

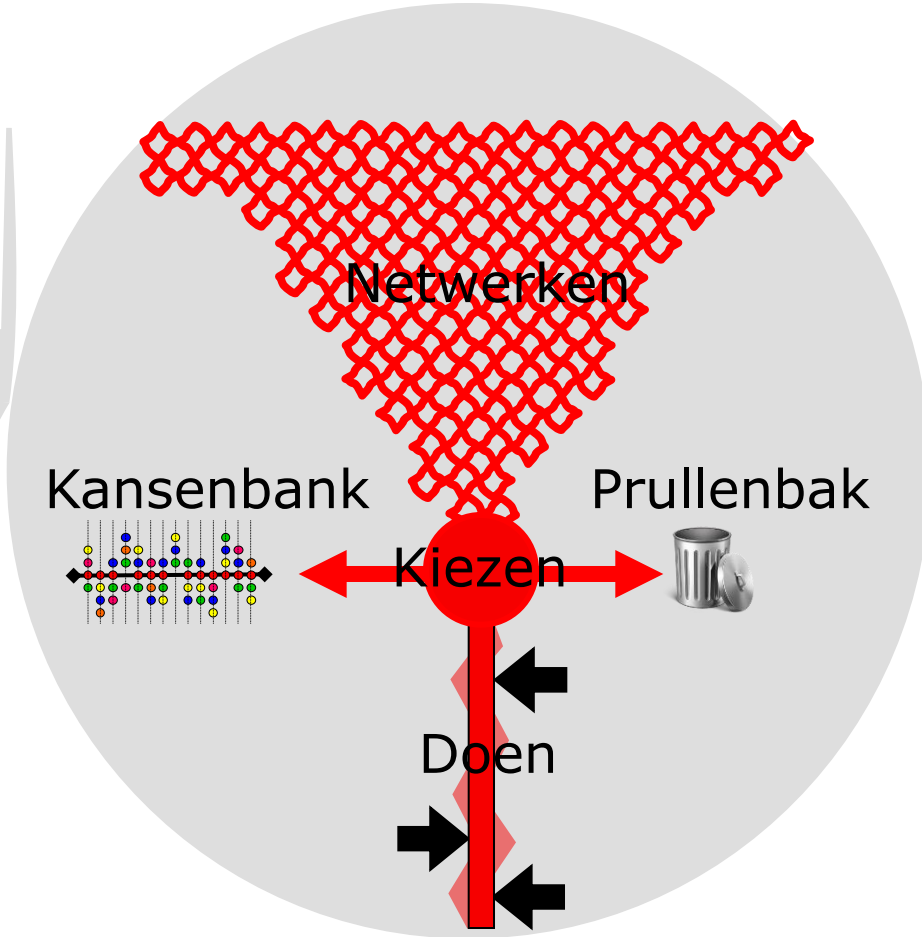
## ONTSLAKKEN

Andere rollen en andere eisen

Stroomlijnen van beleid en procedures

Experimentele gebiedsontwikkeling

## PROCES



## HOUDING & GEDRAG

Verplaatsen in agenda van de ander

Bouwen aan een relevant netwerk

Denken in kansen

# HOUDING EN GEDRAG

## HOUDING EN GEDRAG:

- Denken in kansen
- Verplaatsen in de agenda van de ander
- Opbouwen van een relevant netwerk
- Betrouwbaar (toezeggingen waarmaken)
- Uitdragen waarde organisatie
- Aanspreken op inhoud, houding en proces
- Tijdig escaleren▼



# AI doende leren: **LOGBOEKEN**

- Bijhouden
- Bespreken: ronde tafel gesprekken
- Werkwijze aanpassen

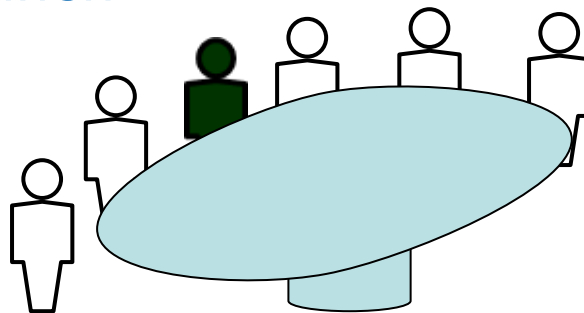
# Al doende leren: **LOGBOEK bijhouden**

## Bijhouden

- Eerste contact
- Eerste beoordeling
- Contactmomenten
- Vragen/opmerkingen

# Al doende leren: LOGBOEK bespreken

- Met internen en externen
- Niet zwarte-pieten
- Wat valt op en wat kunnen we hiervan leren



# Al doende leren: Werkwijze aanpassen

Werkwijze aanpassen door:

- Volgende keer anders doen
- Checklist intake maken
- Welke stuurgroep beslist
- Overleg Omgevingsdienst
- Enz



RODELOPER

RODELOPER

# DOELEN

- Zichtbaar maken wat er gebeurt
- Gedragsverandering door bewustwording
- Tijdens proces verbeteringen aanbrenge
- Betere dienstverlening aan initiatiefnemers
- Flexibiliteit van medewerkers vergroten



# Voorbeeld: logboek Leefwerf

- Idee past in ambitie, maar geen haalbaar plan: Welke rol pakt de gemeente?
- Doorkruising lopend project: Interne communicatie? Wie accounthouder?
- Initiatiefnemer lobbyt bij iedereen  
Hoe ga je daar mee om?
- Initiatiefnemers krijgen onderling ruzie en dienen beide een plan in:  
Hoe ga je daar mee om?





# Voorbeeld: lessen Leefwerf

1. Snel één aanspreekpunt aanwijzen; in vroeg stadium iedereen betrekken
2. Rollen/inzet gemeente vanaf begin vastleggen; rekening houden met professionaliteit initiatiefnemer

3. Niet te snel in de hulpstand, soms gewoon afwachten

4. Vaker tussentijds evalueren





# Voorbeeld: logboek Coffelicious

- Snel aangegeven dat we in principe meewerken, maar daarna komen de bezwaren
  - Welke informatie is minimaal nodig voor 1<sup>e</sup> oordeel
  - Hoe krijg je iedereen in de “meewerkstand”
- Gemeente kiest faciliterende rol, onduidelijk welke activiteiten daar bij horen
- Toetsing duurt maanden, er wordt nauwelijks geëscaleerd; Omgevingsdienst op afstand en kijkt alleen naar de regels



Voorstraatshaven



# Voorbeeld: lessen Coffelicious

1. Niet alleen “in principe positief” meedelen, maar ook proces en risico’s
2. Betrokkenheid gemeente ook laten afhangen van professionaliteit van de aanvrager
3. Naar collega’s positieve grondhouding benoemen, maar ze ook horen in hun professionaliteit
4. Tijdig en met de juiste mensen escaleren
5. Als ingewikkeld, overweeg “experiment”



Voorstraatshaven



## Tot slot

Het is eigenlijk  
allemaal zo gewoon,

waarom gebeurt het  
niet vanzelf????!!!