en willen er dus ook extra tijd aan besteden," meldt Cris. In plaats van een plan uit te rollen, bekijkt het kernteam vanaf het begin stapsgewijs samen met

Steeds meer mensen enthousiast

Het kernteam vindt het heel belangrijk dat ze geen apart enthousiast clubje zijn, terwijl de rest maar gewoon meedoet omdat het moet. Gelukkig mer-

werkwijze, maar langzaam werden steeds meer mensen enthousiast," geeft Sharmila aan. "Medewerkers merkten al snel dat de kennis en vaardigheden die ze meekregen in de workshops, praktisch toepasbaar is."

te spreken dan alleen je riedeltje afwerken," geeft Sharmila aan.

Hoe houd je 'de bedoeling' centraal?

In elk team binnen de organisatie zit een aanjager die er samen met het

"Het is soms echt nog een zoektocht, we zijn er dan ook nog lang niet klaar mee"

Makkelijker gezegd dan gedaan

Het werken vanuit de bedoeling is niet in elke situatie zomaar uit te voeren. Soms kan het namelijk trekken. Wanneer wijk je van de regel af en wanneer kan dit eigenlijk niet? Tot een passend compromis komen kan een lang proces zijn. "Het is soms echt nog een zoektocht, we zijn er dan ook nog lang niet klaar mee," laat Annette weten. Daarnaast is het kernteam zich ervan bewust dat het ook zeker wat vraagt van je sociale vaardigheden om steeds het persoonlijke contact op te zoeken. "Het is natuurlijk veel spannender om iemand aan

kernteam voor zorgt dat 'de bedoeling' binnen dat team centraal blijft staan. Dit vergt veel discipline; echter proberen ze de lol er altijd in te houden. "We laten op een prikkelende manier en met een knipoog weten hoe bepaalde dingen vanuit de bedoeling aangepakt kunnen worden," legt Thea uit. "Ook gebruiken we attributen als tegeltjes, kaartjes en banners die de werknemers eraan kunnen herinneren."

Al met al is het team ontzettend trots op wat ze tot nu toe samen met de aanjagers hebben neergezet en op de positieve reacties die ze hebben gekregen.

"Wij geloven erin, zijn er enthousiast over en willen er dus ook extra tijd aan besteden"

heid laag in de organisatie en krijgt ieder de kans om mee te denken bij de organisatieontwikkeling.

Ook het management maakte kennis met Cris en

toepassing en het belang van 'de bedoeling' in verschillende situaties. Ze gaan vaak met werknemers in gesprek over wat 'de bedoeling' nou echt inhoudt en wat er wel en niet bij

medewerkers waar behoeftes liggen, wat de juiste aanpak is en op welke manier het kernteam met de aanjagers hieraan kunnen bijdragen.

ken ze dat er steeds meer medewerkers in meegaan. "In het begin waren er wel mensen die niet zoveel zin hadden in een lange workshop of überhaupt verandering in hun gebruikelijke



Vallen is niet erg, blijven liggen wel!

Wat als alles wel lukt??

Ik heb het nog nooit gedaan, dus ik denk dat ik het wel kan!

Als je waarde toevoegt, krijg je waardering terug

Zie het derde alternatief

In je eentje ga je sneller, samen kom je verder!

Thema 1: Ja-cultuur

“

Wat kan er wel

”



DIT DOE IK WEL

- Denken in mogelijkheden
- Plezier en positiviteit uitstralen
- Luisteren, doorvragen, meedenken
- ‘Nee’ zeggen kan, maar wel goed gemotiveerd

DIT DOE IK NIET

- Regels voorop stellen
- Waan van de dag laten regeren
- Op alles ‘ja’ zeggen
- Vooraf oordelen



Quotes

gemeentesecretaris Pieter Bonthuis

‘Werken vanuit de bedoeling’ en ‘waarderend vernieuwen’ zijn de pijlers van onze organisatie-ontwikkeling. Aan de hand van deze methodes werken we samen met onze inwoners aan een mooi Rhenen. Als organisatie leren we iedere dag opnieuw. We experimenteren en proberen uit. Als management coachen we en geven we vertrouwen, verantwoordelijkheid en professionele ruimte aan onze medewerkers. Zij pakken hun eigenaarschap en voegen waarde toe. Natuurlijk gaat het niet allemaal in één keer goed. Dat mag ook en daar leren we van. Ik ben ontzettend trots op wat we tot nu toe hebben bereikt!



“

“Alles wat je niet probeert mislukt sowieso”

“Is het al makkelijk, nee... is het al waardevol, absoluut!”

”

“

“Onze belangrijkste regel is dat we naar de bedoeling kijken en dan pas naar de regels”

“Vorig jaar droomden we over waar we nu zijn”

”

“

“Of er is een weg of we vinden er één”

“De dingen moeilijker maken is vrij simpel, de dingen makkelijker maken is vrij moeilijk”

”

“

“We geloven in die ene reden waarom iets wel lukt”

“Als een probleem onoplosbaar lijkt, komt dat vaak doordat we de regels voorop stellen”

”



“Door het werken vanuit de bedoeling probeer je een oplossing of een gulden middenweg te vinden”

De buitendienst

werkte altijd al volgens de bedoeling

Herman Laros en Mark van Giessen van de buitendienst werken al jaren voor de gemeente Rhenen en dit doen zij met veel liefde. “Geen enkele dag is hetzelfde, vandaag zijn we misschien de straat aan het vegen en morgen gaan wij grofvuil ophalen. In de winter maken we de straten ijsvrij en in de zomer zorgen wij een beetje extra voor de natuur. Dit maakt het werk gevarieerd en zo leuk,” vertellen ze enthousiast.

Vanzelfsprekend iets extra's doen

Het 'werken vanuit de bedoeling' was voor Herman Laros eigenlijk al vanzelfsprekend. Al jaren voordat 'de bedoeling' werd ingezet, werkten de medewerkers van de buitendienst al met deze insteek. “Ze vinden het niet meer dan normaal om soms wat extra's te doen voor de inwoners van Rhenen”, zo vertelt Herman Laros: “Als we bijvoorbeeld grof vuil gaan ophalen vind ik het logisch dat we even wat extra's doen voor de mensen. Even een stukje omrijden of wat extra's meenemen wat niet aangegeven stond, is hier een goed voorbeeld van.”

Winters dilemma

Maar heeft het werken vanuit de bedoeling dan wel zin gehad voor de medewerkers van de buitendienst? Zelf vinden ze van wel. De trainingen en workshops hebben

zeker goed gedaan om bijvoorbeeld betere inschattingen te maken wanneer ze voor een dilemma staan.

Een goed voorbeeld hiervan was bijvoorbeeld vorige winter. Het had gesneeuwd en de strooiwagens konden weer uit de loods gehaald worden. Tijdens het strooien stond er een aantal kinderen luidkeels te demonstreren. “Wij willen graag op deze straat glijden, wilt u alstublieft niet strooien?” werd er gevraagd. De bestuurder van de strooiwagen besloot om deze weg niet te strooien zodat de kinderen nog lekker konden spelen. Echter, later werd er geklaagd dat de straat niet was schoongemaakt. De buitendienst is toen nog zo snel mogelijk naar deze straat toegegaan om deze toch sneeuwvrij te maken. “Helaas kunnen we niet alle bewoners tevreden stellen, maar door het werken vanuit de bedoeling probeer je een oplossing of een gulden middenweg te vinden.”

Al met al zijn de medewerkers van de buitendienst tevreden over het 'werken vanuit de bedoeling'. Ze zouden het ook zeker aanraden bij andere gemeenten, want geen enkele gemeente ziet er zo schoon en netjes uit als Rhenen!





Ontmoet

Robbert de Jong

Robbert de Jong is nu ruim een jaar in dienst en werkt als allround financieel medewerker. Volgens Robbert draait werken vanuit de bedoeling om vrijheid krijgen en nemen om binnen de organisatie iets op te pakken. Dit hoeft niet altijd binnen je eigen vakgebied te vallen. Durven doen en fouten maken is niet erg. Volgens Robbert moet werken vanuit de bedoeling, om het te laten slagen, een onderdeel worden van je dagelijkse werkzaamheden.

Klantreis: facturatie

Het team van Robbert is bezig met een project waarbij processen rondom de financiën verbeterd worden. Het facturatieproces is hier onderdeel van en kan efficiënter. Dit proces houdt in dat er vanuit de organisatie een opdracht wordt gegeven, bijvoorbeeld bij een vergunningsaanvraag, om een factuur te sturen naar inwoners of bedrijven. Het moment van het ontvangen van de opdracht tot het moment van betaling valt onder de gemaakte klantreis-facturatie. Als alles vlekkeloos verloopt, is er binnen 30 dagen betaald. Tijdens de workshop van Cris is er een voorbeeld klantreis verkregen. De klantreis is doorlopen voor het facturatieproces. Een klantreis houdt in dat

hoe een klant de verschillende onderdelen in het proces ervaart.

andere het formele taalgebruik in de brieven, geen duidelijkheid over het

klant. De klantreis kan zorgen voor een samenwerking tussen verschillende

"Durf verder te denken dan je eigen werkzaamheden"

je een proces bekijkt vanuit verschillende perspectieven waaronder die van de inwoner. Hierbij wordt gekeken

Wat kan beter?

Uit de klantreis zijn verschillende verbeterpunten gekomen. Dit zijn onder

verloop van het proces, over de herinneringen die worden gegeven, maar ook de communicatie met de

teams. Zo geeft Robbert aan dat ze bijvoorbeeld het formele taalgebruik eventueel samen met team



zaak dan naar de deurwaarder, maar hierbij heeft Robbert de telefoon gepakt om in overleg te gaan met de betreffende inwoner. Er werd afgesproken dat zij ging kijken of ze aan wat extra geld kon komen, en Robbert ging kijken wat hij voor haar kon betekenen. Hierdoor is haar betaling over een bepaalde periode uitgespreid. Nu is ze bij met betalen en heeft ze geen deurwaarder op de stoep. Dit voorbeeld laat precies zien dat je iemand kunt helpen door te werken vanuit de bedoeling.

De uitwerking van het project staat nog in de kinderschoenen, maar het moet ervoor zorgen dat het facturatieproces sneller verloopt en dat de inwoner het positiever beleeft, hoe tegenstrijdig dat ook klinkt. Bij werken vanuit de bedoeling draait het volgens Robbert dus niet alleen om hoe je het voor jezelf makkelijker kan maken, maar ook om hoe je het makkelijker kan maken voor een ander.

Communicatie en team Juridische zaken om kunnen buigen tot een beter begrijpbare brief.

Voorbeeld uit de praktijk

Een verbeterpunt is als een factuur niet betaald wordt. Enige tijd geleden kon iemand niet betalen. Normaal gesproken gaat zo'n

Succesverhalen

Thema 1: Ja-cultuur: denken in mogelijkheden en uit gaan van wat er wel kan

Lokale ondernemer helpt gemeente

Het Sociaal Team werkte aan een casus waarin een inwoner, na een korte gedwongen opname in een kliniek, terug naar huis kon. Zijn huis was helaas nog niet bewoonbaar. Zo was er onder andere geen bed meer. Het was geen menswaardige omgeving.

Matras in ruil voor bloemetje

De medewerkers van het Sociaal Team dachten in mogelijkheden. Ze benaderden lokaal ondernemer de heer Grotenhuis van Jac Wegh, Woningtextiel en slaapcomfort. Hij gaf direct een matras en toebehoren. Als klap op de vuurpijl zei hij dat de gemeente een volgende keer weer een beroep op hem mocht doen! De dag erna heeft het Sociaal Team de heer Grotenhuis met bloemen verrast.

De regels niet vooropstellen

De afhandeling van de aanvraag voor een gehandicaptenparkeerplaats op kenteken neemt altijd veel tijd in beslag. Formeel 12 weken, maar in de praktijk duurt het vaak nog langer. Voor de aanvrager is dit altijd te lang. Elke keer dat hij/zij de auto niet kan parkeren binnen een overbrugbare afstand is vervelend en levert problemen op.

Inspiratie

De workshop 'werken vanuit de bedoeling' inspireerde Bertus Kamps om zichzelf af te vragen: Hoe kan ik zo'n aanvraag sneller afhandelen, toch zorgvuldig blijven en de bezwaar- en beroepsmogelijkheden intact houden?

Borden plaatsen

Hij kwam op het idee om alvast een invalideparkeerplaatsbord met kenteken te plaatsen bij een aanvraag, vooruitlopend op het definitieve besluit. Zo kan de gehandicapte inwoner in korte tijd al gebruik maken van de parkeerplaats. Wanneer achteraf blijkt dat er toch geen recht op een plaats is, dan is het bord ook zo weer weggehaald. Dit levert de collega's van de buitendienst nauwelijks extra werk op. De inwoner was erg tevreden.

Thema 2: Samen verkennen



Vooraf investeren
voorkomt achteraf
incasseren



DIT DOE IK WEL

- Eropuit gaan / de ander opzoeken
- Persoonlijk contact leggen
- Vraag achter de vraag verkennen
- Respect en begrip tonen

DIT DOE IK NIET

- Vooraf oplossen
- Afschuiven / 'over de schutting gooien'
- Voor de ander invullen
- Informatie achterhouden



Waarde toevoegen aan een teleurstellende boodschap

"Hoe bevalt het werken aan wateroverlast binnen de gemeente? Je zal het vast druk hebben. Wij inmiddels ook, wij durven het huis niet meer uit, maar ook wij moeten werken en willen graag op vakantie....."

Zo luidde een deel van een email uit 2016, gericht aan Sandra Reuling (beleidsadviseur Water en Riool) met een cynische ondertoon. De email was afkomstig van Chiel Walkeuter die zich flink moest inspannen om zijn huis te beschermen tegen de gevolgen van hoosbuien zoals Elst overkwam in 2015. Chiel Walkeuter had al vaker gemailld over zijn wateroverlast-problematiek en de gemeente voorzien van informatie. Hij wilde graag zo spoedig mogelijk een oplossing.

Achter de schermen

Achter de schermen was de gemeente Rhenen druk bezig om de waterproblematiek van Elst in kaart te brengen om de nodige maatregelen te bepalen. Ondertussen werden er al praktische handelingen verricht. Zo werden bijvoorbeeld straatkolken (putten) vaker gereinigd en was de mogelijkheid om zandzakken aan te schaffen aangeboden.

In gesprek

Chiel Walkeuter voelde zich niet gehoord en wilde geen gebruik maken van zandzakken. Zodoende schreef hij bovenstaand email. "Geen prettig bericht om te krijgen", vertelt Sandra, "en voor mij reden om Chiel en zijn vrouw Vera uit te nodigen voor een gesprek."

In het gesprek werd het onderzoek van de gemeente toegelicht. Hierin stond bijvoorbeeld de mogelijkheid om een wadi voor het huis van de Walkeuters te plaatsen. (Een wadi is een stuk lager gelegen grond waarin het overtollige regenwater zich kan verzamelen en in de bodem kan infiltreren).

Waardering

Wat Chiel hierin fijn vond, was dat Sandra de deur had geopend voor hem en zijn vrouw om over zijn probleem te praten. Sandra liet hen weten waar de gemeente mee bezig was en wat de te nemen stappen zouden zijn, ook al waren deze stappen onder voorbehoud.

Dit vond Chiel Walkeuter erg fijn: "Ik denk dat het werken vanuit de bedoeling is ontstaan, omdat inwoners een resultaat willen zien. En in dat proces moet je open staan en laagdrempelig zijn; dit deed Sandra." Bovendien realiseerde hij zich dat er een oplossing zou komen en hij accepteerde dat het langer duurde dan gewenst. De uitkomst is hetzelfde; het is nog wachten op de aanleg van de wadi. Maar de manier waarop de boodschap gebracht was, scheelde veel. Inmiddels is er een prettig contact met elkaar.



Interview

Dick Roodbeen



Wat betekent 'werken vanuit de bedoeling' voor jou?

Terug naar de kern van je werk. Zorgen dat jouw werk nog meer betekenisvol wordt. Omdat je meer waarde toevoegt. Dat vraagt ook om de absurditeit van sommige regels tegen het licht houden. Het is wat mij betreft tijd voor een kentering naar een gezonde balans tussen regels én ruimte.

Hoe geef je dit vorm in jouw dagelijkse praktijk?

Het begint bij mijzelf, dan

mijn team en dan de organisatie. Als ik zelf niets verander in mijn werkwijze, hoe kan ik dan het gesprek aangaan met de ander? Dat betekent vooral gezond verstand gebruiken en jezelf regelmatig de vraag stellen: *Wat vind ik hier zelf van? Hoe zou ik graag behandeld willen worden? Hoe zou ik willen dat deze vraag wordt afgewikkeld?* En van daaruit het gesprek met de ander aangaan. De optimale variant is natuurlijk de maximale regelruimte opzoeken met als uitgangspunt de ander.

Oftewel, ga op zoek naar de maximale ruimte in het grijze gebied.

Wat werkt daarin voor jou?

Ik probeer zo min mogelijk routinematig bezig te zijn. Je automatische piloot stoppen en niets als vanzelfsprekend aannemen. Ik probeer minimaal 1 keer per dag de tijd te nemen voor reflectie. Dat is soms met een boterham achter mijn bureau, tijdens een spontaan gesprek in het Werkcafé of 's avonds op de bank.

Wat betekent waarde toevoegen voor jou?

Dat is voor mij het antwoord op de vraag: *wat ga ik nu anders doen dan gisteren?* Een gesprek, workshop of bezoek aan een event heeft voor mij pas waarde als ik er iets mee ga doen. Anders is het zinloos geweest. Vanuit mijn functie als financieel adviseur ben ik steeds meer aan het nadenken over de bedoeling van de Planning & Control cyclus. De huidige cyclus werkt - naast de begroting aan het begin van het jaar

en de jaarrekening aan het einde van het jaar - met twee tussenrapportages (voorjaars- en najaarsnota). Echter, op het moment van publiceren van deze tussenrapportages, is het merendeel van de

iedere vraag aan te geven welke waarde die vraag toevoegt voor het uiteindelijke oordeel van de accountant over de rechtmatigheid en getrouwheid. Voor mij moet het ergens echt aan bijdragen en niet

teams ruimte geven om met creatieve oplossingen te komen en als stelregel: 'doe geen gekke dingen en handel alsof het jouw eigen portemonnee is' en hou rekening met de politieke context waarin je werkt.

maken van de professionaliteit van de samenleving. Onze organisatie meer naar opgaven inrichten en dat samen met de samenleving en strategische partners vormgeven. Dat mogen ook commerciële partijen zijn. Van nature zit hier wat argwaan in verband met het winst oogmerk van partijen. Ik geloof erin dat als je transparant bent over een ieders belang, je prima vanuit een gezamenlijk belang grote opgaven kunt aanpakken. Betrek installateurs bij de klimaatadaptatie en laat bijvoorbeeld de Rabobank geld bijdragen voor duurzaamheidsinitiatieven waar zij ook geld aan verdienen. Prima. Als we daarmee ook samen meer maatschappelijke waarde creëren.

"Je moet eerst uit de versnelling komen en in z'n vrij gaan staan om te reflecteren"

informatie al via andere kanalen bekend. De vraag is of het huidige systeem dus nog voldoende past in het nu? Dat intrigeert me en daar probeer ik samen met mijn collega's verbeteringen in aan te brengen. Verder kijk ik bij de inhuur van een tijdelijke collega ook naar zijn of haar affiniteit met het 'werken vanuit de bedoeling'.

Hoe ga je om met tegengeluiden?

Dat vind ik soms best een zoektocht. Zo had ik gisteren nog een 'botsing' met onze externe accountant. Accountants blijven maar vragen op je afvuren vanuit een kader dat alleen maar uit regels lijkt te bestaan waarbij 'de bedoeling' mijns inziens erg naar de achtergrond is verdwenen. Ik vroeg hem om mij bij

alleen 'nice to know' zijn of omdat het systeem het toevallig vraagt. Ook merk ik dat sommige collega's juist behoeften hebben aan kaderstelling en normering. Dat is soms best een zoektocht met elkaar. Er is tenslotte niet één bedoeling voor iedereen.

Welke experimenten ben je nog meer mee bezig?

Ik heb nu een experiment over mijn verlofregeling. Deze heb ik namelijk in overleg met mijn manager afgeschaft. Als ik vrij wil nemen, neem ik vrij en ik ga geen verlof meer aanvragen via een systeem waarvan ik de betekenis onvoldoende zie. Ook heb ik bij de gemeentesecretaris gevraagd om het teamuitje anders in te steken. Geen vooraf vastgesteld budget, maar

Vanuit mijn rol als aanjager vraag ik ook regelmatig aan collega's of zij vandaag 'vanuit de bedoeling' hebben gewerkt. Als het antwoord ontkennend is, dan zeg ik: "Jammer, morgen weer een kans!"

Wat is er nog meer nodig om de beweging te versterken?

1. Voorbeeldgedrag vanuit het management en de aanjagers en het gesprek erover blijven voeren. En dus niet alleen aangeven: "Wij werken al vanuit de bedoeling." Dan creëer je geen opening voor een gesprek of gezamenlijke verkenning hoe het beter of anders kan.

2. Loskomen van de huidige hark en nog meer in netwerken samenwerken en ook nog meer gebruik

3. Breng ook naar de buitenwereld het eerlijke verhaal en geen hoogdravende verwachtingen. Ons uitgangspunt is volgens 'de bedoeling' te werken, maar de eerlijkheid gebiedt ook om te zeggen dat wij daarin niet altijd slagen. Geef ruimte om te experimenteren en leer er samen van. Iedere kleine stap wordt later een grote stap.



Netwerken, verbinden van kennis en kracht voor een vitale Rhenense samenleving

De gemeente Rhenen streeft naar een vitale samenleving. Maar de gemeente kan niet in haar eentje zorgen dat de samenleving vitaal wordt en blijft. Kennis en kracht zit juist ook bij onze inwoners, maatschappelijke organisaties en vrijwilligersorganisaties. Door netwerken op te zetten, brengt de gemeente kennis en kracht vanuit verschillende stukjes van de samenleving bij elkaar.



In 2015 zijn twee netwerken tot stand gebracht, Sharmila van de Broek, Annette Roks en Zwaantje van 't Veer begeleiden deze netwerken. Er zijn twee netwerken. Het ene netwerk richt zich op 'mee-doen in Rhenen', terwijl het andere netwerk zich richt op 'waarddevol zelfstandig thuis'.

Maatschappelijke instel-

lingen, zorgaanbieders en vrijwilligersorganisaties worden uitgenodigd om een aantal keer per jaar naar deze netwerkbijeenkomsten te komen. Aan het begin van elk jaar kijkt het netwerk wat ze kunnen doen om inwoners waardevol zelfstandig thuis te laten wonen of inwoners zo goed mogelijk mee te laten doen in de samenleving. Sharmila, Annette en

Zwaantje werken volgens de methode van waarde-rend vernieuwen. Dit betekent dat ze ervoor zorgen dat de deelnemers op een positieve en onderzoekende manier met elkaar in gesprek zijn: "Wat gaat er al goed, wat kan beter of wat is nog nodig, en welke plannen willen we hiervoor maken?" Er is openheid om zaken te delen. Hierdoor ontstaan er waardevolle

verbindingen tussen verschillende deelnemers en wordt er aan concrete projecten gewerkt.

'De bedoeling' staat hierbij ook voorop: Welke projecten voegen echt waarde toe en maken het verschil voor de inwoners van gemeente Rhenen.

Zeg het met een kaartje!



Iedereen vindt het fijn om waardering te krijgen. Vaak zijn we niet zo scheutig met positieve feedback geven en wimpelen we een ontvangen compliment af. Met werken vanuit de bedoeling verkennen, experimenteren en ontdekken we samen. Leuk om tijdens dat proces een compliment uit te delen aan een collega. De complimentenkaarten maken het geven en ontvangen van een compliment een stuk makkelijker.

Succesverhalen

Thema 2: Samen verkennen: persoonlijk contact

Van paniek naar persoonlijke levering

Een oudere meneer belt in paniek naar de gemeente: zijn afvalpas is per ongeluk in de ondergrondse afvalcontainer terecht gekomen. Hij maakt dagelijks gebruik van deze container in verband met het afval van zijn incontinentie zus.

Snelle service

Marianne Pierani van het team Rhenense Publieksbalie belt Caroline van Kuijk van Remmerden om te overleggen. Caroline onderneemt snel actie en maakt een nieuwe afvalpas voor meneer. Dezelfde dag nog levert Edgar Deegens deze pas persoonlijk af. Edgar neemt de afvalzakken die meneer nog thuis had staan gelijk mee, omdat de afvalpas de volgende dag pas te gebruiken is. Een mooi voorbeeld van samen met de inwoner en collega's verkennen en werken vanuit de bedoeling.

Boosheid omzetten in waardering

In maart 2019 besprak een inwoner plannen met Henri van Nijhuis van team Vergunningen en handhaving over het bouwen van een garage en veranda. Henri legde deze meneer uit dat hij vergunningsvrij aan de slag kon.

Protest van de buurvrouw

Kort daarna ontving Henri een mail van een buurvrouw met vragen over de werkzaamheden die plaatsvinden bij haar burens. Ze kan zich niet vinden in de plannen van de burens en vindt dat ze onvoldoende is geïnformeerd. In de mail vraagt ze of er iemand langs kan komen om te controleren of haar burens echt geen vergunning nodig hebben. Ook wil ze meer informatie over de mogelijkheden om bezwaar te maken.

Blij met gesprek

Normaal gesproken besteedt team Vergunningen en handhaving zo min mogelijk tijd aan vergunningsvrij bouwen. Het zag ernaar uit dat de buurvrouw het er niet bij liet zitten. Daarom besloten Andrea Brombacher (toezichthouder) en Kristel van de Brug (jurist) in de auto te stappen om naar de buurman te gaan. Hij hield zich netjes aan de afspraken die hij met Henri had gemaakt. Het gesprek met de buurvrouw verliep moeizaam. Toch hebben zij haar uiteindelijk duidelijk kunnen maken dat zolang de werkzaamheden vergunningsvrij zijn, een bezwaar of verzoek om handhaving indienen geen zin heeft. Na afloop van het gesprek vertelde ze dat ze het zeer heeft gewaardeerd dat onze medewerkers persoonlijk langs zijn gekomen. Door meer tijd aan de voorkant te besteden, is een juridisch traject voorkomen.

Rhenen: Het is hier goed geregeld!

Een magazine over 'de bedoeling' kan niet zonder de mening van de inwoners van Rhenen. Want dat is nu net precies waar 'de bedoeling' om draait: waarde toevoegen en de inwoners van Rhenen nog beter van dienst zijn.

Wat vinden inwoners van de dienstverlening binnen de gemeente Rhenen? Met behulp van klantreizen is er onderzoek gedaan naar positieve punten en verbeterpunten. We hebben de focus gericht op ondernemers die bezig zijn met een omgevingsvergunning, inwoners die een evenement organiseren en inwoners die bij de Publieksbalie komen voor bijvoorbeeld een paspoort.

Op de pagina hiernaast enkele kenmerkende quotes uit de interviews, aangevuld door quotes uit straatinterviews door studenten van de HAN.

Overigens is er nog voldoende ruimte om meer waarde toe te voegen en te blijven ontwikkelen. Onderstaande verbeterpunten zijn door geïnterviewden aangedragen. Het draait dan om proactief communiceren, faciliteren en duidelijk zijn.

"Vooraf meer informatie delen zodat ik beter weet wat ik kan verwachten en moet aanleveren."

"Meer meedenken wat wel mogelijk is binnen de bestaande regels."

"Statusinformatie delen (track en trace) zodat je kunt zien waar de aanvraag zich in het proces bevindt."

Quotes uit straatinterviews

"Ik heb goed contact met medewerkers van de gemeente, ze zijn bereikbaar en ik ervaar een proactieve houding."

"Ambtenaren zijn hier deskundig en hebben op elke vraag een antwoord paraat."

"Ik ervaar een meer meedenkende houding sinds het afgelopen jaar."

"Je kunt snel terecht op afspraak en je wordt correct en goed geholpen."

"We worden door middel van enquêtes betrokken bij veranderingen, dat is erg prettig."

"Als je 18 jaar bent geworden, word je gevraagd om onderdeel te worden van het jongerenpanel. Maar ook als je dit niet wilt, kun je enquêtes invullen om je mening te geven."



Gluren bij de burens

Reacties van andere gemeentes en de HAN op 'de bedoeling'

'De bedoeling' is ook bij andere gemeentes niet onopgemerkt gebleven. Zo zijn er uit verschillende hoeken mensen in contact gekomen met gemeente Rhenen om meer te weten te komen over de werkwijze. We spraken Yvonne van de Bree (gemeente Waalre), Christa van Oorsouw (gemeente Oss) en Tabitha Brusse (Hogeschool van Arnhem en Nijmegen) over hun ideeën over 'werken vanuit de bedoeling'.



oplossingen bedachten die volgens de regels niet mogelijk leken. Ook het zonder oordeel kijken naar een vraagstuk is iets wat haar inspireert.

De ja-cultuur is volgens Van de Bree een goed uitgangspunt. "Het biedt medewerkers de mogelijkheid om creatief te zijn, samen te werken en het levert voor inwoners betere dienstverlening op." Wel vindt ze dat je lef moet hebben om het roer om te gooien en met een eigen oplossing verder te gaan. Hier moet dan wel de ruimte voor zijn. "Als medewerker van de gemeente ben ik gewend te voldoen aan wet- en regelgeving. Als je kiest voor werken vanuit de bedoeling is de geest van de wet belangrijker dan de wet zelf."

Van de Bree is zich ervan bewust dat dit voor iedereen extra inspanning vergt. Wel denkt ze dat de werkwijze goed toepasbaar is in Waalre. Het is een relatief kleine gemeente met korte lijnen waar de cultuur draait om samenwerking. Ze zijn dan ook al met 'de bedoeling' bezig. "Medewerkers worden al meegenomen in het gedachtegoed. Tijdens onze weekstart worden successen steeds vaker gevierd en voorbeelden van werken vanuit de bedoeling gedeeld. We proberen binnenkort onze processen zo in te richten dat meer tijd overblijft voor de dienstverlening aan onze inwoners. Het is een ontwikkeling waar je continu mee bezig moet blijven om de gewenste cultuur met elkaar te scheppen."

Yvonne van de Bree, gemeente Waalre

Yvonne van de Bree is adviseur Projecten en kwaliteit bij gemeente Waalre. Net als in Rhenen, wil Waalre de leefwereld van inwoners nog meer centraal stellen en minder focussen op de systeemwereld. 'De bedoeling' sloot dus zeker goed aan.

"Wat me opviel was het enthousiasme waarmee medewerkers vertelden over hun successen en de vrijheid die ze vanuit het management kregen. Dat geeft wel een indruk van de samenwerking en sfeer die binnen de organisatie aanwezig is. Ook de hartelijke ontvangst en de openheid bevestigden dit beeld voor mij." Wat Yvonne het meest is bijgebleven is hoe enthousiast medewerkers zelf



Christa van Oorsouw, gemeente Oss

Christa van Oorsouw is projectmanager bij gemeente Oss. Ook Christa viel direct de goede sfeer op in Rhenen en dat mensen informeel en collegiaal overkwamen. "Wat mij het meest is bijgebleven is dat 'de bedoeling' vooral zit in de manier van werken en samenwerken, niet in inhoudelijke doelen."

Het betrekken van de inwoner vindt Van Oorsouw een heel belangrijk onderwerp. Het viel haar op dat bij de gemeente Rhenen de hele organisatie dezelfde open houding hanteert. Iets wat bij gemeente Oss nog beter zou kunnen, al betrekken ze bewoners wel al veel. Afgezien van dat ze de ja-cultuur een goed uitgangspunt vindt, geeft ze aan dat als iets echt niet kan je beter gelijk zo duidelijk mogelijk kunt zijn. Het heeft volgens haar dan geen zin om bij 'ja' te beginnen.

Wat Christa ook lastig lijkt is het afwegen van verschillende belangen bij een besluit. "Je moet kiezen tussen algemeen belang en individueel belang. Tussen de initiatiefnemer steunen, maar ook de belangen van omwonenden afwegen. 'De inwoner' bestaat niet, er zijn meestal ook onder inwoners vele meningen."



Toch vindt ze dat ook in Oss 'de bedoeling' leeft. In het sociaal domein in Oss zijn ze er al wat langer mee aan de slag. In het fysieke domein beginnen ze er net over na te denken. "Ik zie mogelijkheden om het gedachtegoed te gebruiken. Vooral ook in het expliciet maken van ieders bedoeling, waarna je samen oplossingen kunt vinden die voor iedereen acceptabel zijn."



Tabitha Brusse, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen

Tabitha Brusse is docent en praktijkcoördinator van de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen.

Brusse was direct verrast door de openheid en de structuur waarmee de organisatie met hun werkwijze bezig is. Wat haar het meest van 'de bedoeling' is bijgebleven is het eigenaarschap dat ieder zelf pakt. Ook de ja-cultuur sprak haar aan.

"Ik vind het een goede insteek. Eerst kijken wat er mogelijk is en vanuit daar werken aan een gepaste oplossing."

Ze ziet echter in het betrekken van de inwoner bij besluiten wel een risico. Zo vindt ze het betrekken van de inwoner op zich goed, maar inwoners overzien volgens Tabitha niet altijd het grotere geheel en denken soms te makkelijk over zaken. Dit zou voor lastige situaties kunnen zorgen, waarbij je moet afwegen of je naar de inwoner luistert, of naar je eigen inzichten op het grotere plaatje.

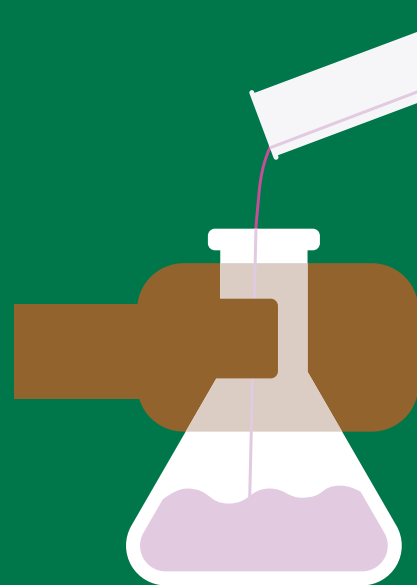


Thema 3: Meer experimenteren

“

Ik heb het nog nooit
gedaan, dus ik denk
dat ik het wel kan

”



DIT DOE IK WEL

- Lef tonen
- Openstaan voor iets nieuws
- Anders durven denken en doen
- Ruimte blijven zoeken

DIT DOE IK NIET

- Verschuilen achter de regels
- Bang zijn voor veranderingen
- Het goede dat er is kwijtraken
- 'Zo doen we dat nu eenmaal'



Iets doorbreken? 'Durf los te laten hoe we het altijd deden'

Het 'doorbraakteam', de naam zegt het al. Het team dat zorgt voor een doorbraak als de reguliere aanpak niet volstaat. Sharmila van den Broek en Ingrid Sloot delen graag een succesverhaal van dit bijzondere team.

Vanuit de zorg worden er vele en diverse hulpmethoden aangeboden, maar in sommige gevallen is dit niet wat een cliënt echt nodig heeft. Dit is waar het doorbraakteam in actie komt. Het is een team met mensen vanuit allerlei disciplines zoals: jeugdhulp, schuldhulpverlening, WMO, werk & inkomen, onderwijs en veiligheid en een 'frisse blik-denker' (een collega van de gemeente Rhenen die met 'boerenverstand' meedenkt). Al deze mensen kijken met andere ogen en vanuit verschillende gezichtspunten naar een hulpvraag. Vaak is er een eerste belangrijke stap nodig, waarmee andere zaken weer in beweging komen. Dat noemen we een doorbraak. Een doorbraak heeft vaak te maken met het creëren van basisvoorwaarden voor het gezin: wonen, gezonde financiën, vervoer en stabiele relaties.

Robin

Een prachtig voorbeeld hiervan is het verhaal van Robin*. Robin is een 16-jarig meisje met een beperking. Ze heeft een vorm van autisme waardoor ze prikkels moeilijk kan verwerken, en soms bij overprikkeling te maken krijgt met een 'meltdown'. (Autisten kunnen last hebben van meltdowns die zich uiten in een vechten-, vluchten- of verstarren-reactie.) Deze meltdowns zijn, naast dat ze verschrikkelijk zijn voor Robin, vooral zwaar voor Robins moeder. Aangezien Robin nooit zelfstandig zal kunnen wonen en dus thuis woont, zorgt dit voor een gespannen sfeer. Dit

kan soms uitlopen in ruzie en zelfs huiselijk geweld. Zowel moeder als dochter kunnen en willen eigenlijk niet zonder elkaar. Er is al veel jeugdhulp ingezet voor Robin en opvoedondersteuning voor moeder. De situatie verbeterde niet. De jeugdhulpmedewerker legde de situatie voor aan het doorbraakteam. Daar kwam het idee boven om de schuur, in de achtertuin van het gezin, om te bouwen tot een aparte woonruimte voor Robin zodat ze 'zelfstandig' kan wonen, prikkels worden verminderd en er meer rust komt voor moeder en dochter.

Een doorbraak

Het doorbraakteam werkt aan oplossingen die het verschil maken binnen een gezin, waardoor zij weer verder kunnen. Het team werkt 'vanuit de bedoeling'. Geen toepassing van regels, routines en oplossingen als die geen soelaas bieden voor de cliënt. Het durven loslaten van 'hoe we het altijd deden'. Een doorbraak is vaak een klein stukje, soms een gehele oplossing, maar het is altijd een stap dichterbij naar een betere maatschappij.

Met Robin en haar moeder gaat het nu beter. Ze hebben elkaar weer gevonden, maar genieten ook van de rust die ze gekregen hebben vanuit deze oplossing. En dat was nou precies de bedoeling.

* Deze naam is voor dit voorbeeld om privacy redenen gefingeerd.



Van klimaat & duurzaamheid naar ontsteden & vergroenen

Irene Bremer werkte als trainee bij gemeente Rhenen aan Ruimtelijke adaptatie en Duurzaamheid. Ruimtelijke adaptatie betekent dat je gaat kijken naar het herinrichten van steden en dorpen om in de toekomst prettig te kunnen wonen, werken en recreëren. Dit met het oog op klimaat en duurzaamheid.

Heldere communicatie

Irene was onder meer verantwoordelijk voor de website Duurzaam Rhenen, het project Groene pleinen en de communicatie met inwoners rond Ruimtelijke adaptatie. Hierbij is van belang dat de communicatie helder en duidelijk is voor elke doelgroep. Hoe voorkom je bijvoorbeeld communiceren vanuit vaktaal? Vaktaal is voor jou als medewerker misschien helder, maar voor de inwoner een raadsel.

Vaktaal

“Er zijn veel termen waarvan inwoners niet precies weten wat ze betekenen. Zo zijn de termen ‘ruimtelijke adaptatie’ en ‘circulair’ voor veel mensen onduidelijk”, vertelt Irene: “Toen ik net in Rhenen begon kende ik deze termen ook niet, waardoor communiceren zonder vaktaal vanzelf ging. Op het moment dat ik langer in Rhenen werkte, werden vak-gerelateerde termen voor mij vanzelfsprekend, terwijl dit voor anderen nog niet zo was.” De gemeente wil graag helder en begrijpelijk commu-



niceren met haar inwoners. De medewerkers van de gemeente hebben daarom een training gevolgd.

Heldere boodschap

In het verleden ontvingen inwoners nog al eens brieven met lange ingewikkelde teksten. Voor veel inwoners waren deze brieven niet

begrijpelijk en de boodschap niet duidelijk. Met als gevolg dat de boodschap van de brief soms niet goed overkwam. Met behulp van een schrijftraining en het opleiden van schrijfcoaches heeft de gemeente het schrijven van begrijpelijke brieven en e-mails onder de aandacht gebracht. Het

gebruik van kernzinnen, duidelijke koppen en een directe boodschap staan hierbij centraal.

Succesvol communiceren

Irene heeft in 2018 vier klimaatateliers georganiseerd, waarvan drie met inwoners en één met bestuurders. Tijdens deze

ateliers werden de gevolgen van weersextremen, maar ook de kansen besproken. Alle communicatie vooraf, tijdens en na de klimaatateliers is op een begrijpelijk niveau uitgevoerd. In plaats van woorden te gebruiken zoals ‘overtollig regenwater’ of vaktaal als ‘HWA’ en ‘DWA’, is gesproken over

‘hoosbuien’, ‘afvalwater’ en ‘regenwateropvang’. Daarnaast wordt een boodschap vaak duidelijker met beeldmateriaal. Daarom is bij de uitnodiging voor de klimaatateliers een plattegrond meegestuurd waarop zichtbaar was wat er kan gebeuren bij een flinke hoosbui.

Succesverhalen

Thema 3: Meer experimenteren: open staan voor iets nieuws, anders durven denken

Stel je eens voor, je hebt net in de B&W kamer een huwelijk gesloten. Het bruidspaar en de gasten lopen vrolijk door de hal naar buiten en in je toga loop je er achteraan, om ze nog even uit te zwaaien. Opeens hoor je een gedempte pof en..... buiten zie je flinterdunne confetti dwarrelen. Oh jee, een confettikanon...

De wind staat verkeerd, dus al snel ligt het overal. Buiten, maar vooral ook binnen.

Wat zou jij doen?

- Twee pasgetrouwde inwoners van Rhenen en hun gasten in hun feestelijke roes laten vertrekken
- De gasten vragen om het op te ruimen, zodat het Huis van de gemeente weer netjes en toegankelijk wordt voor de rest van de inwoners van de gemeente
- Het pasgetrouwde stel en hun gasten laten vertrekken, maar een berichtje hierover op de site plaatsen zodat nieuwe koppels dit niet meer doen
- Iets anders, namelijk...

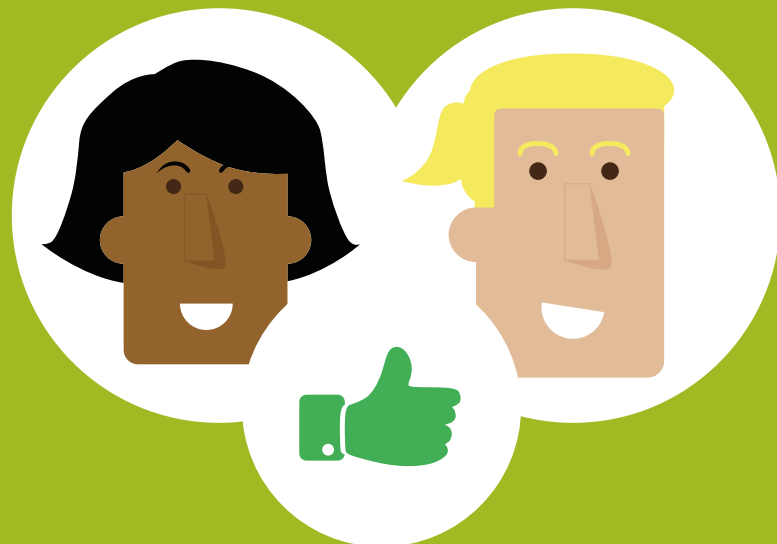
Wij kozen voor optie c. We wilden de feestelijke stemming niet bederven. Voor nieuwe bruidsparen hebben we op onze site alternatieven genoemd als bellen blazen, duiven of vlinders oplaten.

Thema 4: Waarde toevoegen

“

Het verschil
willen maken

”



DIT DOE IK WEL

- Een stapje extra doen
- Begrijpelijk communiceren
- Succes delen en vieren
- Positief verrassen

DIT DOE IK NIET

- Van 'kastje naar de muur' sturen
- Geen betrokkenheid tonen
- Eigen belang of oplossing voorop stellen
- Starre houding hebben

Minder
regels zorgen
voor meer
oplossingen



De balie medewerkers van de gemeente Rhenen zijn vaak het eerste aanspreekpunt van de inwoners en ondernemers. Er is bijna geen vraag waar de balie medewerkers geen antwoord op weten: van het vernieuwen van een paspoort tot het aanvragen van een vergunning tot het verkrijgen van huishoudelijke hulp; deze medewerkers zijn van alle markten thuis. We spreken met Ingeborg Schijf en Blanchett Köhler van team Rhenense Publieksbalie.

Het werken vanuit de bedoeling zien de dames als iets positiefs, zo vertellen zij: "Het werken vanuit de bedoeling heeft ons geholpen om de inwoners en ondernemers van Rhenen beter van dienst te kunnen zijn. We proberen zoveel mogelijk maatwerk te leveren en kunnen nu veel meer persoonlijke hulp bieden. Dit maakt het voor ons leuker om ons werk te doen en de inwoner of ondernemer wordt gehoord. Gezamenlijk proberen we niet alleen onze producten te verbeteren, maar ook het klantcontact en de procedures te versnellen."

Vergunning bouwkraan binnen een week gereed

De kunst is om altijd in oplossingen te denken, vinden beide dames. Alleen 'nee' zeggen is dan ook uit den boze. Hun insteek is: zoveel mogelijk initiatieven/ wensen van onze inwoners en ondernemers proberen mogelijk te maken, waarbij we vooral kijken naar wat wél kan! Mocht een vraag of verzoek echt niet kunnen, om wat voor reden dan ook, dan zullen we telefonisch contact zoeken met de betreffende inwoner of ondernemer en zo goed mogelijk uitleggen waarom het antwoord 'nee' is.

Hoe dan ook, de praktijk leert: er is (bijna) altijd wel een oplossing of gulden middenweg te vinden. Een prachtig voorbeeld hiervan is een bouwkraan die geplaatst moest worden nabij een basisschool, waarbij de directeur van de school was vergeten om hiervoor

toestemming te vragen aan de gemeente. De volgende week zou de bouwkraan al geplaatst moeten worden, en hoe nu verder? Volgens wet- & regelgeving moet een dergelijke bouwkraan minimaal 4 weken van tevoren worden aangevraagd, maar omdat Ingeborg extra inspanning leverde, kon de bouwkraan gewoon komen en een week later geplaatst worden. Het gevolg was een heel tevreden inwoner en een voldaan gevoel.

De dames zijn zichtbaar trots op hun werk. Ingeborg: "Er is volgens ons geen andere gemeente die zo betrokken is bij zijn inwoners en ondernemers als wij dat zijn. Wanneer grote gemeente bij ons komen kijken om vervolgens van óns iets te leren, doet mij dit stiekem erg goed. Het laat zien dat wij iets goeds doen en dat maakt mij trots op mijn werk".

Vol ideeën voor de toekomst

Het is fijn dat wij de mogelijkheid hebben om vanuit de bedoeling te werken, vinden Ingeborg en Blanchett. Door de vrijheid die zij krijgen, mag er geëxperimenteerd worden en mogen er ook fouten gemaakt worden. Dit maakt dat de medewerkers graag komen met eigen initiatieven om de gemeente nog beter te maken. De dames zitten dan ook vol ideeën (klantreizen, verbeteringen website, efficiëntere aanvraagformulieren, verkorten van de termijnen, etc.) voor de toekomst en hopen op deze manier de gemeente Rhenen nóg een stukje beter te maken.



Ontmoet

Marie-José Dilweg

Marie-José is beleidsadviseur Economische Zaken bij de gemeente Rhenen. Zij houdt zich vooral bezig met het adviseren van het college op het gebied van economische ontwikkelingen en verduurzaming. Bovendien is zij ook accountmanager voor bedrijven.

Marie-José is betrokken bij projecten om ondernemers in de gemeente Rhenen te helpen verduurzamen. Zij is de verbindende factor tussen de gemeente, ondernemers, inwoners en belangengroepen. Regelmatig organiseert ze bijeenkomsten en initieert zij projecten om deze verbinding verder vorm te geven. Verder werkt zij samen in de regio, met name op het gebied van werklocaties (bedrijventerreinen) en andere, gemeentegrens overstijgende, economische belangen.

Faciliteren

ondernemerschap

Belangrijk voor de gemeente is het faciliteren van het ondernemerschap. En dat op een zo duurzaam mogelijke manier. Het MKB is belangrijk binnen Rhenen. Om die waardering ook merkbaar te maken, werkt de gemeente resultaatge-



ondernemers en bezoekers. Het geeft Marie-José energie en plezier om met elkaar het verschil te maken en uit te gaan van 'de bedoeling'. Er zijn vaak veel verschillende belangen. Om draagvlak te creëren voor belangen en partijen op een lijn te krijgen, kost bij

vaak een meer enkelvoudig doel. Het 'werken vanuit de bedoeling', om samen een resultaat te behalen, geeft veel voldoening.

De bedoeling

Marie-José werkt nog niet zo lang bij de gemeente Rhenen, maar heeft wel

haar door sommigen ervaren als een ivoren toren; als iets wat ver af staat van de inwoner of klant. En dat is iets wat de gemeente graag wil voorkomen. Rhenen maakt zich sterk om iedereen te laten meepraten en te participeren. Als je iets wilt bereiken moet

"Niet alleen vóór ondernemers maar vooral samen"

richt en integraal aan een fijn woon-, werk- en leefklimaat voor alle inwoners,

een gemeente soms meer tijd dan bij een commerciële organisatie. Die hebben

een goed beeld van wat 'de bedoeling' inhoudt. Vroeger werd de gemeente volgens

je dit met z'n allen doen. Dat vraagt ook inspanning, zoals tijd en betrokkenheid

van ondernemers en inwoners. Vroeger waren er regels die misschien haaks stonden op het doel dat bereikt moest worden. Maar wat

enigingen. Uit onderzoek bleek dat ondernemers bepaalde processen als klant-onvriendelijk ervaren. Om als gemeente te verbeteren in processen, heeft

"Het is fijn dat de organisatie open staat om te verbeteren en daar mensen in meeneemt"

is de bedoeling van een regel? Hoe kan je dat zo goed mogelijk bereiken? Het is heel helpend om dat met elkaar voor ogen te houden.

"Natuurlijk is er altijd nog ruimte voor verbetering, er zijn altijd ontevreden mensen en mensen met een andere mening. Met elkaar zijn we altijd lerend en groeiend. Het is fijn dat de organisatie open staat om te verbeteren en daar mensen in meeneemt."

Klantreizen

Klanttevredenheid is altijd een punt op de agenda van de kwartaal-overleggen met de ondernemersver-

de gemeente een aantal klantreizen uitgevoerd samen met ondernemers. Zo werd duidelijk waar ondernemers tevreden over zijn én welke verbeterpunten er zijn. Intern worden deze verbeterpunten opgepakt.

De gemeente ziet voor zichzelf een taak om te faciliteren en initiatieven zo mogelijk te ondersteunen. "We hebben prachtige bedrijven en organisaties in de gemeente, en als deze partijen vanuit hun eigen kracht werken en deze krachten bundelen en samenwerken, maken we met elkaar iets moois van Rhenen".

Succesverhalen

Thema 4:
Waarde toevoegen:
het verschil willen maken,
iets extra doen

Provincie, wat is de bedoeling?

Dit vroegen Theo Florissen, Pieter Jansen en Sandra Reuling zich af toen ze hoorden dat de parkeerplaats aan de Autoweg, nabij de leemkuil, weg moest volgens de provincie. De parkeerplaats valt net binnen het waterwingebied en daar gelden strenge regels. Dit staat allemaal in de provinciale milieuverordening. Nabij de leemkuil wordt veel gewandeld en hardgelopen en de wandelaars parkeren op deze parkeerplaats.

Parkeerplaats of in de berm?

Met het weghalen van de parkeerplaats met prullenbakken vergroot je het risico op vervuiling, omdat er dan in de berm geparkeerd gaat worden. Ook de inwoners zullen hier niet blij zijn mee zijn.

Zowel Theo, Pieter en Sandra als de provincie hebben hun huiswerk gedaan. Ze hebben een aantal alternatieven bedacht die nog onderzocht moeten worden. De uitkomst hiervan weten we nog niet maar er is wel een goed gesprek geweest over 'de bedoeling' met de provincie. Zo proberen we ook anderen minder vanuit de regels te laten denken en het gesprek over 'de bedoeling' gaande te houden.



Colofon

Dit magazine is tot stand gekomen in samenwerking met studenten van de minor PR & Mediarelaties van de Hogeschool Arnhem en Nijmegen (HAN): Fine Leefmans, Bo Gilkes, Niek Brouwer, Miriam Overgaauw, Sylvana Hooijenga, Sophie ter Hedde, Melanie Groot Wassink en Susanne de Graaf (docent)

Fotografie Hans Hoekstra, gemeente Rhenen en Leonie Zeilmaker-Peek

Vormgeving Peek! grafische vormgeving

Communicatie Andrea de Vos

Redactie Thea Pleijsier

Eindredactie Carien Jonker

Met dank aan

Kernteam

Annette Roks, Cris Zomerdijk, Sharmila van den Broek en Thea Pleijsier

Aanjaagteam

Blanchett Köhler, Jetteke Boekschoten, Dick Roodbeen,
Sandra Reuling, Ingrid Sloot en Esther van Dijk