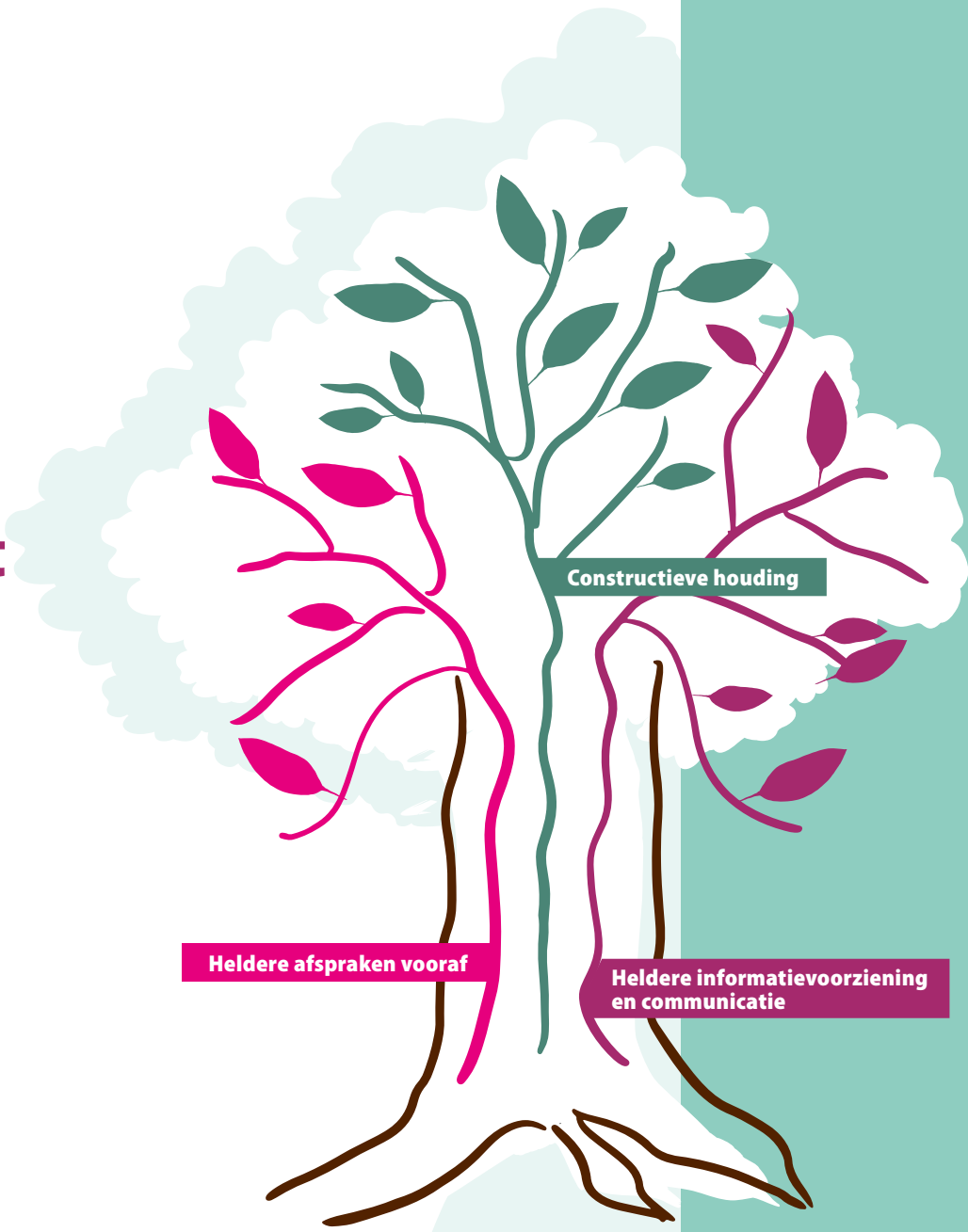
REKENKAMER
ZEIST

Eindrapport

Lessen voor effectieve(re) burgerparticipatie in Zeist



Voorjaar 2021

Lessen voor effectieve(re) burgerparticipatie in Zeist

Gemeenten betrekken hun inwoners op verschillende manieren bij beleid en projecten. Zo ook in Zeist. Dat verloopt niet altijd soepel, wat dan leidt tot gemopper en frustraties over en weer. De Rekenkamer Zeist onderzocht de interactie tussen gemeente en inwoners bij burgerparticipatie en kwam tot inzichten waar gemeente en inwoners hun voordeel mee kunnen doen. Hoewel veel dingen goed gaan bij burgerparticipatie is er nog veel te winnen op duidelijkheid. Wat wil de gemeente nu precies weten van inwoners, welke rol hebben ze in het proces, en wat gebeurt met hun inbreng? Ook de gemeenteraad kan meer doen om ervoor te zorgen dat alle geluiden worden gehoord en meegenomen in de besluitvorming, en niet alleen de luidste stemmen.

Als rekenkamer zien we dat er in Zeist sprake is van een in de basis constructief bestuur waar raad, college en ambtelijke organisatie plezierig met elkaar omgaan. Het laten meespreken van inwoners staat hoog in het vaandel en participatie is eerder regel dan uitzondering. Tegelijkertijd lijkt de gemeente niet altijd scherpe kaders te stellen of te weten wat te doen met reacties. Bij dat laatste kunnen we ons iets voorstellen, want als je aangeeft dat je waarde hecht aan luisteren, is het vaak lastig uiteindelijk andere keuzes te maken dan de betrokken inwoners aandragen.

Bij bewoners is soms onbegrip en ontevredenheid over het verloop van het participatieproces. Het is interessant om na te gaan waar 'm dat nu in zit. Vaak gaat het goed en neemt het bestuur besluiten die veel bewoners acceptabel vinden. In het nieuws komen vooral de trajecten waar het niet goed gaat, zoals met het Centrumplan. Of bij een gebiedsontwikkelingstraject in Den Dolder, waar achteraf bleek dat de Woonvisie niet als een van de kaders was meegenomen.

De rekenkamer draagt graag bij aan verbetering van burgerparticipatie in Zeist en startte daarom een **onderzoek** naar burgerparticipatie in het algemeen, en de interactie tussen gemeente en inwoners in het bijzonder. Met -in het kort- als opbouw:

1. Nagaan welke doelen, uitgangspunten en (interne) richtlijnen de gemeente heeft als het gaat om burgerparticipatie,
2. Het observeren van de interactie tussen gemeente en inwoners bij een aantal participatietrajecten en
3. Met elkaar - raad, college, ambtelijke organisatie en inwoners - lessen trekken om bij te dragen aan effectieve(re) burgerparticipatie in Zeist.

Lees hier de volledige onderzoeksopzet.

Hoe wil de gemeente invulling geven aan burgerparticipatie?

Hoewel inwoners 'de gemeente' mogelijk als één geheel beschouwen, bestaat elke gemeente uit drie 'bedrijfsonderdelen' met eigen taken en rollen: *de gemeenteraad*[1], *het college van B&W*[2] en de *ambtelijke organisatie*[3].

Doelen en ambities van de raad

In het werken aan burgerparticipatie baseren college en ambtenaren zich op allerlei **doelen en ambities**, die de gemeenteraad over burgerparticipatie heeft vastgesteld in het Hoofdlijnenakkoord van de huidige coalitie. Ook nam de gemeenteraad in het voorjaar van 2019 een motie aan, die het college oproept om bij het opstellen van de kaders voor *'nieuwe (daartoe geëigende) raadsvoorstellen, nota's en visies transparant te beschrijven op welke manier de burgerparticipatie zal plaatsvinden en vervolgens in overeenstemming hiermee te werken'.* Met andere woorden, een oproep om vooraf aandacht te besteden aan hoe het participatieproces eruitziet en volgens die uitgangspunten aan de slag te gaan.

'Elk participatieproces is een zoektocht naar gezamenlijkheid'.

Tegelijkertijd weten we, bijvoorbeeld uit ons eerdere onderzoek *Prestatieafspraken: van woonvisie naar woonwerkelijkheid* uit mei 2018 dat de gemeenteraad zoekt naar de best passende rol voor zichzelf in interactieve processen, en daarbij worstelt met een dilemma. Stel dat de gemeenteraad besluit om kaders vast te stellen, zodat de samenleving aan de slag kan met de inhoud. Kan de raad dan vanuit zijn rol als uiteindelijke beslisser bij de definitieve besluitvorming nog inhoudelijk andere afwegingen maken? Want als de gemeenteraad anders besluit dan de uitkomst van het participatieproces, is het gevolg dat een overeenstemming tussen college /ambtelijke organisatie en partijen in de samenleving gedeeltelijk of geheel wordt afgewezen. Wat is in die situatie het nut van interactieve projecten? De andere kant van het vraagstuk is dat de gemeenteraad ook een eigen rol heeft in het beoordelen of alle belangen voldoende gehoord zijn, afgewogen zijn op basis van heldere kaders en criteria en in het voorliggende stuk aan de orde komen.

REKENKAMER ZEIST

1 *de volksvertegenwoordigers die de kaders stellen, besluiten nemen en het college van B&W controleren*
2 *het dagelijks bestuur*
3 *de ondersteuners van het college*

Zie hier een overzicht van de gemeentelijke doelen en ambities.

Werkwijze van het college

Het college van B&W geeft aan te werken op basis van het Hoofdlijnenakkoord van de coalitie. De coalitiepartijen geven hierin aan dat bij de uitwerking de inwoners nauw worden betrokken. Het is de nadrukkelijke wens van het college niet te besturen vanuit een ivoren toren, maar om het samen te doen en zich zo te kunnen te ontwikkelen. 'Groeien in het samenspel' is echt een thema, waarover door een van de collegeleden wordt aangegeven: *'het is een kunst om het te doen. Het is een gevaar om het als simpel te bezien. In de kern gaat het om rekening houden met een ander. En dat vergt wat van iedereen.'*

'De uitdaging ligt altijd bij de afweging tussen het algemeen belang en individuele belangen.'

Het college hecht eraan steeds vanuit de situatie te kijken wat er in samenspraak met bewoners kan worden opgepakt. '*Per project wordt gekeken welke vraag er wordt gesteld en bespreken we hoe we het aanpakken. We zoeken de verdieping op: waar gaat dit over en waar moeten we een besluit over nemen? Soms wordt een beperkt aantal kaders meegegeven. Qua aanpak gaat het er om de beste manier te kiezen waarop je de informatie krijgt die je nodig hebt. De wijze van participatie wordt samen met de organisatie bepaald, en is iedere keer weer anders.'*

Eén van de wethouders geeft aan: *'Participatie is geen blauwdruk. Elke situatie is anders. Het klinkt leuk om aan de voorkant alles helder te hebben, maar zo werkt het in de praktijk niet. Op basis van wat je terugkrijgt, moet je het proces constant (kunnen) herijken. Er moet ruimte zijn voor creativiteit in een proces, dat kan niet als het proces van tevoren is vastgelegd. De gemeenteraad kan wel achteraf toetsen of alle meningen betrokken zijn. Dit betekent dat inzichtelijk moet zijn hoe het proces is verlopen en hoe is omgegaan met meningen en ontwikkelingen.'*

Slotsom volgens het college is: *'We kijken op een brede manier. De participatieladder[4] is institutioneel, rigide. Aan de andere kant van het spectrum staan begrippen als fluïde, netwerk, niet georganiseerd. In Zeist kiezen we voor de hybride tussenvorm. We zitten niet zo aan de institutionele kant, waarin het is vastgelegd, want dan kan je gaan vinken. Aan de fluïde kant gaat het om het raken.'*

[4] *Een participatieladder is een hiërarchie van participatievormen gerangschikt naar de mate waarop de maatschappij invloed krijgt of neemt*

Geen interne richtlijnen voor burgerparticipatie

In het samenspel is een belangrijke taak voor de ambtelijke organisatie weggelegd. Bestuurlijk is aangegeven dat het in het DNA van ambtenaren moet zitten om inwoners te willen en kunnen betrekken. Dit gaat steeds beter. Tegelijk erkennen de wethouders dat sommige ambtenaren burgerparticipatie als tegenkracht ervaren en dat niet automatisch wordt nagedacht over hoe je bewoners betrekt. Een ontwikkelpunt is de politieke sensitiviteit: het juiste gevoel krijgen voor argumenten die voor raadsleden belangrijk zijn.

'De kern van burgerparticipatie is dat alle meningen te horen moeten zijn.'

Desgevraagd geeft het college aan dat er geen document is met interne richtlijnen voor burgerparticipatie, terwijl uit gesprekken met ambtenaren blijkt dat zij behoefte hebben aan méér houvast. *'Als gemeente zouden we gebaat zijn met duidelijke spelregels voor participatie, zonder dat het een blauwdruk wordt.'*

Kenmerken van effectieve burgerparticipatie

Met de ambities van de gemeente in het achterhoofd heeft de rekenkamer verkend hoe burgerparticipatie in de praktijk verloopt. Insteek is een open blik op de interactie tussen gemeente en inwoners rond concrete ontmoetingen (uitnodiging, bijeenkomst en terugkoppeling). Om te zien hoe ambities zich vertalen naar handelen in de praktijk en om te observeren wat er goed gaat en wat beter kan.

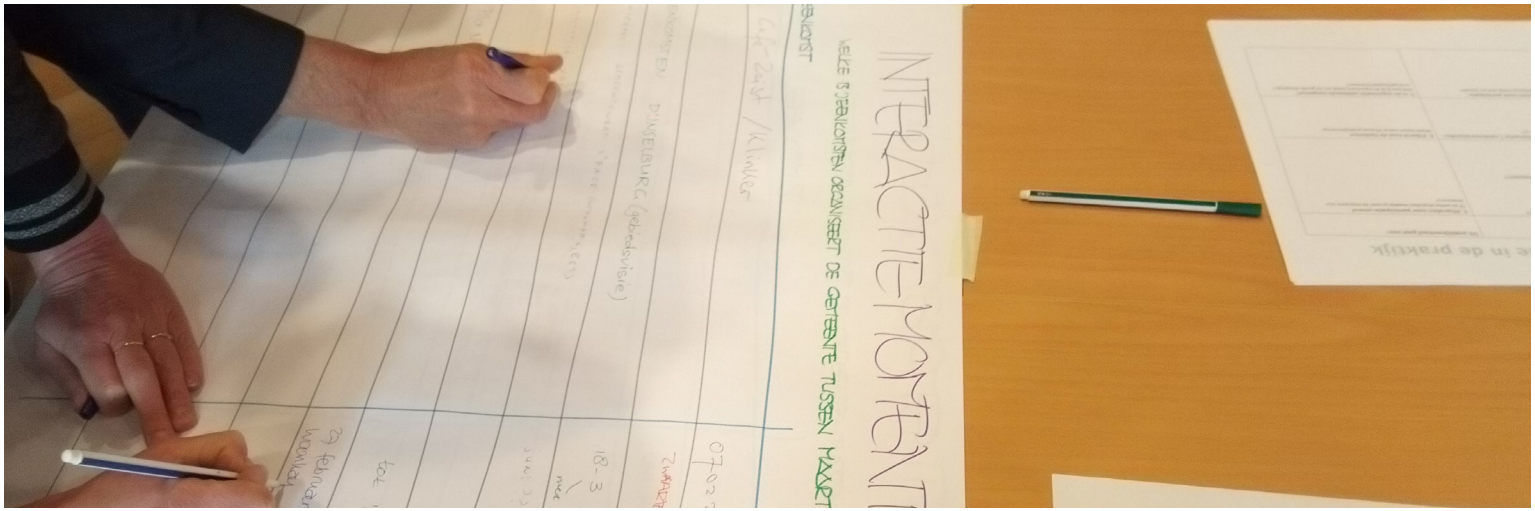
'De raad laat zich inpakken door mensen die hun zin niet hebben gekregen. Het helpt als toehoorders vanuit de raad bij participatiemomenten zijn om een breder beeld van het proces te krijgen.'

Daarvoor hebben we eerst op basis van **landelijke en lokale bronnen** in kaart gebracht wat kenmerken zijn van effectieve burgerparticipatie. Om vervolgens in gesprekken met bewoners, ambtenaren, raadsleden en college te bepalen wat in het samenspel de belangrijkste kenmerken zijn om in Zeist op in te zoomen.

Zie hier de lijst met documenten die we hebben bekeken.

In het voorjaar is in verschillende **gesprekken en sessies** in beeld gebracht wat ambtelijke organisatie, college, inwoners en de raad willen vasthouden, versterken, vernieuwen en verlaten als het gaat om burgerparticipatie in Zeist. Als we de rode draad hieruit halen, ontstaat het volgende beeld.

Lees hier de impressies van de gesprekken met afdeling RO (4), ambtelijke organisatie (5), raadsleden (6), inwoners (7), college (8) en de open inloop (9).



VASTHOUDEN

- De onderliggende houding: we willen samen het beste voor Zeist.
- Voortzetten van de beweging om als gemeente naar de bewoners toe te gaan, in plaats van bewoners op het gemeentehuis uitnodigen.
- Het gesprek voeren op het niveau van waarden: wat vinden we als gemeente en als bewoners belangrijk?

VERNIEUWEN

- Het interne gesprek aangaan: we denken er heel verschillend over binnen de gemeente.
- Principes van het samenspel en rollen goed benoemen, herdefiniëren.
- Een standaard check op de vraag: is dit een proces dat interactief kan?
- Bespreken welke participatievorm wenselijk is in welke situatie.
- Zorgen dat we als gemeente de groep die niet aan tafel zit ook een stem geven tijdens de bijeenkomst.
- Prioriteren waar je participatie op vraagt: focus en begrenzing. Het kost veel capaciteit.
- Variëren in de inspanning die je van inwoners vraagt, (alleen) je stem laten horen te eenzijdig. En als het te lang duurt, haken mensen af.
- Inwoners uitnodigen mee te doen en denken op niveau van de opgave.
- Zorg voor meer vormen van informatiedelen (rapport, mondeling, filmpje).
- Raad moet aan begin van proces uitspraak doen over participatie: wie, op welke manier, waarom, welke inhoudelijke randvoorwaarden? Maar ook: wat gebeurt er met inbreng?
- Scherp zijn in welke vraag je aan inwoners stelt.
- Duidelijk zijn wat je als gemeente met de input doet.

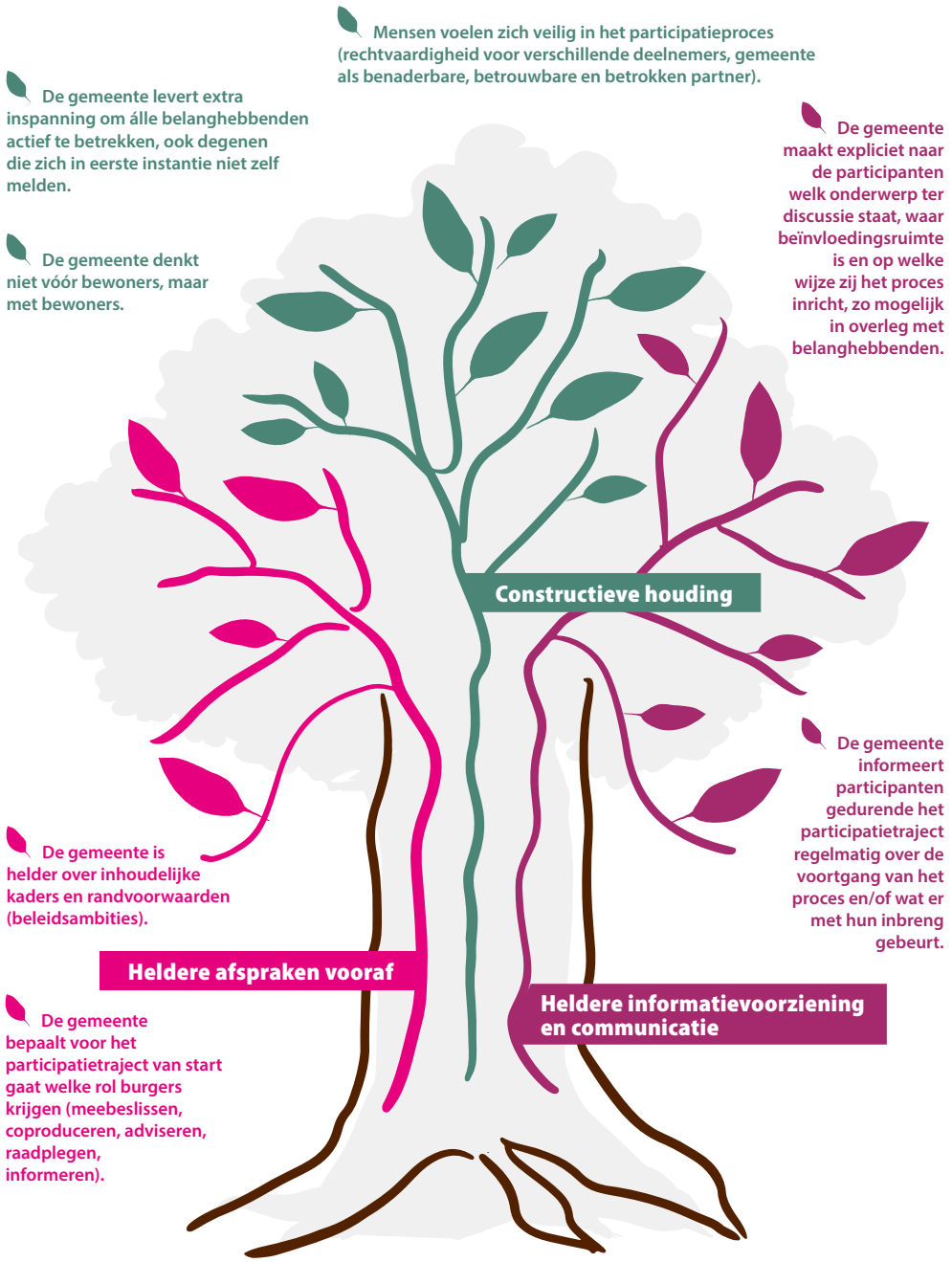
VERSTERKEN

- Duidelijkheid van de gemeente. Wat is precies het onderwerp van gesprek? Wat staat ter discussie? Waar wil je een antwoord op als gemeente? Wat is de beïnvloedingsruimte? Wat zijn de kaders/randvoorwaarden?
- Passende werkvormen vinden voor goede dialoog met en tussen inwoners. Wanneer mensen apart spreken, wanneer samen?
- Veiligheid creëren voor inwoners om zich uit te spreken.
- Integrale gemeentelijke voorbereiding van participatieprocessen.
- Reflectie tijdens het proces: doen we nog het juiste?
- Leren van uitgevoerde evaluaties en iets doen met de uitkomsten. Lastig punt daarbij is: wie is de actiehouder?
- Voldoende ambtelijke capaciteit en middelen om alle participatieprocessen uit te voeren.
- Continuïteit van projectleiders. Bij personele wisselingen verdwijnt het geheugen.
- Inzetten van onafhankelijke voorzitters.
- Terugkoppeling naar de deelnemers.
- Zorgen dat eerdere stappen in het proces te volgen zijn voor nieuwkomers.
- Heldere informatievoorziening via de gemeentelijke website.
- Een bredere betrokkenheid vanuit de samenleving. We zien nu veel dezelfde mensen bij bijeenkomsten en Ronde Tafels. Zij kunnen veel kennis en ervaring inbrengen, maar vertolken mogelijk niet alle stemmen uit de samenleving. Vraag aan inwoners hoe zij betrokken zouden willen worden.
- Politieke sensitiviteit binnen de ambtelijke organisatie.

VERLATEN

- Participatie als doel, participeren om het participeren.
- Gewoon beginnen en kijken wat er gebeurt.
- Inspraak zonder invloed.
- Een uitgewerkt plan neerleggen bij bewoners.
- Gekleurde informatievoorziening.

Ook hebben we de deelnemers aan de sessies gevraagd allerlei kenmerken van effectieve burgerparticipatie te prioriteren als aandachtspunten om in het oog te houden bij het observatieonderzoek. Zo ontstond het **analysekader** met de voor Zeist 7 belangrijkste kenmerken voor effectieve burgerparticipatie, geordend naar een indeling **die de Ombudsman in 2014 al formuleerde.**



Bekijk hier het analysekader.

Bewoners en raadsleden als observant aan de slag

Voor het observeren van participatiebijeenkomsten heeft de rekenkamer een open oproep gedaan bij raadsleden en inwoners van Zeist. Het ‘Observatie- en Meedenkteam’ (OMT) bestond uit drie raadsleden en vijf inwoners. Alle leden van het OMT hadden al, in meer of mindere mate, ervaring met participatie in Zeist.

Het inzetten van bewoners als onderzoeker is de rekenkamer bijzonder goed bevallen. Alle personen bleken zeer gemotiveerd om zich in te zetten in dit onderzoek en waren steeds rolbewust: doe ik nu een uitspraak als bewoner van Zeist of als onderzoeker? Die zelfreflectie waardeert de rekenkamer.

De opzet van het observatieonderzoek is als volgt. Het OMT observeert als ‘vlieg op de muur’ en met **onderzoeksmateriaal** in de hand bijeenkomsten, voert na afloop van de bijeenkomsten korte gesprekjes met deelnemers en beoordeelt de informatie die de gemeente rond de ontmoeting deelt, zoals uitnodigingen en verslagen. De punten waarop de observatoren letten, variëren van de vraag of de gemeente toelicht welke rol de inwoners hebben, of de indruk is dat alle stakeholders aan tafel zitten tot de wijze waarop de gemeente de inbreng van de inwoners registreert. Het observeren en beantwoorden van vragen in een **terugkoppelingsformulier** gebeurt bewust in duo’s, om de objectiviteit van het geobserveerde te vergroten.

Bekijk de observatieplaat.

Zo ziet het terug-koppelingsformulier eruit.

Covid-19 als gamechanger

Net toen het OMT begin maart 2020 in de startblokken stond, ging het land in lock down, waardoor de gemeente de geplande participatiebijeenkomsten niet door kon laten gaan en er voor het OMT niets te observeren viel. We kozen er voor het onderzoek op te schorten, in de hoop dat er na de zomer weer fysieke bijeenkomsten mogelijk zouden zijn. Toen dat niet het geval bleek, is de rekenkamer aangesloten bij de manier waarop de gemeente de participatie met haar inwoners vormgaf: online. Er is één fysieke bijeenkomst bezocht, met een zeer beperkt aantal deelnemers en waarbij goed werd toegezien op een strakke routing.

Observaties bij zeven bijeenkomsten

Het OMT heeft in totaal zeven bijeenkomsten geobserveerd. Dit zijn alle participatiebijeenkomsten die de gemeente tussen oktober en december 2020 organiseerde, die bij de rekenkamer zijn gemeld en pasten binnen de definitie van burgerparticipatie [Projecten en processen die op initiatief van de gemeente plaatsvinden en waar zij de samenleving bij betrekt.] Dit aanbod aan bijeenkomsten was niet erg ruim, maar we hebben gewaardeerd en benut wat ons aan bijeenkomsten is aangereikt.

De rekenkamer realiseert zich terdege dat online bijeenkomsten nieuw zijn voor de gemeente Zeist. Verwacht mag worden dat de eerste onlinebijeenkomsten wat onwennig zijn en minder soepel zullen verlopen dan fysieke bijeenkomsten, waar de gemeente jarenlange ervaring mee heeft. De omslag van fysiek naar online burgerparticipatiebijeenkomsten maakt dit onderzoek nog nadrukkelijker een verkenning om van te leren.

Datum en Modus	Titel en korte toelichting	Fase in het proces
07-10-2020 online	Informatiebijeenkomst over de bouw van een tweede gymlokaal aan de Noordweg. Tijdens de inloopbijeenkomst informeert de gemeente de genodigden over de plannen en er is gelegenheid om vragen te stellen en te reageren.	Eindfase
08-10-2020 online	Ronde tafel bijeenkomst van de gemeenteraad over bezuinigingen in de begroting voor 2021. Inwoners en organisaties kunnen inspreken op het collegevoornemen.	Onderdeel regulie-re vergadercyclus gemeenteraad
19-10-2020 online	Kerngroep Dijnselburg. De derde bijeenkomst van de kerngroep die zich buigt over de ontwikkeling van een alternatief plan voor de ontwikkeling van het gebied en landgoed in Zeist.	Lopend proces
26-10-2020 online	Verwarmen complexen op en rond Arnhemsebovenweg. Dit een eerste gedachtewisseling over een mogelijk proces, nadat een aantal VVE's los van elkaar contact hebben gezocht met de gemeente over een alternatieve manier van verwarmen.	Startfase
19-11-2020 online	Bijeenkomst Adviesgroep Bomenbeheerplan. De adviesgroep bestaat al enige jaren en komt (on)regelmatig bijeen samen met de gemeente. Tijdens deze bijeenkomst ligt het Beheerplan landschappelijke beplanting ter bespreking voor.	Lopend proces
08-12-2020 fysiek	Informatiebijeenkomst Hofje van Zeist 2.0. Dit betreft de realisatie van wooneenheden voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking. Na wisseling van ontwikkelaar wordt het nieuwe concept-plan voorgelegd aan de deelnemers van het eerdere participatietraject, alvorens het aan de omliggende bewoners wordt gepresenteerd.	Eindfase
15-12-2020 online	Webinar (informatiebijeenkomst) Nieuwe Verbindingen Den Dolder. Bijeenkomst waarin de gemeente uitlegt via welke stappen er worden gezet om te komen tot een ontwerp, en waarna het participatieproces van start gaat.	Startfase

Hoe zijn de observaties verlopen?

Tijdens een zogenaamde **'Oogstsessie'** op 16 december 2020 deelden de observatoren hun ervaringen rond de bijeenkomsten. Naar voren kwam dat de observaties goed zijn verlopen. Er was weinig technisch gedoe en de gemeente en de deelnemers zijn (ondertussen) vaardig en gewend aan online ontmoetingen. Wat door de observatoren echt als een gemis is ervaren, is dat het door de online-modus voor hen lastig, zo niet onmogelijk, was om de lichaamstaal en emoties van deelnemers en procesbegeleiders te 'lezen'. Deze meer gevoelsmatige aspecten die essentieel zijn voor de sfeer zijn in fysieke bijeenkomsten makkelijker aan te voelen. Ook het voeren van korte gesprekjes met deelnemers na afloop van de bijeenkomst gaat online niet zo makkelijk als bij fysieke participatiebijeenkomsten. Zeker omdat de observatoren niet in alle bijeenkomsten werden geïntroduceerd. Dit maakt dat er minder interviews zijn gehouden dan aanvankelijk gepland.

Hoewel de aard van de bijeenkomsten verschillend was, ook gezien de fase waarin het gemeentelijke proces zich bevond, ervoer het OMT dat zij zich een goed beeld kon vormen van wat er in de interactie tussen gemeente en bewoners feitelijk gebeurt.

Lees hier de terugkoppeling van de sessie.

En, welke inzichten heeft het opgeleverd?

De sfeer in de bijeenkomsten was goed en ook zijn de observatoren overwegend positief over de houding van de gemeente. Deelnemers werden vriendelijk bejegend en ambtenaren lijken echt van goede wil. Ook de houding en opstelling van de projectleiders is constructief. *'De projectleider maakte goed contact en gaf mensen goed de ruimte. Er was vertrouwen.'* De professionaliteit van de (externe) gespreksleiders wordt benadrukt. Dit laat zien dat de gemeente goed nadenkt over het inzetten van mensen met proceskwaliteiten bij complexe projecten.

Allemaal ervaren de observatoren dat écht verbetering nodig is op 'de informatie die gemeente geeft over de beïnvloedingsruimte en verloop van het proces', zowel tijdens als na afloop van de bijeenkomst. We gaan er hieronder dieper op in, geclusterd naar de drie onderdelen van het analysekader: heldere afspraken vooraf, constructieve houding en heldere informatievoorziening en communicatie.

Daarnaast viel op dat er in de onlinebijeenkomsten weinig tot geen gebruik werd gemaakt van beschikbare online tools. Het inzetten van online whiteboards of het plakken van digitale post-its sessies maakt bijeenkomsten interactiever en zorgt dat er meer informatie opgehaald wordt. Het inzetten van online tools vraagt vaardigheid van de gespreksleiders. We kunnen ons voorstellen dat de gemeente deze vaardigheden – noodgedwongen en versneld – aan het ontwikkelen is op dit moment.

Met het analysekader in de hand komen we tot de volgende gedeelde inzichten over de effectiviteit van burgerparticipatie. In deze **'spiegels'** kom je meer te weten over wat de observatoren specifiek is opgevallen bij de verschillende interactiemomenten.

Klik hier om de spiegels van de verschillende interactiemomenten te bekijken.

Heldere afspraken vooraf

- **Meeste uitnodigingen zijn onduidelijk over de rol van de inwoners**
  Het valt op dat de gemeente in de uitnodiging vaker niet dan wel in heldere taal uitlegt wat de rol is van de inwoners en wat voor soort input de gemeente van deelnemers nodig heeft. Tijdens de bijeenkomsten gebeurt dit doorgaans wel en beter. Andersom stellen we vast dat ook de deelnemers tijdens de bijeenkomsten niet vaak vragen naar de rol die zij hebben. Door onvoldoende duidelijk te zijn over de rol kunnen er verschillende verwachtingen ontstaan over de betrokkenheid van bewoners.

- **Informatie over kaders en randvoorwaarden ontbreekt in de uitnodigingen**
  De inhoudelijke kaders en randvoorwaarden die van toepassing zijn op het plan en het proces worden in geen van de uitnodigingen genoemd. Dit kan te maken hebben met het feit dat sommige processen al op streek of bijna afgerond zijn, of juist een verkennende focus hadden. In twee bijeenkomsten zijn de kaders wel ter sprake gekomen.

Constructieve houding

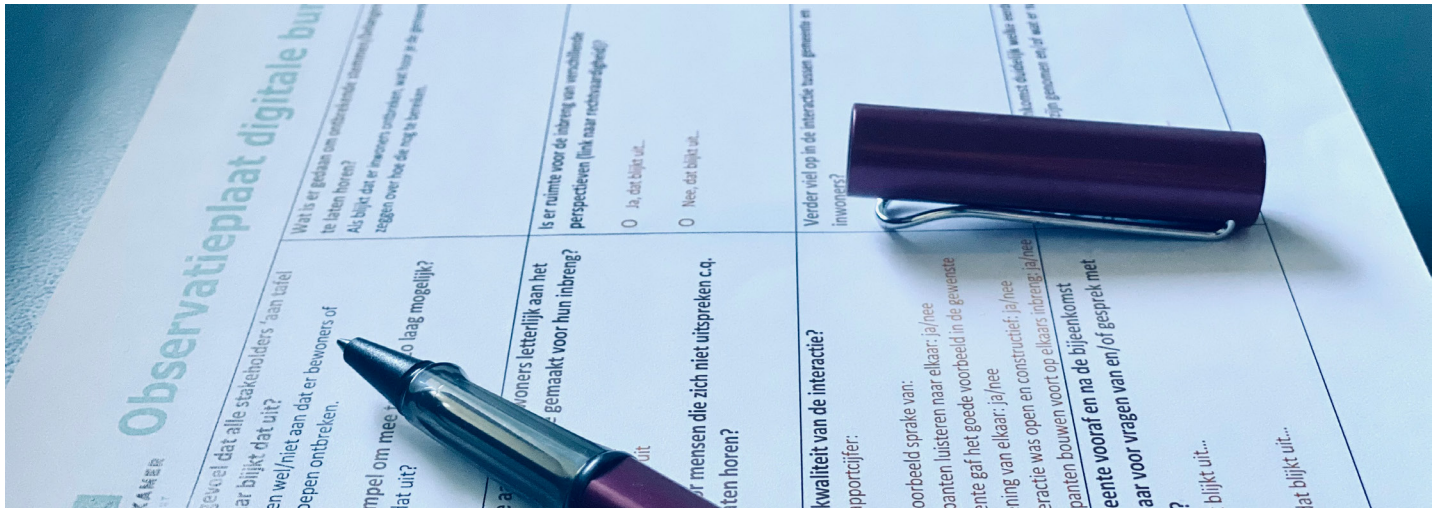
- **De gemeente laat een uitnodigende houding zien**
  We wilden weten of de gemeente denkt mét de bewoners, niet voor hen. Hoewel dit niet uit alle uitnodigingen valt op te maken, bleek tijdens de meeste bijeenkomsten dat de gemeente de inwoners echt uitnodigde om vragen te stellen, hun mening te geven of kennis in te brengen. Hier werd ook de tijd voor genomen, zodat iedereen aan het woord kon komen, en anders was er de mogelijkheid om via een reactieformulier of emailadres vragen of een reactie in te sturen.

- **De interactie wordt over het algemeen positief beoordeeld**
  Het was niet bij alle bijeenkomsten de insteek om inwoners met elkaar van gedachten te laten wisselen. Sommige informatiebijeenkomsten bleken alleen bedoeld om vragen te stellen. Desgevraagd beoordelen de observatoren de interactie tijdens de meeste bijeenkomsten positief. De informatiebijeenkomst Nieuwe Verbindingen Den Dolder sprong er negatief uit, omdat er door de vorm van een webinar naar mening van de observatoren geen of onvoldoende sprake van interactie was.

- **Deelnemers lijken zich prettig en veilig te voelen tijdens de bijeenkomst**
  De sfeer in de bijeenkomsten was goed en de deelnemers leken zich op hun gemak te voelen. Zij werden door de ambtenaren vriendelijk bejegend. Ook de houding en opstelling van de projectleiders is constructief. '*De projectleider maakte goed contact en gaf mensen goed de ruimte. Er was vertrouwen.*' De professionaliteit van de (externe) gespreksleiders wordt benadrukt. Dit laat zien dat de gemeente goed nadenkt over het inzetten van mensen met proceskwaliteiten bij complexe projecten. Uit interviews met enkele deelnemers van het webinar Nieuwe Verbindingen komt naar voren dat zij het gevoel hebben dat iedereen zijn punten kon inbrengen.

Heldere informatievoorziening en communicatie

- **Onduidelijk wat voor soort inbreng van inwoners wordt verwacht**
  In alle uitnodigingen maakt de gemeente het doel van de bijeenkomst bekend. De bijeenkomst gaat bijvoorbeeld over verder praten over een ontwerpplan of een bijeenkomst over het Hofje van Zeist. Daarmee weet je als genodigde echter niet zo goed welke informatie de gemeente wil verzamelen, dus wat voor soort inbreng er van jou als deelnemer wordt verwacht. Bij een aantal bijeenkomsten was dit wel duidelijk van tevoren aangegeven, bijvoorbeeld dat het ging om het informeren van inwoners en het beantwoorden van vragen.



- **Beïnvloedingsruimte wordt meestal pas duidelijk tijdens de bijeenkomst**
  Ook de beïnvloedingsruimte die er is voor de deelnemers, wordt doorgaans niet benoemd in de uitnodiging. Bij de bijeenkomst wordt hier vaker meer duidelijkheid over gegeven. In de uitnodiging voor de informatiebijeenkomst Hofje van Zeist stond dat het ging om het bespreken van het nieuwe plan. Tijdens de bijeenkomst werd aangegeven dat ideeën en suggesties worden meegenomen als ze niet financieel overschrijdend zijn en binnen de uitgangspunten vallen. Ten aanzien van de kerngroep Dijnselburg lijkt de beïnvloedingsruimte niet duidelijk. De kerngroep ontwikkelt een scenario dat – na vaststelling door de grotere participatiegroep – als advies naar het college gaat. Het is onduidelijk op basis van welke criteria het college het scenario gaat beoordelen. In het geval van de geobserveerde *Ronde Tafelbijeenkomst*[5] bleek dat de beïnvloedingsruimte niet werd benoemd, maar dat meerdere deelnemers min of meer bekend zijn met de status van het inspreken bij de raad.

- **Inbreng en afspraken worden onvoldoende vastgelegd**
  Het valt het de observatoren enorm op dat de gemeente slechts beperkt verslagen maakt van de bijeenkomsten en die deelt met de deelnemers of op een openbare plek, terwijl dit soort openheid enorm bijdraagt aan het vertrouwen tussen gemeente en inwoners en openheid in het proces. Het niet maken van een verslag roept de vraag op of de gemeente de inbreng van inwoners wel serieus neemt, want hoe gaat de gemeente gevolg geven aan de inbreng als deze niet is vastgelegd? Ook is er soms onduidelijkheid over wat er met eerdere inbreng is gebeurd. Zo ontstond bij de bijeenkomst van de kerngroep Dijnselburg discussie tussen de gemeente en de participanten over eerder gemaakte afspraken.

  Daarnaast is het voor de continuïteit in het proces, bijvoorbeeld bij een wisseling van projectleider, van belang dat inbreng en afspraken zijn vastgelegd. Ook maakt een goede verslaglegging mogelijk dat inwoners later in het proces kunnen aanhaken. Van de Ronde Tafel en het webinar Nieuwe Verbindingen zijn de opnamen van de bijeenkomsten integraal terug te kijken. Dat is positief, al is het voor iemand die later aanhaakt wel prettiger om een korte weergave van het overleg met belangrijkste conclusies door te nemen dan een bijeenkomst van 2 uur te bekijken. Van de informatiebijeenkomst Gymlokaal Noordweg is veel informatie en antwoord op vragen beschikbaar via de gemeentelijke website. Bij de informatiebijeenkomst Hofje van Zeist konden de deelnemers hun reactie op het ontwerpplan via een antwoordformulier geven. In een latere mail stond niet wat de inhoudelijke opbrengst was van alle reacties, maar werd alleen het verdere proces toegelicht. Een inhoudelijke terugkoppeling door de gemeente maakt tastbaar, inzichtelijk en transparant wat de inbreng van de inwoners is geweest.

[5] *Tijdens een Ronde Tafel kunnen inwoners en organisaties bij de gemeenteraad inspreken op voorliggende beleidsvoornemens.*

- **Onduidelijk wat er met de inbreng gebeurt**
  Als er suggesties en meningen kunnen worden ingebracht, wordt niet op voorhand - in de uitnodiging en tijdens de bijeenkomst - benoemd wat er vervolgens met de inbreng gebeurt. We kunnen ons als rekenkamer voorstellen dat dit ook niet (altijd) kan. Dat eerst even tijd nodig is om alles op een rij te zetten en intern te bespreken. Problematisch is wel dat die duidelijkheid ook niet op een later moment volgt. In geen van de bijeenkomsten ontvangen deelnemers een inhoudelijk verslag of terugkoppeling van de gemeente, waarin uitgelegd wordt hoe de inbreng van de inwoners is benut. Positieve uitzondering op deze observatie vormt de bijeenkomst over de gymzaal, waar heel bewust in de eerste slides werd teruggeblikt op de gegeven inbreng en wat ermee gedaan is.

  De observatoren nuanceren hun observatie ook. Een solide uitspraak over wat er met inbreng gebeurt, en waarop echt invloed mogelijk was, blijkt vaak pas na afloop van het gehele proces. Bij een startbijeenkomst is dit nog lastig te meten of te voorspellen. De bijeenkomst over de gymzaal (een ontmoeting redelijk aan het eind van het planproces) laat volgens de observatoren zien dat de gemeente goed geluisterd heeft naar de inbreng die eerder is gegeven. De gymzaal wordt, ondanks dat dit veel duurder uitpakt, verdiept aangelegd omdat inwoners de hoogte van de zaal problematisch vonden.

  Een van de observatoren geeft – los van de observaties, maar uit eigen ervaring - aan dat *'ondanks de constructieve houding tijdens een sessie en het proces het kan gebeuren dat het besluit dat door het college wordt voorbereid of door de gemeenteraad wordt genomen anders uitpakt. Als er overeenstemming is tussen de houding tijdens het proces en het besluit maakt dit dat inwoners zich begrepen en serieus genomen voelen.'*

Aanbevelingen van het OMT

Het Onderzoek- en Meedenkteam beveelt de gemeente het volgende aan:

- Besteed meer aandacht aan duidelijke informatie vooraf over de positie van de inwoners en de informatiebehoefte van de gemeente. Dat verkleint de kans op mismatch in verwachtingen over de betrokkenheid.
- Verplaats je in de communicatieve uitingen nog meer in de positie van de inwoners en ga ervan uit dat de inwoners niet bekend zijn met de procedures en werkwijzen van de gemeente. Daarmee wordt het proces transparanter.
- Zorg dat je gedane beloftes waarmaakt: zeg wat je doet en doe wat je zegt. Deze follow up is essentieel voor het vertrouwen en in de relatie met bewoners.
- Zorg dat informatie over het gemeentewerk herleidbaar en traceerbaar is; op inhoud en op proces. Voor mensen moet duidelijk zijn hoe het proces tot nu toe is gegaan, welke keuzes al zijn gemaakt en wat er met de inbreng van bewoners is gedaan.

Daarnaast heeft het OMT gerichte aanbevelingen gedaan over hoe de gemeente een goede invulling kan geven aan verschillende interactiemomenten tussen gemeente en inwoners: bij de uitnodiging, de start van de bijeenkomst, de interactie, de terugkoppeling en de berichtgeving in de media. Deze aanbevelingen hebben een plek gekregen in ons eindproduct **Tips voor succesvolle burgerparticipatie in Zeist**.

Als rekenkamer kijken we positief terug op de inzet van geïnteresseerde inwoners en raadsleden als observatoren en onderzoekers bij dit onderzoek. Hun inbreng en ervaringsdeskundigheid heeft geleid tot waardevolle aanbevelingen om de interactie bij burgerparticipatie te verbeteren.

Bekijk hier het eindproduct van dit onderzoek.

Lees hier de oogst.

Wat zijn nu de conclusies en aanbevelingen van de rekenkamer, zo aan het eind van het observatieonderzoek?

Na het bespreken van de bevindingen met college, raad, ambtenaren en inwoners op **15 februari 2021** komt de rekenkamer alles overziend tot de volgende conclusies en aanbevelingen.

1. College: een gestructureerde aanpak bij burgerparticipatie helpt om maatwerk te bieden.

Het belang dat er gehecht wordt aan burgerparticipatie in Zeist is groot. De gemeenteraad heeft ambities en doelen met burgerparticipatie. Het college geeft hier invulling aan en besteedt tijd en aandacht aan de competenties van de gemeentelijke organisatie. Tegelijk hanteert het college geen interne richtlijnen of afspraken om het werken aan burgerparticipatie binnen de organisatie te structureren en is de verantwoordelijkheid voor het doordenken van burgerparticipatie niet helder belegd. De rekenkamer begrijpt de behoefte aan maatwerk en de allergie voor een blauwdruk bij het college, maar ziet ook dat er binnen de organisatie wél behoefte is aan meer houvast en duidelijkheid bij processen. Dit vraagt om aandacht.

Aanbevelingen voor het college

- Vraag de gemeentesecretaris, bijvoorbeeld in het lopende traject 'Groeien in het samenspel', de leiding te nemen en te komen tot een leidraad voor college en ambtelijke organisatie om per project te komen tot heldere afspraken over burgerparticipatie. Bijvoorbeeld over hoe de ambtelijke organisatie aan het werk gaat, wat de beïnvloedingsruimte voor bewoners is en welke inspanning de gemeente doet om 'ontbrekende inwoners' en andere belanghebbenden te betrekken. Met aandacht voor een balans tussen tijdsinzet en capaciteit van de organisatie en ruimte voor invloed die er is, en voor competenties die bijdragen aan effectieve burgerparticipatie. Het eindproduct van dit rekenkameronderzoek kan hierbij helpen.

  Zo'n leidraad is gelijk een basis voor gesprek met organisaties (projectontwikkelaars of welzijnsorganisaties) die namens de gemeente de burgerparticipatie met bewoners oppakken en biedt aanknopingspunten om in college- en raadsbesluiten om te onderbouwen waarom voor een bepaalde aanpak wordt gekozen.

- Vraag de gemeentesecretaris om de organisatie van burgerparticipatieprocessen binnen de gemeente en de interactie tussen gemeente en inwoners nauwlettend te monitoren en zijn positie in te zetten om verbeteringen door te voeren. Door hierover het goede gesprek te blijven voeren met college en ambtelijke organisatie, én aandacht te hebben voor een goede begeleiding van de ambtenaren die het moeten doen, groeit de gemeente nog verder in het samenspel.

2. Gemeente: wees duidelijk en transparant.

Het sleutelwoord bij de interactie tussen gemeente en inwoners is: duidelijkheid. De observaties laten zien dat er veel goed gaat in de interactie tussen inwoners en gemeente, maar dat er nog veel te winnen is als het gaat om duidelijkheid. Aan de voorkant van processen geeft duidelijkheid over de rol en ruimte om invloed uit te oefenen houvast aan inwoners. Tijdens het proces zorgt duidelijkheid voor een transparant proces. Bijvoorbeeld door in verslagen te laten zien welke input er is gegeven en wat de volgende stappen zijn. Bij besluitvorming ten slotte is het essentieel om te kunnen uitleggen wat er met die input is gebeurd. Zeker als de gemeente andere keuzes maakt is het belangrijk aan te geven wat daarbij de overwegingen zijn geweest.

Aanbevelingen voor raad en college

- Geef in de toekomst extra aandacht aan de aspecten 'duidelijkheid' en 'transparantie'. Hoe vertalen die zich in het handelen van raad, college en ambtenaren? Check bij alle acties of het voor iedereen in het proces en in het bijzonder voor de inwoners duidelijk is wat er staat te gebeuren, gebeurt of is gebeurd. Maak verslagen en wees er alert op dat informatie over projecten en processen - online en goed vindbaar - beschikbaar is via de gemeentelijke website.
- Zorg er vanuit het belang van inclusie voor dat informatie (web-)toegankelijk is voor alle inwoners.
- Ga als college en ambtenaren in gesprek over punten die politiek gevoelig zijn in het burgerparticipatieproces en/of voor gemeenteraad belangrijke argumenten zijn. Maak ook als college afspraken met ambtenaren over hoe zij in contact met bewoners omgaan met onderwerpen die politiek gevoelig liggen. Wat kunnen de ambtenaren bij die onderwerpen uitleggen over hoe wordt omgegaan met inbreng van bewoners?
- Leg het als college en gemeenteraad goed uit als er in het besluit wordt afgeweken van een plan dat door middel van burgerparticipatie tot stand is gekomen. Wees duidelijk om welke redenen dat gebeurt.

3. Gemeenteraad: bepaal je eigen positie en varieer meer in vormen van gedachtewisseling met bewoners.

De positie van de raad bij burgerparticipatie vergt aandacht. Tijdens de Bouwstenendag bleek dat het voor betrokkenen bij een participatieproces frustrerend is als de raad afwijkt van een in gezamenlijkheid tot stand gekomen plan. Zeker als zij daar veel tijd in hebben gestoken. Tegelijkertijd heeft de raad de verantwoordelijkheid besluiten te nemen en belangen te wegen van groepen die niet aan tafel hebben gezeten.

Aanbevelingen voor de gemeenteraad

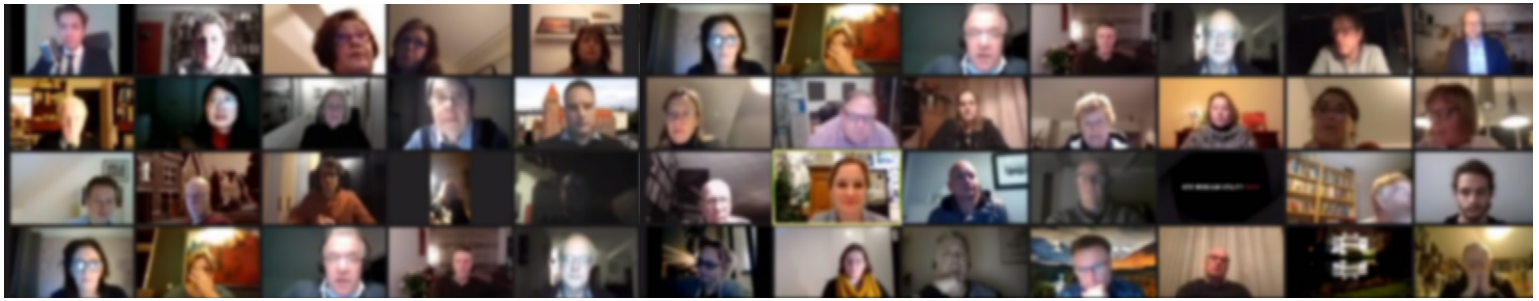
- Bespreek met elkaar op welke wijze de raad zijn rol bij burgerparticipatie wil invullen. Als rekenkamer geven we mee dat de rol van de raad het beste te borgen is door aan de voorkant van het proces de inhoudelijke en proceskaders vast te stellen. De kaderstelling door de raad vergt een apart traject en ondersteuning. Mogelijk dat hier de griffier een taak op zich kan nemen. Tijdens het participatieproces kunnen raadsleden de rol van waarnemer/toehoorder aannemen, om zich zoveel mogelijk een beeld te vormen van welke inbreng bewoners hebben gedaan en of allerlei stemmen een plek krijgen. Door tussentijds de raad in stelling te brengen en te informeren over de voortgang kan bijtijds bijgestuurd worden. Bijvoorbeeld als de kaderstelling te knellend of te ruim is. Zo verkleint de kans zich dat de raad achteraf een voor de betrokken inwoners onverwacht besluit neemt. Vraag desgewenst het college om bij het raadsvoorstel altijd verslag te doen over het gelopen participatieproces, de meningen die zijn ingebracht, de voor- en nadelen van het plan vanuit verschillende perspectieven etc. Of in elk geval bij burgerparticipatieprocessen die een organisatie (projectontwikkelaar of welzijnsorganisatie) namens de gemeente heeft uitgevoerd.
- Denk als raad na over meer gevarieerde vormen van gesprek aan de Ronde Tafel, zodat het accent zich verplaatst van zenden naar gedachtewisseling tussen inspreker(s), raad en wethouder om argumenten uit te wisselen en door te vragen.

4. College: onlinebijeenkomsten vormen een goede aanvulling op vormen van ontmoeting met bewoners.

Door de pandemie heeft de gemeente digitale in plaats van fysieke burgerparticipatiebijeenkomsten georganiseerd. Deze zijn in dit onderzoek geobserveerd. Over het algemeen verliepen de ontmoetingen goed. Hoewel online emotie en interactie tussen inwoners minder goed zichtbaar zijn, is de toegankelijkheid van onlinebijeenkomsten een voordeel. Zo kost het bewoners geen reistijd en kunnen meer aan huisgebonden inwoners (denk aan ouders met kleine kinderen, inwoners die minder mobiel zijn of geen vervoer hebben) toch vanuit de eigen huiskamer meeluisteren en -praten. Hybride en digitale bijeenkomsten zijn daarmee een kans om een bredere groep inwoners te betrekken bij processen. Ook zorgt de setting van de online ontmoetingen ervoor dat de stem van allerlei bewoners kan worden gehoord, en dominante stemmen minder een stempel drukken op de ontmoeting.

Aanbeveling voor het college

- Houd ook in de toekomst de digitale ontmoeting als optie voor bijeenkomsten voor ogen. Onderzoek de mogelijkheden voor hybride bijeenkomsten. En heb daarbij aandacht voor inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn.



5. **College: bied meer ruimte voor open gedachtewisseling over maatschappelijke opgaven.**
   We zien dat er bij inwoners behoefte is aan meer open gedachtewisseling op maatschappelijke opgaven, zowel met wethouders en ambtenaren als inwoners onder elkaar. Dit pleit voor meer algemene bijeenkomsten en gespreksvormen gericht op ideeënuitwisseling. Tegelijkertijd merken we - ook als rekenkamer - dat de dialoog op thema's verhardt en tegenstellingen groter worden. Als inwoners zich uitspreken, stellen zij zich kwetsbaar op. Ook het college ervaart dit. Eerder heeft zij aangegeven het zorgelijk te vinden dat inwoners die hun nek uitsteken om mee te denken negatieve reacties over zich heen krijgen van andere inwoners. Om die reden wordt regelmatig gekozen voor een inloop in plaats van een grote, plenaire sessie.

   Aanbeveling voor het college
   - De rekenkamer begrijpt de gevoeligheden, tegelijk moedigt zij het college aan een open gedachtewisseling niet uit de weg te gaan en methoden (als deep democracy) te benutten om in een constructieve sfeer en open houding bij alle betrokkenen van gedachte te wisselen.

Tot slot

We kijken positief terug op de inzet van het OMT bij dit onderzoek. Het is goed gelukt om raadsleden en geïnteresseerde inwoners als onderzoekers in te zetten. Door hun professionele en ervaringsdeskundigheid te combineren, hebben zij veel waardevolle aanbevelingen kunnen geven om de interactie te verbeteren. Als rekenkamer hopen we dat deze bevindingen bijdragen aan effectieve(re) burgerparticipatie.

De Rekenkamer Zeist is een onafhankelijke onderzoekscommissie van de gemeente Zeist. Dit betekent dat de rekenkamer bestuurlijk of politiek niet verbonden is met de gemeenteraad en het college van Burgemeester & Wethouders. Zij heeft de rol van kritische, onpartijdige partner die de spiegel voorhoudt bij belangrijke onderwerpen. De Rekenkamer Zeist bestaat uit 5 leden (3 externe leden - Robert Elenbaas, Daniëlle Fictorie, Hein Albeda - en 2 raadsleden - Ans Pereboom, Pieter Verolme) en een ambtelijk secretaris (Sjoerd Wannet a.i.). De griffier is als adviseur verbonden aan de rekenkamer. 7Zebra's (Margot Gerritsen en Marte Kappert) ondersteunde de rekenkamer bij dit onderzoek naar burgerparticipatie.

Het Observatie- en Meedenkteam (OMT) werkte in het verlengde van de rekenkamer mee aan de uitvoering van het onderzoek en rapporteerde haar bevindingen aan de rekenkamer. De eindverantwoordelijkheid voor dit onderzoek ligt volledig bij de Rekenkamer Zeist. Het OMT bestond uit de inwoners Hanna van den Dool, Evert Jan van Hasselt, Désirée Nysingh, Piet Oskam en Kirsten Vonk en de raadsleden Jan Bredius, Edward Munnig Schmidt en Alexander Pieters. De Rekenkamer Zeist bedankt hen voor hun inzet en bijdrage aan dit onderzoek.

Bijlagen

1. Onderzoeksopzet
2. Overzicht doelen en ambities burgerparticipatie
3. Geraadpleegde bronnen
4. Impressie sessie afdeling RO
5. Impressie sessie ambtelijke organisatie
6. Impressie sessie raadsleden
7. Impressie sessie inwoners
8. Impressie sessie college B&W
9. Impressie open inloop
10. Analysekader voor het observatieonderzoek
11. Observatieplaat online bijeenkomsten
12. Terugkoppelingsformulier online bijeenkomsten
13. Terugkoppeling Oogstsessie
14. Spiegels van de 7 geobserveerde bijeenkomsten
15. Terugkoppeling sessies bevindingen delen
16. Eindproduct onderzoek Effectieve(re) burgerparticipatie Rekenkamer Zeist

Lessen voor burgerparticipatie

Onderzoek van de Rekenkamer Zeist naar (nog) effectievere burgerparticipatie

Onderzoeksopzet

REKENKAMER ZEIST

ZEBRA'S changing perspectives

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3
2. Doel en vraagstelling 3
3. Plan van aanpak 3
4. Planning en uitvoering 5

Bijlage 1 - Afbakening en definities 6

REKENKAMER ZEIST

ZEBRA'S changing perspectives

1. Inleiding

De Rekenkamer Zeist start een onderzoek naar burgerparticipatie. In dit document is meer informatie te vinden over de onderzoeksopzet. We benoemen doel, vraag en afbakening van het onderzoek, gaan in op fasen in het onderzoeksproces en stellen een planning voor. Onderzoeksbureau 7Zebra's ondersteunt de rekenkamer bij het uitvoeren van het onderzoek. In bijlage 1 is een overzicht van de afbakening en de gehanteerde definities te vinden.

2. Doel en vraagstelling

Doel

Het doel van de Rekenkamer Zeist met dit onderzoek is het bieden van handvatten voor de kaders voor burgerparticipatie en suggesties voor het inrichten van processen waarin burgerparticipatie een rol speelt.

Vraagstelling

De vraagstelling van dit onderzoek luidt:

1. Welke doelen en uitgangspunten heeft de gemeenteraad van Zeist geformuleerd voor burgerparticipatie?
2. Hoe zijn deze doelen en uitgangspunten door college en ambtelijke organisatie uitgewerkt tot interne richtlijnen voor de praktijk? En in hoeverre worden deze richtlijnen door hen toegepast bij participatietrajecten?
3. Wat zien raadsleden, collegeleden, ambtelijk betrokkenen en bij participatie betrokken inwoners als knelpunten of dilemma's en succes- en faalfactoren van burgerparticipatie in Zeist? En wat is hierover bekend uit ander (lokaal en landelijk) onderzoek?
4. Wat valt op in de interactie tussen gemeente en samenleving en hoe ervaren betrokken inwoners, ambtenaren, college- en raadsleden de interactie en participatie van een aantal recente projecten?
5. Hoe kunnen gemeente en inwoners burgerparticipatie (nog) effectiever maken in Zeist?

3. Plan van aanpak

Om tot antwoorden te komen doorlopen we een aantal fasen. In het plan van aanpak hebben we een aantal (streef)data opgenomen.

Fase 0. Aankondiging onderzoek door rekenkamer

De rekenkamer informeert het Gemeentelijk Managementteam (GMT), het college en de gemeenteraad schriftelijk en mondeling over het doel en de aanpak van het onderzoek.

Fase 1. Voorbereiding en start onderzoek

In twee startsessies maken we een gezamenlijke start met de rekenkamer en de ambtelijke contactpersonen voor het onderzoek:

1. Startsessie met de (gehele) rekenkamer op maandagavond 25 november 2019.
2. Startsessie met de ambtelijke contactpersonen voor dit onderzoek op donderdag 12 december 2019 van 10.00 – 12.00 uur.

Voorafgaand aan de aftrapbijeenkomsten ontvangen de genodigden een uitnodiging met gespreksonderwerpen. Van beide aftrapsessies maken we een schriftelijke terugkoppeling, die ter validatie aan de betrokkenen wordt voorgelegd.

Fase 2. Documentanalyse

Het doel van de documentanalyse is allereerst om op basis van schriftelijke bronnen in kaart te brengen wat er is afgesproken in Zeist over burgerparticipatie: we gaan na wat er aan kaders, doelstellingen, uitgangspunten, afspraken en werkwijzen formeel is vastgelegd en/of op papier staat. Als tweede gaan we na wat er in Zeist en uit andere bronnen bekend is over succes- en faalfactoren bij burgerparticipatie. Ook kijken we wat er in verschenen rapporten van de Rekenkamer Zeist is vastgesteld over het verloop van burgerparticipatie in de praktijk.
De resultaten uit de documentanalyse worden in een kort en bondig document vastgelegd. Deze informatie wordt gebruikt tijdens de Bouwstenendag en later opgenomen in het onderzoeksrapport.

Tot slot gaan we aan de slag met de ‘werving en selectie’ van drie leden voor een Observatie- en Meedenkteam (OMT). Dit is een team dat bestaat uit raadsleden en inwoners. Zij gaan gezamenlijk in de volgende fase van het onderzoek aan de slag met het bezoeken van zoveel mogelijk interactiemomenten die in die fase plaats vinden. Uit alle geïnteresseerden trekt de rekenkamer ad random drie inwoners die zitting nemen in het Observatie- en Meedenkteam.

Fase 3. Bouwstenendag (we maken en foto en blikken terug op enkele processen)

Op donderdag 6 februari 2020 is er een **Bouwstenendag**. Dit is een dag waarin we met verschillende groepen betrokkenen spreken over burgerparticipatie in Zeist. We richten een ruimte in Zeist in waar de resultaten uit de documentanalyse zichtbaar zijn. Vervolgens gaan wij in gesprek met vier groepen. Dit zijn de ambtelijk betrokkenen (13.00-14.30 uur), het college (15.30-16.30 uur), genodigde en geïnteresseerde inwoners (19.00 - 20.15/20.30 uur) en tot slot de raadsleden (21.00 - 22.00 uur). Tijdens de Bouwstenendag gaan wij met betrokkenen in gesprek over:

a. aanvullingen op de gevonden kaders, doelen, uitgangspunten, afspraken en werkwijzen;
b. te verwachte en geplande interactiemomenten in de periode maart tot en met mei 2020;
c. participatieprocessen die in het verleden plaatsgevonden hebben en wat hierin succes- en faalfactoren gebleken zijn;
d. het maken van keuzes uit belangrijke succes- en faalfactoren die we in de volgende fase onderzoeken.

De resultaten van de Bouwstenendag leggen we schriftelijk vast en vormen een deel van het onderzoeksrapport. De concept-terugkoppeling leggen we ter validatie voor aan de deelnemers.

De terugkoppeling, de voorstellen voor de nader te onderzoeken succes- en faalfactoren en interactiemomenten worden op 17 februari 2020 besproken door de begeleidingscommissie van de rekenkamer en het Observatie- en Meedenkteam. Op dat moment wordt een keuze gemaakt voor de te onderzoeken succes- en faalfactoren. De uitkomsten van dit gesprek worden gedeeld met de deelnemers aan de Bouwstenendag.

Fase 4. Onderzoeksperiode interactie gemeente-samenleving

De gekozen succes- en faalfactoren worden uitgewerkt in een **Analysekade**r met daarin criteria voor een beoordeling. Dit analysekader is het uitgangspunt voor het beoordelen van de interacties tussen gemeente en samenleving.

We werken de criteria uit in een instructie, waarmee het Observatie- en Meedenkteam aan de slag gaat. Er wordt een format opgesteld voor de terugkoppeling over de interactiemomenten en de context waarbinnen deze plaatsvindt. Er komt een startmoment op 5 maart 2020 met de begeleidingscommissie en het Observatie-en Meedenkteam. De bevindingen bespreken we op 28 mei 2020 tijdens het overleg ‘de oogstsessie’.

Fase 5. Opstellen Nota van Bevindingen en sessie Bevindingen delen

Op basis van alle informatie wordt een concepteindrapport opgesteld. We streven naar een kort en bondig document, met in de bijlagen een onderbouwing van de bevindingen.

Het document vormt de onderlegger voor een sessie waarin we met geïnteresseerde inwoners, ambtenaren, raads- en collegeleden bevindingen delen. Deze sessie vindt plaats op 17 september 2020 tussen 17.00 tot 20.00 uur. Na de sessie wordt een terugkoppeling opgesteld die ter validatie aan de deelnemers wordt voorgelegd.

Fase 6. Eindproduct

Het concept-eindproduct wordt op 7 oktober 2020 door de begeleidingscommissie en het Observatie- en Meedenkteam besproken en gaat daarna samen met de aangepaste Nota van Bevindingen voor vaststelling door naar de rekenkamer. De rekenkamer legt vervolgens het document voor aan de ambtelijke organisatie voor wederhoor.

4. Planning en uitvoering

Voor de uitvoering van het onderzoek is een planning opgesteld, met een voorstel voor data waarop bijeenkomsten en andere mijlpalen plaats kunnen vinden.

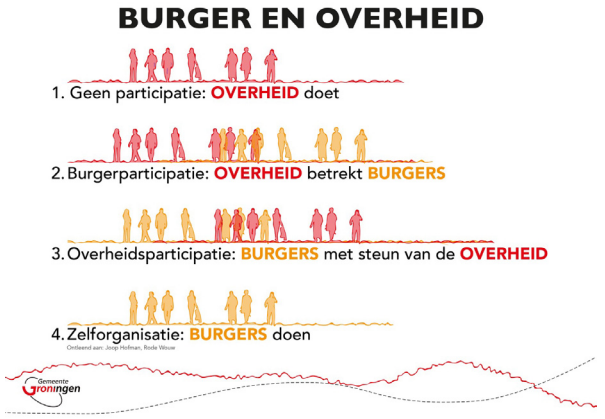
Fase	Ontmoeting	Datum(voorstel)
0. Aankondiging onderzoek	Voorzitter rekenkamer Robert Elenbaas praat gemeentesecretaris Rene Grotens bij	Vr 17 oktober 2019
	Verzenden informatie over start onderzoek aan GMT, college en raad, voorzien van bijlage met kort de opzet en aanpak van het onderzoek	Ma 21 oktober 2019
	Algemene toelichting door vice-voorzitter van de rekenkamer Danielle Fictorie over het onderzoek in de GMT-werkplaats	Ma 28 oktober 2019
	Algemene toelichting door Danielle Fictorie/Robert Elenbaas tijdens informeel overleg raad en college	Di 5 november 2019 (avond)
1. Voorbereiding en start onderzoek	Aftrapsessie rekenkamer	Ma 25 november 2019
	Aftrapsessie ambtelijke contactpersonen	Do 12 december 2019 van 10.00 – 12.00 uur
2. Documentanalyse	Informatiesessie voor geïnteresseerde inwoners voor deelname aan Onderzoeks en Meedenkteam (OMT)	Ma 20 januari 2020
	Bespreken documentanalyse en opzet Bouwstenendag met begeleidingscommissie	Ma 27 januari 2020
3. Bouwstenendag	4 sessies met ambtenaren, college, bewoners en raadsleden	Do 6 februari 2020
4. Voorbereiding en uitvoering observatieonderzoek	Bespreken voorstel selectiecriteria en cases met begeleidingscommissie en Observatie- en Meedenkteam	Ma 17 februari 2020
	Bespreken analysekader en overig onderzoeksmateriaal voor Observatieonderzoek met begeleidingscommissie en Observatie- en Meedenkteam	Do 5 maart 2020

	Oogstmoment Observatieonderzoek met begeleidingscommissie en Observatie- en Meedenkteam	Do 28 mei 2020
5. Opstellen Nota van Bevindingen en sessie bevindingen delen	Bespreken concept-Nota van Bevindingen en opzet sessie Bevindingen delen met begeleidingscommissie en Observatie- en Meedenkteam	Ma 24 augustus 2020
	Sessie bevindingen delen met geïnteresseerde betrokkenen, begeleidingscommissie en Observatie- en Meedenkteam	Do 17 september 2020
6. Opstellen eindproduct	Overleg concept-eindproduct met begeleidingscommissie en Observatie- en Meedenkteam	Do 8 oktober 2020
	Overleg verwerking ambtelijke reactie	nog te bepalen

Bijlage 1 - Afbakening en definities

1. Er is een verschil tussen burgerparticipatie en overheidsparticipatie. Het onderzoek richt zich op burgerparticipatie.

Het onderzoek richt zich op burgerparticipatie door de gemeente Zeist. Burgerparticipatie definiëren we als projecten en processen die op initiatief van de gemeente plaatsvinden en waar zij de samenleving bij betrekt. Hiermee maken we onderscheid tussen burgerparticipatie en overheidsparticipatie, zoals geïllustreerd in onderstaand figuur.



Bron: Joop Hofman (Rode Wouw), verbeeld door gemeente Groningen

2. De focus ligt op de interactie tussen gemeente en samenleving.

Binnen het onderzoek richt de aandacht zich op de interactie tussen gemeente en samenleving. Interactie omvat zowel de interactiemomenten, zoals bijeenkomsten, als de schriftelijke communicatie, zoals uitnodigingen, terugkoppelingen en uitingen in huis-aan-huisbladen. Ook mondelinge interventies, zoals uitspraken van een wethouder in de krant of in de raad over een project kunnen geschaard worden onder interactie en betrokken worden bij het onderzoek.

3. Wie is de samenleving?

Via het onderzoek willen we helder maken hoe de gemeente Zeist ‘de samenleving’ definieert in haar participatieprocessen. In het vervolg van dit onderzoeksvoorstel hanteren we het begrip ‘inwoner’ als afbakening van het begrip ‘samenleving’.

4. We bakenen de procesfasen af en richten ons op het proces van idee tot beleids- en planontwikkeling tot en met besluitvorming.

De gemeente kan inwoners betrekken bij de gehele beleidscyclus. We kiezen ervoor de focus te leggen op het proces van idee tot beleids- en planontwikkeling tot en met besluitvorming. Dat betekent dat we burgerparticipatie bij de uitvoering en evaluatie buiten beschouwing laten

Bijlage 2 Doelen en ambities burgerparticipatie Zeist

De gemeenteraad van Zeist heeft in haar Hoofdlijnenakkoord (daterend 3 mei 2018 en ondertekend door VVD, GroenLinks, CDA en ChristenUnie/SGP) een aantal doelen en ambities voor burgerparticipatie geformuleerd:

- **Actief erop af om meningen op te halen**
  De opgave is om vanuit ieders individuele situatie en belang te komen tot het goede voor Zeist, zonder de ver-scheidenheid en diversiteit in de samenleving weg te nemen. Dat vereist dat we elkaar weten te vinden, elkaar spreken en naar elkaar luisteren. Dat vereist ook dat we actief naar mensen gaan die we nog niet spreken om hun inbreng op te halen.
- **De gemeenteraad laat zich voeden door de samenleving**
- **Inwoners voelen zich actief betrokken en hebben invloed**
  Dat vraagt dat het gemeentebestuur meer naar buiten toe is gericht. De gemeenteraad wordt mede hierdoor continu gevoed vanuit de samenleving en speelt hier actief op in. In het verlengde daarvan voelen inwoners zich actief betrokken en hebben zij invloed op de keuzes die gemaakt worden door de gemeenteraad.
- **Besluiten worden genomen op basis van een evenwichtig beeld van wensen en ideeën van inwoners**
  Inwoners zijn actief betrokken en hebben invloed op de keuzes die gemaakt worden. We zorgen ervoor dat we een zo evenwichtig mogelijk beeld krijgen van wensen en ideeën van inwoners, op basis waarvan besluiten worden genomen.
- **De gemeente is open en toegankelijk**
  De gemeentelijke organisatie staat als netwerkorganisatie midden in de samenleving en wordt herkend als open en toegankelijk.
- **De gemeente communiceert tijdig en duidelijk**
- **De gemeente is persoonlijk en digitaal te bereiken**
  De gemeente communiceert tijdig en duidelijk en mensen kunnen gemakkelijk in gesprek komen met vertegenwoordigers van de gemeente, zowel persoonlijk als digitaal.
- **Fouten maken mag; er wordt wel van geleerd**
  In Zeist gaan we uit van vertrouwen in de inwoners. Daar passen het maken van nieuwe regels op basis van inci-denten en vinkjesculturen niet bij. We zijn ondernemend in onze publieke taak: we durven te experimenteren, evalueren goed en leren van eventuele fouten om het weer beter te doen. Dit past in een cultuur van doorpak-ken en realiseren.

De kaders van de raad

Op 28 maart 2019 is het Uitvoeringsprogramma Maaltijd van Zeist (geamendeerd) vastgesteld door de raad. Ook is er een motie met de titel Transparante burgerparticipatie[1] ingediend door ChristenUnie/SGP en aangenomen. De motie roept het college op om:

- In de toekomst bij het opstellen van de kaders voor nieuwe (daartoe geëigende) Raadsvoorstellen, nota's en visies transparant te beschrijven op welke manier de burgerparticipatie, overeenkomstig de Participatiewijzer[2] (dan wel andere, vergelijkbare bronnen), zal plaatsvinden en vervolgens in overeenstemming hiermee te werken;
- De gemeenteraad en de samenleving direct daarna te informeren tot welke manier van burgerparticipatie waartoe is besloten.

[1] *In bijlage 4 bij het raadsvoorstel Overzicht moties en amendementen Maaltijd van Zeist vs. activiteiten uitvoeringsprogramma is deze motie aangeduid als BF-5. Volgens de bijlage bij het Raadsvoorstel wordt deze motie uitgewerkt in Goed bestuur Actie 2: Lokale democratie; het samenspel. Zie voorts tekst raadsvoorstel over werkwijze; deze geldt voor alle opgaven.*

[2] *Er wordt verwezen naar de Participatiewijzer van de Nationale Ombudsman.*

Bijlage 3 Geraadpleegde bronnen

Zeister bronnen

- Enneus Onderzoek- en Adviesbureau, (2020), Procesevaluatie Centrumvisie gemeente Zeist
- Gemeente Zeist, (2019), Evaluatie Week van de Maaltijd van Zeist.
- Gemeente Zeist, (2018), Hoofdlijnenakkoord, ondertekend door VVD, GroenLinks, CDA en ChristenUnie/SGP.
- Gemeente Zeist, (2018), Raadsvoorstel Overzicht moties en amendementen Maaltijd van Zeist, motie Goed Bestuur
- Gemeente Zeist (2018), Inspiratieboek over Lokale Democratie in Zeist; Samen leren in lokale democratie en bestuurlijke vernieuwing tussen 2014-2018, sheet Democratische vernieuwing.
- Gemeente Zeist, Verslag testpanel ('blikopeners') over proces en communicatie Maaltijd 2.
- GMT Gemeente Zeist, (2010), Interactief werken gemeente Zeist: 'Samen doen door interactie', beslismachine.
- Oskam, P., (2019), Tien tips voor een bereikbaar en toegankelijk Zeist aan college B&W.
- Rekenkamer Zeist, (2015), 'Drempelvrees? Rekenkameronderzoek naar snelheidsremmende maatregelen'.
- Rekenkamer Zeist, (2016), Fietstunnel Den Dolder: de baas ontbreekt?
- Samen leren in lokale democratie en bestuurlijke vernieuwing tussen 2014-2018, sheet Democratische vernieuwing.
- Stichting Beter Zeist e.a., (2019), Manifest Toekomst van Zeist.
- Website Stichting Beter Zeist
- Website OmZeist.nl
- Wierenga, H., (2017), Burgerparticipatie in Zeist.

Landelijke bronnen

- Gemeente Groningen, (2019), Groninger Participatiewerkboek.
- Jurgen de Jong, Pieter Boon en Igno Pröpper, (2013), Participatie in beeld Benchmark Burgerparticipatie 2012.
- Michels, A., (2018). Burgerparticipatie in beleid, bewonersinitiatieven, en de rol van de gemeenteraad. In: H. Vollaard, G. Boogaard, J. Cohen en J. van den Berg (red.) De gemeenteraad. Ontstaan en ontwikkeling van de lokale democratie (p. 191-205). Amsterdam: Boom uitgevers.
- Ministerie van BZK, (2017), Democratisch zakboekje, p. 15.
- Ministerie van BZK, (2010), Noties voor participatienota's?
- Nationale Ombudsman, (2014), Participatiewijzer; Tien spelregels voor behoorlijk omgaan met inbreng en inspraak van burgers.
- NSOB, (2014), Leren door Doen, overheidsparticipatie in energieke samenleving.
- Rekenkamer Oost-Nederland, (2017), Van gedachten wisselen, burgerparticipatie bij Gelderse projecten in de fysieke leefomgeving.
- Studio Vers Bestuur, Inwonerparticipatie in 't kort; Een helder stappenplan om je op weg te helpen.
- VNG, (2018), Werken aan publieke waarde, leren van en voor gemeenten.
- Wallage, J., vz Overlegorgaan Fysieke Leefomgeving, (2019), in: Participatie als toverbal, Publicatie Dag van de Participatie 4 november 2019.

Burgerparticipatie Zeist

IMPRESSIE BOUWSTENENDAG
Gesprek afdeling RO
Donderdag 6 februari 2020 van 10.00 – 11.00 uur
Deelnemers: 8 medewerkers (namen bekend bij rekenkamer)

Welkom

Danielle Fictorie, plaatsvervangend voorzitter rekenkamer en aanspreekpunt voor dit onderzoek, heet de deelnemers welkom en schetst het doel en de aanleiding voor dit onderzoek. Zij geeft aan dat de rekenkamer contact heeft met de ambtelijk trekker van het traject Groeien in het samenspel, dat momenteel loopt binnen de gemeente. In dit rekenkameronderzoek naar Burgerparticipatie ligt de focus op projecten waarbij de gemeente het initiatief heeft en waar zij inwoners bij betrekt. Vandaag komt de rekenkamer vooral informatie ophalen. Er staan twee vragen centraal:

1. Hoe ervaren jullie als medewerkers RO de huidige interactie tussen gemeente en samenleving bij burgerparticipatie, en wat jullie willen vasthouden, versterken, vernieuwen en verlaten als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?
2. Op welke factoren van effectieve burgerparticipatie het onderzoek zich verder zou moeten richten.

Opzet onderzoek en dit gesprek

Marte Kappert van 7Zebra's, dat de rekenkamer bij de uitvoering van dit onderzoek ondersteunt, licht het proces toe. We staan nu aan het begin. Observatie- en Meedenkteams – bestaande uit twee- en drietallen van raadsleden en inwoners - gaan dit voorjaar op onderzoek uit om interactiemomenten te observeren. Later dit jaar – op 17 september - komen we graag over de bevindingen hieruit weer met elkaar te spreken. Vervolgens werkt de rekenkamer toe naar een eindproduct voor de raad, dat ook voor de ambtelijke organisatie, inwoners en het college te benutten is.

Werkwijze in de praktijk

De deelnemers worden gevraagd in tweetallen verhalen over burgerparticipatie bij elkaar op te halen aan de hand van een praatplaat. Uit de ingevulde praatplaten zijn de volgende sprekende uitspraken gehaald.

Kun je uit de voeten met de kaders en richtlijnen van Zeist?
Quote: *Hebben we die?*

Keuzes maken over de interactie: Welke randvoorwaarden golden er?
Quote: *In gesprek is aanvrager mondeling geattendeerd op:*
- *houden van informatieavond*
- *informeren van buren*

Quote: *We geven mondeling tips mee, er is geen brochure of handreiking voor.*

Kaders en richtlijnen voor participatie: Waarop is nog verduidelijking nodig, wat jou betreft?
- Wanneer welk niveau van participatie
- Kaders (eventueel op deelgebieden)
- Besluitvorming en hoe verder bij problemen rond uitwerking van plannen

Is de organisatie voldoende toegerust? Wat heb jij of de organisatie nodig om tot goede afwegingen rond participatie te komen?
- Duidelijk kader
- Goede inbreng van vakdiscipline voorafgaand aan proces
- Informatie of flyer voor burger/aanvrager met voordelen en spelregels

Terugblikken en vooruitkijken (aan de hand van het 4V-kwadrant)

Plenair bespreken de deelnemers wat zij willen vasthouden (i.c. wat gaat er goed), versterken, vernieuwen en verlaten (i.c. wat gaat er niet goed) als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?

Ter verduidelijking wordt aangegeven dat het bij RO in veel gevallen gaat om processen waarbij een derde partij eigenaar van de grond is en een ontwikkeling voorstaat. De gemeente is bepaler van de ruimtelijke ordening en verder geen partij, bemoeien ons er inhoudelijk niet mee.

Als voorbeeld van een project waarin de gemeente leidend is noemen deelnemers: het vinden van een chillplek voor de jeugd. Er zijn overal in de gemeente participatieprocessen over geweest, maar die leidden tot niets. Inwoners zijn doorgaans niet enthousiast over de komst van een dergelijke plek. Maar als gemeente vertegenwoordig je het algemeen belang, ook dat van de jeugd. Sommige dingen moet je zelf doen als gemeente. In dit geval zou de gemeente beter vier mogelijke locaties kunnen bepalen en er dan in een participatieproces uit proberen te gaan komen. Dat vergt sturing vooraf. Net als dat je bij een aanbesteding de kaders/eisen op een rij zet, zou je dat bij een participatieproces ook moeten doen.

Vasthouden	Versterken
- Het goede gesprek. Let op, niet iedereen is gelijk. Soms ook goed mensen om apart te spreken. - Inloopavonden als vorm werken goed (laagdrempelig, meer dialoog, 1: 1, biedt veiligheid)	- Wees daadkrachtiger als gemeente; je kunt niet alles aan de burger of de maatschappij overlaten (bijvoorbeeld: het kiezen van een goede locatie voor een chillplek voor de jeugd) - Bereid het heel goed voor! Hoe, wie, wanneer, waarover? Zet de spelregels duidelijk uiteen. - Kaders formuleren. Duidelijk zijn in wat er wel en niet mogelijk is op die plek. - Duidelijk zijn in waar inwoners iets over kunnen zeggen. Maak helder wat er aan invloed mogelijk is. - Scherper formuleren wat er ter discussie staat. - Veiligheid creëren voor deelnemers. Dat kan door betrokkenen (ook) apart te spreken. - Tussentijdse reflectie: doen we nog het juiste? Is er een ander speelveld ontstaan? Moeten we andere insteek nemen? - Vinden van passende werkvormen voor goede dialoog, bijvoorbeeld inloopavonden met verschillende ruimten voor gesprek 1:1 - Integrale gemeentelijke voorbereiding (geen buitensportvisie gaan maken, zonder RO te betrekken) - Proces en inhoud samen, en het een kan aanleiding zijn het ander bij te sturen. - Realiseren dat wat voor ons vanzelfsprekend is, voor inwoners nieuw kan zijn
- De gemeente is voor de keiharde randvoorwaarden, de invulling daarbinnen is vaak aan anderen, wees daar duidelijk over! - Principes samenspel en rollen goed benoemen, herdefiniëren - Check op: is dit een proces dat interactief kan? - De goede vraag stellen **Vernieuwen**	- Participatie als doel (het zou een middel moeten zijn!) - Het organiseren van een vrijblijvende, openbare ruzie (zoals we nu vaak doen) - Het creëren van valse verwachtingen en angsten bij inwoners - Het proces als gemeente blanco en zonder mening ingaan (de wereld is niet blanco, realiseer je dat) - De insteek: ‘schiet maar op dit plan’. Dat werkt niet. **Verlaten**

Individueel prioriteren van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie

Op basis van documentanalyse is een overzicht gemaakt van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie. De deelnemers krijgen allemaal drie stickers om daarmee aan te geven wat de kenmerken zijn die in het vervolg van het onderzoek zeker aandacht moeten krijgen. Dit leidt tot de volgende top 5:

1. De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat en waar beïnvloedingsruimte is, wie zij bij de beleids- en besluitvorming betrekt en op welke wijze zij het proces in richt, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden. (7 stickers)
2. Gemeente weegt de inbreng van burgers mee in de uiteindelijke besluitvorming en maakt dat zichtbaar. (4 stickers)
3. Mensen voelen zich veilig in het participatieproces (rechtvaardigheid voor verschillende deelnemers, gemeente als benaderbare, betrouwbare en betrokken partner). (3 stickers)
4. Bij de start van een interactief proces hebben ambtenaren en bestuur expliciete afspraken gemaakt over de aanpak (kader, team/contactpersoon en budgetten). De participatie is dus haalbaar: in termijn, geld, inzet personeel, juridisch. (3 stickers)
5. De gemeente is helder over inhoudelijke kaders en randvoorwaarden (beleidsambities). (3 stickers)

Afronding

Danielle bedankt de deelnemers voor hun input. En vraagt eenieder om nog even langs de overzichten met interactiemomenten en bronnen te gaan en deze zo mogelijk aan te vullen, en eventuele hartenkreten en tips voor de onderzoekers op de betreffende flap te noteren.

Burgerparticipatie Zeist

REKENKAMER ZEIST

IMPRESSIE BOUWSTENENDAG
Gesprek ambtelijke organisatie
Donderdag 6 februari 2020 van 13.00 – 14.30 uur
Deelnemers: 11 medewerkers (namen bekend bij rekenkamer)

Welkom

Danielle Fictorie, plaatsvervangend voorzitter rekenkamer en aanspreekpunt voor dit onderzoek, heet de deelnemers welkom en schetst het doel en de aanleiding voor dit onderzoek. Zij geeft aan dat de rekenkamer contact heeft met de ambtelijk trekker van het traject Groeien in het samenspel, dat momenteel loopt binnen de gemeente. Vanochtend is al gesproken met medewerkers van de afdeling RO, aangezien zij op dit moment een andere bijeenkomst hebben. In dit onderzoek naar Burgerparticipatie ligt de focus op projecten waarbij de gemeente het initiatief heeft en waar zij inwoners bij betrekt. Vandaag komt de rekenkamer vooral informatie ophalen. Er staan twee vragen centraal:

1. Hoe ervaren jullie als medewerkers de huidige interactie tussen gemeente en samenleving bij burgerparticipatie, en wat jullie willen vasthouden, versterken, vernieuwen en verlaten als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?
2. Op welke factoren van effectieve burgerparticipatie het onderzoek zich verder zou moeten richten.

Opzet onderzoek en dit gesprek

Marte Kappert van 7Zebra's, dat de rekenkamer bij de uitvoering van dit onderzoek ondersteunt, licht het proces toe. We staan nu aan het begin. Observatie- en Meedenkteams, bestaande uit twee- en drietallen van raadsleden en inwoners, gaan dit voorjaar op onderzoek uit om interactiemomenten te observeren. Later dit jaar – op 17 september - komen we graag over de bevindingen hieruit weer met elkaar te spreken. Vervolgens werkt de rekenkamer toe naar een eindproduct voor de raad, dat ook voor de ambtelijke organisatie, inwoners en het college te benutten is.

Werkwijze in de praktijk

De deelnemers worden gevraagd in tweetallen verhalen over burgerparticipatie bij elkaar op te halen aan de hand van een praatplaat. Uit de ingevulde praatplaten zijn de volgende sprekende uitspraken gehaald.

Waarover maak je (soms) afspraken met elkaar?

- Over rollen
- Werkgroep doet het werk, samen met voorlopers
- KBG: monitoren, stem van inwoners en algemene mening
- Routekaart Nieuwe energie voor Zeist (vertrekpunt vanuit raad)

Bij Dijnselburg zijn kadernotitie en spelregels opgesteld door de gemeente. Aan de voorkant zijn die gedeeld.

Keuzes maken over de interactie: Welke randvoorwaarden golden er?

Quote: *Als gemeente (hebben we het) te los gelaten. (We leggen de verantwoordelijkheid bij) initiatiefnemer met als boodschap: ga ermee aan de slag. En dan als t niet lukt, kan de gemeente herstellen.*

Welke lessen trek je uit praktijkervaring?
Quote: *Bij de Dieptetuin zijn aan bewoners geen voorwaarden gesteld, het heeft zich zo ontwikkeld. Dit maakt dat er ook dingen gebeuren, die er niet mogen plaatsvinden (in extreme: Er ontstaat een vrijstaat). We zijn (namelijk) zo blij met een initiatief, dat we bijna de grenzen uit het oog verloren. Ook bij goedlopende initiatieven moet je feeling houden anders gaat het een eigen leven leiden.*
Quote: *Als je het doel bereikt hebt ben je er nog niet. Het bestendigen (van afspraken) ontbreekt (vaak). Participatie hangt op een aantal functies. Is zeker geen gemeengoed als er acties uit voortkomen. Daar liggen veel beren op de weg.*
Quote: *Randvoorwaarden geven, (dat) gebeurt nu vaak niet. Met alleen ophalen suggereer je dat er iets mee gebeurt. Is dat ook zo?*
Quote: *Op bepaalde onderwerpen duidelijk zijn hoe je als gemeente bepaalde onderwerpen ziet.*
Met wit vel papier de wijk in werkt niet, want dan moeten we achteraf nee zeggen. Beter randvoorwaarden helder op papier.
Quote: *Kijken wat er werkt en wat niet in participatieproces en op basis daarvan het proces aanpassen. Daar wel transparant over zijn.*
Quote: *Vanuit welk perspectief participeer je? Advies van ervaringsdeskundige is anders dan adviesexpert. Hoe laten we kennis en kunde boven eigen belang uitstijgen.*

Kun je als medewerker uit de voeten kan met kaders en richtlijnen?
In dit veld staan vraagtekens of geeft men als antwoord: nee.
Quote: *We hebben wel een betere verbinding tussen beleidsontwikkelaars en accountmanagers nodig.*
Quote: *De kaders en richtlijnen van Zeist, die ken ik niet. Dit zijn regels, en regels zijn vaak niet passend. Veel vraagt maatwerk.*

Kaders en richtlijnen voor participatie: Waarop is nog verduidelijking nodig, wat jou betreft?
Quote: *(Er is een verschil tussen) ruimtelijk en sociaal domein: ruimtelijk heeft negatievere ervaringen.*
(We hebben afspraken nodig over) wanneer wel/geen participatie? Basisvoorwaarde (is): er moet invloed zijn.
Quote: *Nu veel bepaald aan de hand van persoonlijke inzichten van management, door wisselingen lastig mee te werken. En dat is ook raar: organisatie kent geen duidelijke lijn. Daardoor is het voor bewoners onduidelijk.*
Quote: *Basisvoorwaarde: er moet invloed zijn.*

Is organisatie voldoende toegerust? **Wat heb jij of de organisatie nodig om tot goede afwegingen rond participatie te komen?**
Quote: *Ik heb behoefte aan een goede stakeholderslijst (actueel) met organisatie en contactpersoon.*
Quote: *De rol van de raad. Raad mag kritischer zijn over insprekers (die ook deelnemer zijn geweest) bij de ronde tafel. Tip: aanwezigheid raadsleden als toehoorder kan helpen om dit te voorkomen.*

Terugblikken en vooruitkijken (aan de hand van het 4V-kwadrant)

Plenair bespreken de deelnemers wat zij willen vasthouden (i.c. wat gaat er goed), versterken, vernieuwen en verlaten (i.c. wat gaat er niet goed) als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?

In het gesprek wordt aangegeven dat participatie het uitgangspunt is. Daar is nu de nodige ervaring mee opgedaan en daaruit komt naar voren dat:

- het uitnodigen van een brede groep stakeholders soms niet de beste oplossing is. Bij de Maaltijd van Zeist was het heel breed en past het, maar bij andere processen leidt dat tot een hoop gesteggel en gedoe;
- kaders op de achtergrond aanwezig zijn, en per project worden uitgevonden: elk project vergt maatwerk. Ieder project vraagt eigen aanpak en kaders, maar je hebt wel kaders nodig;
- participatie bij een gebiedsontwikkeling heel anders is dan bij een speeltuin;
- er vaak dezelfde stakeholders zijn, die heel dominant worden in het proces, en bij sommige projecten mis je stakeholders omdat ze er bijvoorbeeld nog niet wonen. (‘altijd dezelfde usual suspects -het zijn er maar een paar- die die vooraan zitten en op de rem trappen’, ‘ik heb niet het idee dat het iets met democratie te maken heeft’);
- de kaders zijn: het vastgestelde beleid. Maar dat komt er bij raad en stakeholders niet in deze vorm doorheen. Die willen de inhoudelijke kaders allemaal tot in detail uitgeschreven hebben. Dat zijn hele dikke pakken papier;
- vooraf gestelde (inhoudelijke) kaders worden niet altijd geaccepteerd en steeds ter discussie gesteld. Ook al zijn ze democratisch vastgesteld. Er zijn mensen die ook participatie willen over de kaders. Het is allemaal een omweg tot: ‘we willen ons zin’;
- de worsteling is hoe directief je moet zijn;
- onze focus ligt op het proces, inwoners kijken naar product/resultaat;
- soms komen ook opmerkingen over andere onderwerpen naar boven (‘soms dynamiet’), wat doe/moet je daarmee?

Vasthouden	Versterken
- Gesprek over waarden voeren: wat vinden we belangrijk? Waarom is dat (voor jou) belangrijk? Dit gesprek ook voeren als je weer met dezelfde partijen aan tafel zit, niet te snel overheen stappen	- Beter doordenken wat het resultaat is dat we met participatie willen bereiken. - Verwachtingenmanagement: duidelijk aangeven wat het speelveld is, zowel qua proces als qua inhoud - Speelveld op inhoud en proces helder benoemen aan de voorkant - Op voorhand afspreken hoe je met elkaar aan de slag gaat, bijvoorbeeld aan de hand van een set spelregels - Maatwerk bieden, maar ook: meer zicht krijgen op de overeenkomsten en algemeenheden bij burgerparticipatie, en welke participatievorm wenselijk is in welk geval - Balans in tijd nemen en afbakenen. Als het te lang duurt, haken mensen af. - Flexibiliteit nodig: soms moet je proces aanpassen
- Gesprekken op andere locaties, om ook andere stakeholders en meningen op te halen. Tweeverdieners zien we nu bijna nooit - Organiseren van ‘kracht’ en ‘tegenkracht’. - Een stem geven aan de groep inwoners die (nog) niet aan tafel zit. En welke stem is dat dan? - Opletten dat wij niet de tegenkracht zijn, want wij vertegenwoordigen het algemeen belang. - Variatie in gevraagde inspanningen: je stem laten horen zoals we het nu doen te eenzijdig. Niet iedereen kan/wil langdurige bijdrage leveren. - Sommige inwoners vinden het lastig om gehoord of betrokken te worden: kies voor laagdrempelig (bv inloop) of schriftelijke mogelijkheden. - Toehoorders vanuit de raad bij participatie helpt voor breder beeld in de raad **Vernieuwen**	- Participatie altijd in dezelfde mate inzetten - Alles overlaten aan de omgeving (die selectief aan tafel zit) - Een raad die zich laat inpakken door mensen die in het participatieproces hun zin niet hebben gekregen - Dat mensen die input leveren het gevoel krijgen dat er niets mee gedaan wordt. Hierdoor ontstaat er een ‘wij-zij’-situatie **Verlaten**

In de overgang naar het volgende programmaonderdeel wordt opgemerkt dat het participatieproces losstaat van het besluitvormingsproces. Dat is een gedachte waar je ook anders naar kunt kijken. In de figuur van de boom met kenmerken van effectieve burgerparticipatie zou als vierde stroom kunnen worden opgenomen: Burgerparticipatie in de besluitvorming (wat gebeurt er na/met de burgerparticipatie?)

Individueel prioriteren van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie

Op basis van documentanalyse is een overzicht gemaakt van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie. De deelnemers krijgen allemaal drie stickers om daarmee aan te geven wat de kenmerken zijn die in het vervolg van het onderzoek zeker aandacht moeten krijgen. Dit leidt tot de volgende top 3:

1. De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat en waar beïnvloedingsruimte is, wie zij bij de beleids- en besluitvorming betrekt en op welke wijze zij het proces in richt, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden. (4 stickers)
2. De gemeente informeert participanten gedurende het participatietraject regelmatig over de voortgang van het proces en/of wat er met hun inbreng gebeurt. (4 stickers)
3. De gemeente is helder over inhoudelijke kaders en randvoorwaarden (beleidsambities). (3 stickers)

Afronding

Danielle bedankt de deelnemers voor hun input. En vraagt eenieder om nog even langs de overzichten met interactiemomenten en bronnen te gaan en deze zo mogelijk aan te vullen, en eventuele hartenkreten en tips voor de onderzoekers op de betreffende flap te noteren.

Burgerparticipatie Zeist

IMPRESSIE BOUWSTENENDAG
Gesprek raadsleden
Donderdag 6 februari 2020 van 21.00 – 22.00 uur
Deelnemers: 10 raadsleden (namen bekend bij rekenkamer) + griffier, burgemeester en gemeentesecretaris

Welkom

Danielle Fictorie, plaatsvervangend voorzitter rekenkamer en aanspreekpunt voor dit onderzoek, heet de deelnemers welkom en schetst het doel en de aanleiding voor dit onderzoek. In dit onderzoek naar Burgerparticipatie ligt de focus op projecten waarbij de gemeente het initiatief heeft en waar zij inwoners bij betrekt. Vandaag komt de rekenkamer vooral informatie ophalen. Er staan twee vragen centraal:

1. Hoe ervaren jullie als raadsleden de huidige interactie tussen gemeente en samenleving bij burgerparticipatie, en wat jullie willen vasthouden, versterken, vernieuwen en verlaten als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?
2. Op welke factoren van effectieve burgerparticipatie het onderzoek zich verder zou moeten richten.

Opzet onderzoek en dit gesprek

Marte Kappert van 7Zebra's, dat de rekenkamer bij de uitvoering van dit onderzoek ondersteunt, licht het proces toe. We staan nu aan het begin. Observatie- en Meedenkteams, bestaande uit twee- en drietallen van raadsleden en inwoners, gaan dit voorjaar op onderzoek uit om interactiemomenten te observeren. Later dit jaar – op 17 september - komen we graag over de bevindingen hieruit weer met elkaar te spreken. Vervolgens werkt de rekenkamer toe naar een eindproduct voor de raad, dat ook voor de ambtelijke organisatie, inwoners en het college te benutten is.

Werkwijze in de praktijk

De deelnemers worden gevraagd in tweetallen verhalen over burgerparticipatie bij elkaar op te halen aan de hand van een praatplaat. Uit de ingevulde praatplaten zijn de volgende sprekende uitspraken gehaald.

Welke randvoorwaarden golden er in het project?
Quote: *In verband met de ideeënfase nog geen randvoorwaarden, anders dan het thema 'woonvisie'. Tegelijk denk ik ook: misschien gaven te weinig informatie vooraf. We moeten goed beseffen: hoeveel beïnvloedingsruimte is er überhaupt?*

Welke lessen trek je uit jouw praktijkervaring?
Quote: *Als raadsleden moet we blijven herhalen dat kaders meegegeven moeten worden.*
Quote: *Wat geven we als kaders (en randvoorwaarden) mee aan een projectontwikkelaar?*
Waarop is nog verduidelijking van kaders nodig?
Quote: *Mensen moeten in het hele proces meegenomen blijven worden, van begin tot eind.*

Terugblikken en vooruitkijken (aan de hand van het 4V-kwadrant)

Plenair bespreken de deelnemers wat zij willen vasthouden (i.c. wat gaat er goed), versterken, vernieuwen en verlaten (i.c. wat gaat er niet goed) als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?

Vasthouden	**Versterken**
- Onderliggende houding: we willen samen het beste voor Zeist.	- Zichtbaarheid gemeente en raadsleden. Politiek spreekuur: locatie gemeentehuis loslaten en de wijk in met specifieke punten (wijkagenda). - Duidelijk zijn over de beïnvloedingsruimte, de randvoorwaarden/kaders die van toepassing zijn (bv de woningbouwambities), en wat er gebeurt met de opbrengst van de participatie. Heel compleet en helder meegeven. - Raad moet aan begin proces uitspraak doen over de kwaliteit van participatie: wie, op welke manier, waarom? Bespreken op basis van voorstel college. Goede voorbeelden: mobiliteitsvisie, omgevingswet. - Als raad meer aandacht voor het algemeen belang. - Kaders zijn soms niet naar wens bewoners. Alternatief: bewoners mede-eigenaar maken en geen kaders, maar wel ambitie, algemeen belang. - Vraag aan bewoners hoe zij betrokken willen worden. - Reflecteren en leren van evaluaties.
- Ruimere opzet Ronde Tafel: meer dialoog met insprekers, ook wethouder bij betrekken, geeft mogelijkheid om door te vragen. - Ronde Tafel is laat in het proces: los zien, twee dingen. Gaat om goed zicht van de raad op het participatieproces. Twee jaar geleden: raad uitgenodigd voor participatie in het voortraject van het proces. - Verbreding methodieken om inwoners te bereiken. Nu veelal traditionele methodieken. Maak gebruik van de digitale mogelijkheden, zie bijvoorbeeld Amsterdam, en sociale media. Met alleen insprekers (huidige situatie) een te beperkte representatie. - Actief op zoek naar wie betrokken moet worden, laagdrempeligere ingang, actieve houding, de wijk in, op zoek naar betrokken inwoners in het voortraject. **Vernieuwen**	- Het begrip ‘de gemeente’ = ambtenaar, wethouder, raad. Verschil voor inwoner niet duidelijk, en daarmee een onduidelijke benaming. - Situatie dat inwoners een jaar bezig zijn en de raad het resultaat opzijschuift (zie: WA-Hoeve) - Inwoners vanaf stap 1 op achterstand. Gebeurt bij kleine projecten. Procedureel juist handelen van de gemeente, maar inwoners te laat betrokken. **Verlaten**

Individueel prioriteren van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie

Op basis van documentanalyse is een overzicht gemaakt van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie. De deelnemers krijgen allemaal drie stickers om daarmee aan te geven wat de kenmerken zijn die in het vervolg van het onderzoek zeker aandacht moeten krijgen. Dit leidt tot de volgende top 3:

1. Bij de start van een interactief proces hebben ambtenaren en bestuur expliciete afspraken gemaakt over de aanpak (kader, team/contactpersoon en budgetten). De participatie is dus haalbaar: in termijn, geld, inzet personeel, juridisch. (7 stickers)
2. De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat en waar beïnvloedingsruimte is, wie zij bij de beleids- en besluitvorming betrekt en op welke wijze zij het proces in richt, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden. (7 stickers)
3. De gemeente levert extra inspanning om álle belanghebbenden actief te betrekken, ook degenen die zich in eerste instantie niet zelf melden. (6 stickers)

Afronding

Danielle bedankt de deelnemers voor hun input. En vraagt eenieder om nog even langs de overzichten met interactiemomenten en bronnen te gaan en deze zo mogelijk

Burgerparticipatie Zeist

REKENKAMER ZEIST

IMPRESSIE BOUWSTENENDAG
Gesprek inwoners
Donderdag 6 februari 2020 van 19.15 – 21.00 uur
Deelnemers: 18 inwoners (namen bekend bij rekenkamer)

Welkom

Danielle Fictorie, plaatsvervangend voorzitter rekenkamer en aanspreekpunt voor dit onderzoek, heet de deelnemers welkom en schetst het doel en de aanleiding voor dit onderzoek. In dit onderzoek naar Burgerparticipatie ligt de focus op projecten waarbij de gemeente het initiatief heeft en waar zij inwoners bij betrekt. Vandaag komt de rekenkamer vooral informatie ophalen. Er staan twee vragen centraal:

1. Hoe ervaren jullie als inwoners de huidige interactie tussen gemeente en samenleving bij burgerparticipatie, en wat jullie willen vasthouden, versterken, vernieuwen en verlaten als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?
2. Op welke factoren van effectieve burgerparticipatie het onderzoek zich verder zou moeten richten.

Opzet onderzoek en dit gesprek

Marte Kappert van 7Zebra's, dat de rekenkamer bij de uitvoering van dit onderzoek ondersteunt, licht het proces toe. We staan nu aan het begin. Observatie- en Meedenkteams, bestaande uit twee- en drietallen van raadsleden en inwoners, gaan dit voorjaar op onderzoek uit om interactiemomenten te observeren. Later dit jaar – op 17 september - komen we graag over de bevindingen hieruit weer met elkaar te spreken. Vervolgens werkt de rekenkamer toe naar een eindproduct voor de raad, dat ook voor de ambtelijke organisatie, inwoners en het college te benutten is.

Invullen 4V-kwadrant

Plenair bespreken de deelnemers wat zij willen vasthouden (i.c. wat gaat er goed), versterken, vernieuwen en verlaten (i.c. wat gaat er niet goed) als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?

Vasthouden	Versterken
- Participatie staat op de agenda, fantastisch dat er bij elk project een vorm van burgerparticipatie is. Was tien jaar geleden wel anders. Zeist wil het goed doen. - Samenwerking bij Samen Duurzaam Zeist / Austerlitz - Informatievoorziening door de gemeente. Al wordt ook opgemerkt dat deze vaak gekleurd is. - Onafhankelijke voorzitters	- Hoe heurt 't? Voorkom dat er steeds discussie is over het procesverloop om tot consensus te komen. Zet een (algemene) lijn uit. - Zeist heeft gezegd: we gaan altijd maatwerk leveren. In proces nu vaak onduidelijk waar men voor kiest en wat de kaders zijn. Wees als gemeente duidelijk en pak de regie. Het gaat over helderheid. Zonder kaders lijkt alles te kunnen, maar dat is niet zo. - Er zijn ook deelnemers die zeggen: ik wil ook graag de kaders ter discussie kunnen stellen. Sommige projecten lenen zich hier soms meer voor dan anderen. 'Je voelt je serieus genomen'. Eenmaal vastgesteld moeten de kaders niet steeds weer los komen te staan, of verdwijnen. - Duidelijk zijn over wat je vraagt aan de inwoners, welke rol partijen hebben, wat de (financiële) kaders zijn, wat er met de input gaat gebeuren. Anders jammer van het enthousiasme. - Goede terugkoppeling. Duidelijk maken wat je als gemeente doet c.q. hebt gedaan met de input die is gegeven. De raad moet zijn besluit kunnen uitleggen. - Continuïteit van projectleiders, door wisselingen is het geheugen weg. - Leren van de evaluaties die na afloop van een traject plaatsvinden, in een open leerproces. - Daadkracht: het Adviesnetwerk Zeist is al twee jaar lang in oprichting - Een stevige politiek die duidelijk aangeeft wat ze wil
- We moeten toe naar overheidsparticipatie in plaats van burgerparticipatie. - Gemeente moet meer achteroverleunen en minder beleid maken. Wel toezien op implementatie. - Liever co-creatie – vanuit gelijkwaardigheid - dan alleen inspraak. - Niet alleen participatie bij fysieke leefomgeving, ook in sociaal domein. - Rapporteurs vanuit de raad, om te zorgen dat de raad op de hoogte is van proces en inhoud participatieproces. - Participatie zou in alle fasen een rol moeten spelen (plan-, uitvoerings- en beheersfase). - Behoefte aan website, minder betrokken inwoners kunnen daar info halen. - Structuur aanleggen door o.a. stakeholders (al dan niet per wijk) vast te leggen. **Vernieuwen**	- Burgerparticipatie als er geen ruimte is in het plan om iets te beïnvloeden. Er moet geen uitgewerkt plan liggen wat al min of meer vast staat. - Grote niveauverschillen tussen deelnemers participatie. - Motivatie schrijven om deel te mogen doen aan participatietraject is een drempel, voelt als verspilde energie als er niets mee gedaan wordt. - Onduidelijkheid - Geheimhouding **Verlaten**

Individueel prioriteren van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie

Op basis van documentanalyse is een overzicht gemaakt van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie. De deelnemers krijgen allemaal drie stickers om daarmee aan te geven wat de kenmerken zijn die in het vervolg van het onderzoek zeker aandacht moeten krijgen. Dit leidt tot de volgende top 3:

4. De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat en waar beïnvloedingsruimte is, wie zij bij de beleids- en besluitvorming betrekt en op welke wijze zij het proces in richt, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden. (11 stickers)
5. De gemeente denkt niet vóór bewoners, maar met bewoners. (9,5 sticker)
6. Gemeente weegt de inbreng van burgers mee in de uiteindelijke besluitvorming en maakt dat zichtbaar. (6 stickers)

Afronding

Danielle bedankt de deelnemers voor hun input. En vraagt eenieder om nog even langs de overzichten met interactiemomenten en bronnen te gaan en deze zo mogelijk aan te vullen en eventuele hartenkreten en tips voor de onderzoekers op de betreffende flap te noteren.

Burgerparticipatie Zeist

REKENKAMER ZEIST

IMPRESSIE BOUWSTENENDAG
Gesprek college B&W Zeist
Donderdag 4 februari 2020 van 13.30 – 14.30 uur

Deelnemers

Vanuit het college zijn aanwezig: burgemeester Jansen, de wethouders Fluitman, Hoogstraten, Janssen en Catsburg, en gemeentesecretaris René Grotens. Namens de rekenkamer nemen deel: Robert Elenbaas en Brenda Bouwhuis, respectievelijk voorzitter en secretaris Rekenkamer Zeist, en Marte Kappert en Margot Gerritsen van 7Zebra's.

Introductie

Robert Elenbaas schetst het doel en de aanleiding van dit rekenkameronderzoek. De focus ligt op burgerparticipatie, projecten waarbij de gemeente het initiatief heeft en waar zij inwoners bij betrekt. Na dit gesprek met het college vinden er komende donderdag gesprekken plaats met ambtenaren, inwoners en raadsleden. Later in het onderzoek worden interactiemomenten van participatieprocessen tussen gemeente en inwoners geobserveerd en onderzocht door leden van het Observatie- en Meedenkteam dat door de rekenkamer is ingesteld. Dit team bestaat uit drie raadsleden (Jan Bredius, Loeki Zeylemaker en Alexander Pieterse) en 8 inwoners (Evert Jan van Hasselt, Kirsten Vonk, Hanna van de Dool, Maarten Dekker, Inge van der Meer, Inge Klopper, Désirée Nysingh en Piet Oskam).

Marte Kappert licht toe dat we graag te weten komen hoe het college invulling geeft aan burgerparticipatie. Zij vraagt de collegeleden hoe zij richting geven aan processen waar inwoners bij worden betrokken. Het gesprek dat zich ontvouwde, is hieronder in wat meer gestructureerde vorm weergegeven.

Burgerparticipatie in Zeist

- Burgerparticipatie heeft verschillende verschijningsvormen: het gaat niet alleen over de grotere bijeenkomsten, maar ook over de interactie die zij als collegeleden 1 op 1 met inwoners hebben. Dat kan zijn op initiatief van de wethouder of op verzoek van de betreffende inwoner(s). Het is een wat versnipperd beeld. Er zijn processen waar iedereen voor wordt uitgenodigd, zoals de Inclusievisie. Als er bepaalde ontwikkelingen in een wijk zijn, nodigen we de wijk uit om hen te informeren en hun adviezen op te halen. En bij Ronde Tafel bijeenkomsten in de raad kan iedereen input leveren. De belangrijke vraag is: Heb je iedereen gesproken?
- Burgerparticipatie is een woord waar iedereen een ander beeld bij heeft. De kern is dat 'de gemeente' in gesprek gaat met de samenleving.
- Groeien in het samenspel is echt een thema. Het is een kunst om het te doen. Het is een gevaar om het als simpel te bezien. In de kern gaat het om rekening houden met een ander. En dat vergt wat van iedereen.

De uitgangspunten van het college voor burgerparticipatie

- De wens om het samen te willen doen. Het college van Zeist werkt op basis van een Coalitieakkoord. Hierbij is door de coalitiepartijen aangegeven dat bij de uitwerking de inwoners nauw worden betrokken. Het is de nadrukkelijke wens niet te besturen vanuit een toren, maar om het samen te doen. Daarom is er ook gekozen voor de Maaltijd van Zeist als proces om inwoners te betrekken bij het beleid.
- Er is altijd een motief voor participatie. Met participatie hebben we een bedoeling: we willen informatie ophalen, ervaringen delen of tot creatieve oplossingen komen. Het is geen trucje.
- Als bestuur zitten we er voor het algemeen belang. Bij grote onderwerpen is de raad het start- en eindpunt. De raad moet zorgen dat alle belangen gewikt en gewogen worden. Maar het kan ook zo zijn -zie de Z-battle- dat de raad van tevoren aangeeft dat zij de uitkomst van het proces overneemt.
- We kijken op een brede manier. De participatieladder is institutioneel, rigide. Aan de andere kant van het spectrum staan begrippen als fluïde, netwerk, niet georganiseerd. In Zeist kiezen we voor de hybride tussenvorm. We zitten niet zo aan de institutionele kant, waarin het is vastgelegd, want dan kan je gaan vinken. Aan de fluïde kant gaat het om het raken.
- Als we als B&W of raad groen licht geven voor een participatieproces dan willen we dat alles gezegd kan worden. Als dat gebeurd is, dan moeten wij en de raad wegen. Daar moet je het over hebben.
- Elk gesprek heeft in zichzelf waarde, levert informatie op.
- Het goede gesprek betekent dat iedereen input kan leveren.

Richting geven aan burgerparticipatie in de praktijk

- Per project wordt gekeken welke vraag er wordt gesteld en hoe we het aanpakken. We zoeken de verdieping op: waar gaat dit over en waar moeten we een besluit over nemen? Soms wordt een beperkt aantal kaders meegegeven. Qua aanpak gaat het er om de beste manier te kiezen waarop je de informatie krijgt die je nodig hebt.
- De wijze van participatie wordt samen met de organisatie bepaald, en is iedere keer weer anders. In het boek (coalitieakkoord? Maaltijd?) staat voorin hoe we het doen, wat het proces is, wat de planning. Dat is raadsbreed afgesproken. Het is een consultatie en we hebben vastgelegd hoe we het doen en hoe we onregelmatigheden proberen op te lossen. In het stuk over participatie bij de Omgevingsvisie wordt aangegeven dat we kiezen voor gedoseerde participatie.

De ingewikkeldheid van burgerparticipatie

- Soms gebeurt het dat er in het proces een breed beeld is ontstaan en dat er 1 inspreker er in de raad een ander sausje over giet.
- Luisteren is zo'n belangrijke vaardigheid. Het is de vraag in hoeverre wij bekwaam zijn om gesprekken te voeren. We hebben wel eens workshops om ons hierin te verdiepen. Het doen is nog wat anders dan het goed doen. Er is een workshop Deep Democracy geweest met de raad om ook de stem van de minderheid te horen.
- Participatie heeft ook met vertrouwen te maken.
- Dialoog voeren is de grootste kunst.
- Wat is de verwachting van een gesprek? Dat varieert. Dat achterhalen is een belangrijk deel van het gesprek. Deze zoektocht wordt niet altijd herkend. Soms is er meer tijd nodig om met elkaar in dezelfde mentale groef te komen. Soms wordt er gezegd dat als je een gesprek voert je al verwachtingen schept. Maar daar is de samenleving niet mee bezig. Aandacht is al honorering. Niet bang zijn dat je verwachtingen schept.
- Soms komt er niet uit wat inwoners willen. Die frictie zit er af en toe in.
- Voor het erkennen dat niet altijd alles wat is meegegeven wordt overgenomen, nemen we niet altijd de tijd. Het is niet lineair. Daar zit soms wel eens spanning op met de raad.
- Is iedere inwoner ook in staat mee te denken op het niveau van het vraagstuk?

- Burgerparticipatie vraagt ook om samenspel van de inwoners. Burgerschap is belangrijk.
- Er is verschil tussen formele en informele processen. Soms zijn er hele formele processen, maar het gaat om het met elkaar in gesprek gaan. Soms stevig en duidelijk.
- Wie bewaakt het belang van de mensen die niet aan tafel zitten? Bijvoorbeeld het belang van de nog onbekende nieuwe inwoners. Het is wel eens lastig een dergelijk belang een plek te geven in een proces, terwijl de belangen van de zittende bewoners door hen helder voor het voetlicht kunnen worden gebracht.

Lessen

- Houd het klein, dan spreken mensen zich makkelijker uit. Bij een proces in de wijk Kouwenhoven zijn er inwoners uitgenodigd, maar dit bleken vooral wijkvertegenwoordigers te zijn. Toen is er pas op de plaats gemaakt en voor gekozen inwoners per blok uit te nodigen.
- Eerst hetzelfde kennisniveau en dan pas het vraagstuk op tafel. In de bezuinigingsdialoog was de eerste fase gericht op kennisdeling en het op dezelfde vlieghoogte komen met iedereen.

Tussentijds is aangegeven dat de rekenkamer en onderzoekers welkom zijn om met de wethouders individuele gesprekken aan te gaan om in te kunnen gaan op concrete projecten en processen.

Afronding en afsluiting

Marte checkt of alles gezegd is. Van het gesprek wordt concept-terugkoppeling gemaakt die wordt voorgelegd aan de collegeleden. Robert bedankt het college voor het gesprek.
aan te vullen, en eventuele hartenkreten en tips voor de onderzoekers op de betreffende flap te noteren.

Burgerparticipatie Zeist

REKENKAMER ZEIST

IMPRESSIE BOUWSTENENDAG
Inloop, circa 25 deelnemers
Donderdag 6 februari 2020 van 14.30 – 15.30 uur

Werkwijze in de praktijk

Bij binnenkomst worden de deelnemers gevraagd in tweetallen verhalen over burgerparticipatie bij elkaar op te halen aan de hand van een praatplaat. [De sprekende uitspraken hieruit zijn opgenomen in de impressie van de ambtelijke organisatie.]

Terugblikken en vooruitkijken (aan de hand van het 4V-kwadrant)

Bij de flap van het 4V-kwadrant bespreken de deelnemers wat zij willen vasthouden (i.c. wat gaat er goed), versterken, vernieuwen en verlaten (i.c. wat gaat er niet goed) als het gaat om burgerparticipatie in Zeist?

Vasthouden	Versterken
- Maatwerk in procesontwerp - Naar de mensen toe (zoals maaltijd van Zeist)	- Structuur op het proces: raad geeft vooraf aan hoe hij het hebben wil en tot maatwerk komt. Maatwerk kan ook betekenen dat er geen participatie plaatsvindt. - Scherper zijn over de beïnvloedingsruimte die we bieden - Versterken van de informatie tijdens het proces - Voldoende capaciteit en middelen om alle interactieve processen uit te voeren - Mate van invloed bewoners begrenzen. Duidelijk over welke items wel en niet, duidelijk over communiceren aan de voorkant - Duidelijk maken dat meedoen niet altijd meebeslissen is - Het interne gesprek aangaan: we denken heel verschillend over - Interviewtechnieken/ rapporteren van gesprek - Interne relatiebeheersysteem voor stakeholders: wie nodig je uit? - Relatiebeheer bij contacten die er al zijn - Heldere kaders door de raad voorafgaand aan proces
- Niet alle participatieprojecten groot maken - Prioriteren waar je participatie op vraagt: focus en begrenzen. Het kost veel capaciteit.	- Gewoon beginnen en kijken wat er gebeurt - Participeren om het participeren - Inspraak zonder invloed

- Gesprek over fact checking met bewoners - Gradaties van participatie helder maken en bespreken - Gelijkwaardig maar vanuit verschillende rollen - Zorg voor meer vormen van informatiedelen (rapport, mondeling, filmpje) - Scherp zijn in welke vraag je stelt **Vernieuwen**	**Verlaten**

Genoteerd op flap:
- Think!-app tbv procesontwerp door de raad
- Op hoger niveau met de groene groepen in Zeist bespreken hoe het samenspel vorm te geven. Het kost nu zoveel tijd (overleg, bezwaar etc)

Individueel prioriteren van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie

Op basis van documentanalyse is een overzicht gemaakt van de kenmerken van effectieve burgerparticipatie. De deelnemers krijgen allemaal drie stickers om daarmee aan te geven wat de kenmerken zijn die in het vervolg van het onderzoek zeker aandacht moeten krijgen. Dit leidt tot de volgende top 5:

1. De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat en waar beïnvloedingsruimte is, wie zij bij de beleids- en besluitvorming betrekt en op welke wijze zij het proces in richt, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden. (8 stickers)
2. De gemeente bepaalt voor het participatietraject van start gaat welke rol burgers krijgen (meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren). (4 stickers)
3. Gemeente weegt de inbreng van burgers mee in de uiteindelijke besluitvorming en maakt dat zichtbaar. (3 stickers)
4. De gemeente levert extra inspanning om álle belanghebbenden actief te betrekken, ook degenen die zich in eerste instantie niet zelf melden. (3 stickers)
5. De gemeente informeert participanten gedurende het participatietraject regelmatig over de voortgang van het proces en/of wat er met hun inbreng gebeurt. (3 stickers)

Afronding

Aan het slot van de route worden de deelnemers gevraagd de overzichten met interactiemomenten en bronnen aan te vullen, en eventuele hartenkreten en tips voor de onderzoekers op de betreffende flap te noteren.

Bijlage 10

Analysekader voor het observatieonderzoek

Insteek observatieonderzoek

In het voorjaar van 2020 gaan de leden van het Observatie- en Meedenkteam drie maanden lang er in twee- of drietallen op uit om de interactie tussen gemeente en inwoners te onderzoeken. Dit doen zij door het observeren van bijeenkomsten van projecten/processen, waarvan het initiatief bij de gemeente ligt. Ook zullen zij na afloop van de bijeenkomsten korte gesprekken voeren met betrokkenen en de communicatie die er rondom de bijeenkomst plaatsvindt (uitnodigingen, verslagen, krantenberichten etc) bestuderen.

De beoordeling van de interactie tussen gemeente en inwoners gebeurt aan de hand van een analysekader. Om te bepalen welke aspecten een plek krijgen in het analysekader, is op basis van Zeister en landelijke documenten een overzicht opgesteld van kenmerken van effectieve burgerparticipatie. Deze zijn door de onderzoekers – naar analogie van de indeling van de Ombudsman - geordend naar de volgende driedeling: Heldere afspraken vooraf, Constructieve houding en Heldere informatievoorziening en communicatie. Tijdens de Bouwstenendag op 6 februari 2020 hebben de deelnemers hun top drie van kenmerken die nader zouden moeten worden onderzocht kunnen aangeven. Op basis daarvan worden de volgende 7 kenmerken nader onderzocht.

Te onderzoeken kenmerken van effectieve burgerparticipatie in het observatieonderzoek

Heldere afspraken vooraf

- De gemeente bepaalt voor het participatietraject van start gaat welke rol burgers krijgen (meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren).
- De gemeente is helder over inhoudelijke kaders en randvoorwaarden (beleidsambities).

Constructieve houding

- De gemeente denkt niet vóór bewoners, maar met bewoners.
- De gemeente levert extra inspanning om álle belanghebbenden actief te betrekken, ook degenen die zich in eerste instantie niet zelf melden.
- Mensen voelen zich veilig in het participatieproces (rechtvaardigheid voor verschillende deelnemers, gemeente als benaderbare, betrouwbare en betrokken partner)

Heldere informatievoorziening en communicatie

- De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat, waar beïnvloedingsruimte is en op welke wijze zij het proces inricht, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden.
- De gemeente informeert participanten gedurende het participatietraject regelmatig over de voortgang van het proces en/of wat er met hun inbreng gebeurt.

Van kenmerken naar analysekader en onderzoeksmateriaal

De bovenstaande 7 kenmerken zijn uitgewerkt tot een analysekader, de maatstaf die de rekenkamer hanteert in het onderzoek, bij de beoordeling van de interactie tussen gemeente en inwoners. Dit hebben we in de navolgende tabel gedaan in de tweede kolom. Vervolgens hebben we deze aspecten uitgewerkt tot aandachtspunten waarop je kunt letten in de beoordeling van de uitnodiging en het verslag van de bijeenkomst, de observatie van het interactiemoment en vragen die het OMT na afloop van een ontmoeting aan bewoners kan stellen. Een voorstel hiervoor staat in respectievelijk de derde en vierde kolom. Daarnaast zal er in het observatieonderzoek voldoende ruimte zijn voor het inbrengen van opvallendheden door de leden van het OMT.

Operationalisatie: van kenmerken naar analysekader naar inhoud van het onderzoeksmateriaal

Te onderzoeken kenmerken van effectieve burgerparticipatie	Analysekader (normenkader) voor de beoordeling van de interactie tussen gemeente en inwoners bij burgerparticipatie	Beoordeling van de uitnodiging en het verslag van de bijeenkomst, en berichten in de media	Waarneming interactiemoment en interviews met inwoners
Heldere afspraken vooraf			
1. De gemeente bepaalt voor het participatietraject van start gaat welke rol burgers krijgen: meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren.	1a. De gemeente is duidelijk over de rol van de inwoners in het traject (meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren). 1b. Het is voor de deelnemende inwoners aan het participatietraject duidelijk welke rol zij hebben (meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren).	1a. In de uitnodiging die de inwoners hebben ontvangen blijkt welke rol de inwoners in het proces hebben (meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren). 1a. In de uitnodiging heeft de gemeente de rol van inwoners in heldere taal uitgelegd.	**Observatie** 1a. Tijdens de bijeenkomst wordt helder toegelicht welke rol de inwoners hebben in het proces. 1a. De gemeente licht toe waarom er voor deze rol is gekozen. 1a. Tijdens de bijeenkomst stellen inwoners vragen over de rol die zij hebben in het proces. **Interviews inwoners** 1b. Inwoners weten welke rol zij hebben in het proces.
2. De gemeente is helder over inhoudelijke kaders en randvoorwaarden (beleidsambities).	2. De gemeente is in haar communicatie naar de inwoners duidelijk over de inhoudelijke kaders en randvoorwaarden (beleidsambities) die van toepassing zijn op het plan en in het proces.	2. Uit de uitnodiging die de inwoners hebben ontvangen blijkt duidelijk welke inhoudelijke kaders en randvoorwaarden van toepassing zijn op het plan en in het proces.	**Observatie** 2. Tijdens de bijeenkomst wordt helder toegelicht welke inhoudelijke kaders en randvoorwaarden van toepassing zijn en waarom. **Interviews inwoners** 2. Inwoners weten welke inhoudelijke kaders er zijn, dus wat er wel en niet mag.
Constructieve houding			
3. De gemeente denkt niet vóór bewoners, maar met inwoners.	3a. Er is beïnvloedingsruimte in het plan of project om de mening en kennis van inwoners te verwerken. Dat wil zeggen ruimte voor meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen.	3a. Uit de uitnodiging blijkt dat er ruimte is voor de inbreng van meningen en kennis van inwoners. Dat wil zeggen ruimte voor meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen.	**Observatie** 3b. De ruimte is zo ingericht dat deze uitnodigt tot gesprek en gezamenlijkheid. 3b. De gemeente nodigt de inwoners uit hun mening en kennis in te brengen.

	3b. Inwoners voelen zich uitgenodigd om hun inbreng te leveren. 3c. Inwoners voelen zich gezien en gehoord door de gemeente.	3b. De uitnodiging van de gemeente is uitnodigend van toon. 3c. Het verslag van de bijeenkomst doet recht aan wat er door inwoners is ingebracht	3b. Alle inwoners komen letterlijk aan het woord; er wordt ruimte gemaakt voor hun inbreng. 3b. De werkvormen zijn erop gericht om inwoners van gedachten te kunnen laten wisselen. 3b. De kwaliteit van de interactie is .. 3b. De gemeente registreert de inbreng van de inwoners tijdens de ontmoeting. **Interviews inwoners** 3b. Inwoners voelden zich uitgenodigd om hun inbreng te leveren. 3c. Inwoners voelden zich gezien en gehoord.
4. De gemeente levert extra inspanning om álle belanghebbenden actief te betrekken, ook degenen die zich in eerste instantie niet zelf melden.	4. De gemeente heeft op verschillende manieren (langs verschillende media) de belanghebbende inwoners uitgenodigd.		**Observatie** 4. Aantal deelnemende inwoners 4. De indruk is dat alle stakeholders aan tafel zitten. 4. De gemeente vertelt wat er is gedaan om alle belanghebbenden te betrekken. En wat er is gedaan om ontbrekende stemmen/belangen toch een plek te geven.
5. Mensen voelen zich veilig in het participatieproces (rechtvaardigheid voor verschillende deelnemers, gemeente als benaderbare, betrouwbare en betrokken partner)	5a. Inwoners voelen zich vrij om hun mening of kennis te geven. 5b. De gemeente zorgt dat er verschillende manieren zijn waarop inwoners hun input kunnen leveren.	5c. De gemeente stuurt na de bijeenkomst een verslag van de bijeenkomst aan de deelnemers. Hierin staat informatie over volgende stappen en contactgegevens van de projectleider.	**Observatie** 5a/3b. Inwoners worden uitgenodigd om hun mening en kennis in te brengen. 5a. Er is ruimte voor de inbreng van verschillende perspectieven (link naar rechtvaardigheid).

	5c. De gemeente stelt zich op als benaderbare, betrouwbare en betrokken partner.		5b/3b. De werkvormen zijn erop gericht om inwoners van gedachten te kunnen laten wisselen. 5c. Vooraf en na de bijeenkomst is de gemeente benaderbaar voor vragen of gesprek. **Interviews bewoners** 5a. Inwoners waren van mening dat de begeleider van de bijeenkomst hen het gevoel gaf dat zij alles konden zeggen. 5a. Inwoners voelden zich vrij om alles te zeggen en in te brengen wat zij wilden. 5c. Inwoners hebben er vertrouwen in dat de gemeente iets doet met hun inbreng.
Heldere informatievoorziening en communicatie			
6. De gemeente maakt expliciet naar de participanten welk onderwerp ter discussie staat, waar beïnvloedingsruimte is en op welke wijze zij het proces in richt, zo mogelijk in overleg met belanghebbenden.	6a. De gemeente is duidelijk over wat er ter discussie staat. 6b. De gemeente is duidelijk over de beïnvloedingsruimte die zij inwoners biedt in dit participatieproces. 6c. De gemeente is duidelijk over de inrichting van het participatieproces. 6d. De gemeente is bereid om aanpassingen in het proces te bespreken en (her)overwegen op verzoek van de belanghebbenden.	6a. In de uitnodiging van de bijeenkomst wordt doel van bijeenkomst gesprek genoemd. 6a. In de uitnodiging van de bijeenkomst wordt duidelijk genoemd welke informatie de gemeente wil verzamelen in de ontmoeting. 6b. In de uitnodiging van de bijeenkomst wordt duidelijk genoemd wat de beïnvloedingsruimte is. 6c. In de uitnodiging staat welke eerdere stappen in het proces zijn genomen en/of wat er na de ontmoeting gebeurt.	**Observatie** 6a. Tijdens de bijeenkomst wordt duidelijk welke informatie de gemeente nodig heeft. 6b. Tijdens de bijeenkomst wordt duidelijk wat de beïnvloedingsruimte van bewoners is. 6c. Tijdens de bijeenkomst wordt duidelijk welke eerdere stappen in het proces zijn genomen en/of wat er na de ontmoeting gebeurt. 6d. De gemeente toont zich bereid om het proces aan te passen, als bewoners beargumenteren dat zij hieraan behoefte hebben.
7. De gemeente informeert participanten gedurende het participatietraject regelmatig	7a. De gemeente houdt de inwoners gedurende het traject op de hoogte van de voortgang.	7a. Via verschillende media/kanalen krijgen bewoners informatie over de voortgang van het traject.	**Interviewvragen bewoners** 7a. Inwoners weten wat de gemeente doet om hen op de hoogte te houden van de voortgang.

over de voortgang van het proces en/of wat er met hun inbreng gebeurt.	7b. De gemeente maakt duidelijk wat er met de inbreng van de inwoners gebeurt.	7b. Uit het verslag blijkt wat er met de inbreng van inwoners gebeurt.	

Bij het opstellen van het analysekader liepen we tegen een tweetal vraagpunten aan. Hierover hebben we het volgende afgesproken:

1. Dé gemeente bestaat niet. We bestuderen het handelen van de ambtelijke organisatie, het college of de raad. Voor de inwoners gaat het om de gemeente, daarom houden we vast aan de term 'de gemeente'.
2. Wat te doen met de situaties dat de gemeente niet de grondeigenaar is, maar een externe partij die een ontwikkeling wil realiseren en daar omwonenden bij betrekt? Indien er voldoende interactiemomenten plaatsvinden in de onderzoeksperiode kiezen we voor projecten waarbij gemeente zelf grondeigenaar is, en dus zelf het initiatief neemt en daar inwoners bij betrekt.

Bijlage 11

Observatieplaat online bijeenkomsten

Bijeenkomst	Datum en tijdstip	Observant
Wat is je in algemene zin opgevallen?	**Wat vond je in het bijzonder bijdragen aan effectieve burgerparticipatie?** **Wat vond je niet bijdragen aan effectieve burgerparticipatie?**	**Werden de technische aspecten goed uitgelegd?** **Waren er technische issues?**
Aantal deelnemers: **Hoe divers schat je de groep in? Bijvoorbeeld qua leeftijd of ervaring met eerdere participatie.**	**Wordt tijdens de inleiding helder toegelicht welke rol de inwoners hebben in het proces?** O Ja, de gemeente licht dit duidelijk toe. O Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid **Licht de gemeente toe waarom er voor deze rol is gekozen?** Dit wordt er gezegd:	**Stellen inwoners tijdens de bijeenkomst vragen over de rol die zij hebben in het proces?**
Licht de gemeente tijdens de bijeenkomst helder toe welke inhoudelijke kaders en randvoorwaarden van toepassing zijn? Wordt ook aangegeven waarom dat zo is? O Ja, op deze manier… O Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid	**Wordt tijdens de bijeenkomst duidelijk welke informatie de gemeente nodig heeft?** Wat wordt hierover gezegd?	**Is duidelijk wat de beïnvloedingsruimte van bewoners is?** Wat wordt hierover gezegd?

Heb je het gevoel dat alle stakeholders 'aan tafel zitten'? Waar blijkt dat uit? Mensen geven wel/niet aan dat er bewoners of bewonersgroepen ontbreken. **Ligt de drempel om mee te doen zo laag mogelijk?** Waar blijkt dat uit?	**Wat is er gedaan om ontbrekende stemmen/belangen te laten horen?** Als blijkt dat er inwoners ontbreken, wat hoor je de gemeente zeggen over hoe die nog te bereiken.	**Nodigt de gemeente de aanwezige inwoners uit om hun mening en kennis in te brengen?** Noteer de woorden waaruit dit blijkt.
Komen alle aanwezige inwoners letterlijk aan het woord, wordt er ruimte gemaakt voor hun inbreng? O Ja, dat blijkt uit… O Nee, dat blijkt uit **Is er oog voor mensen die zich niet uitspreken c.q. zich niet laten horen?**	**Is er ruimte voor de inbreng van verschillende perspectieven (link naar rechtvaardigheid)?** O Ja, dat blijkt uit… O Nee, dat blijkt uit…	**Zijn de werkvormen erop gericht om inwoners van gedachten te kunnen laten wisselen?** Beschrijf de gebruikte werkvormen. **Wie leidt de bijeenkomst? De gemeente of een externe procesbegeleider?**
Wat is de kwaliteit van de interactie? Geef een rapportcijfer: Was er bijvoorbeeld sprake van: - Participanten luisteren naar elkaar: ja/nee - Gemeente gaf het goede voorbeeld in de gewenste bejegening van elkaar: ja/nee - De interactie was open en constructief: ja/nee - Participanten bouwen voort op elkaars inbreng: ja/nee	**Verder viel op in de interactie tussen gemeente en inwoners?**	**Hoe registreert de gemeente de inbreng van inwoners tijdens de ontmoeting?**
Is de gemeente vooraf en na de bijeenkomst benaderbaar voor vragen van en/of gesprek met inwoners? O Ja, dat blijkt uit… O Nee, dat blijkt uit…	**Wordt tijdens de bijeenkomst duidelijk welke eerdere stappen in het proces zijn genomen en/of wat er na de ontmoeting gebeurt?** O Ja, dat blijkt uit… O Nee, dat blijkt uit…	**Toont de gemeente zich bereid om het proces aan te passen, als bewoners beargumenteren dat zij hieraan behoefte hebben?** O N.v.t O Ja, namelijk… O Nee, daarover doet de gemeente geen uitspraak.

Terugkoppelingsformulier Digitale participatiebijeenkomst

Observatie- en Meedenkteam

Onderzoek Effectieve(re) Burgerparticipatie Zeist

Dit formulier is bedoeld voor de schriftelijke terugkoppeling van de observaties en bevindingen van een **digitale** participatiebijeenkomst door het Onderzoeks- en Meedenkteam, zodat deze als bron kan dienen voor het onderzoeksrapport van de Rekenkamer. Op 16 december 2020 wisselen we onze ervaringen onderling uit.

Werkwijze:
- Sla dit document op.
- Vul per interactiemoment als tweetal samen 1 formulier digitaal in. Houd het kort en bondig. Verschil je van mening? Geef dan beide meningen weer.
- Kies uit jullie midden een aanspreekpunt. Het aanspreekpunt slaat het ingevulde terugkoppelingsformulier op in de betreffende projectmap in de gezamenlijke Dropbox en stuurt het ingevulde formulier (zo mogelijk) uiterlijk 7 december toe aan de secretaris van de Rekenkamer (via: rekenkamer@zeist.nl)
- De rekenkamer baseert zich in haar bevindingen waar mogelijk op feiten. Wees bij het beoordelen van het schriftelijke materiaal en interactiemomenten daarom nauwkeurig als het gaat om het weergeven van gebruikte formuleringen en geef bij schriftelijke info aan wat de bron is waaruit de informatie is verkregen.
- In de terugkoppeling is ook ruimte voor de eigen observaties en opvallendheden.

Het formulier is als volgt opgebouwd:
A. Algemene informatie
B. Beoordeling van de uitnodiging
C. Beoordeling van het interactiemoment
D. Reacties uit de interviews
E. Beoordeling van het verslag en tussentijdse informatie
F. Jullie bevindingen en lessen

A. Algemene informatie

Te observeren interactiemoment:	(Naam, datum, naam digitaal platform)
Maakt onderdeel uit van een proces/project dat gericht is op:	(Naam project/proces, doel, evt locatie, korte schets van de context)
Namen observanten:	
Beschikken jullie bij de beoordeling over: - Uitnodiging voor de bijeenkomst? - Verslag van de bijeenkomst?	Ja (titel + datum + afzender) / Nee Ja (titel + datum + afzender) / Nee

B. Beoordeling van de uitnodiging

We gaan ervan uit dat de gemeente de inwoners schriftelijk heeft uitgenodigd voor de bijeenkomst. De volgende vragen gaan over de uitnodiging.

1. Is de uitnodiging uitnodigend van toon?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja / Nee (+ korte toelichting)
2. Wordt in de uitnodiging het doel van bijeenkomst/gesprek genoemd?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, er staat …, *[wat staat er letterlijk over in]* Nee
3. Blijkt uit de uitnodiging welke rol de inwoners in het proces hebben?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, er staat …, *[wat staat er letterlijk over in]* Gaat het om: meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, of informeren? Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid
4. Legt de gemeente de rol van inwoners in heldere taal uit?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, er staat …, *[wat staat er letterlijk over in]* Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid
5. Wordt in de uitnodiging duidelijk aangegeven welke informatie de gemeente wil verzamelen tijdens de bijeenkomst?	Benoem bijvoorbeeld: - Mogelijke toekomstbeelden verkennen (associaties en beelden, situatieschetsen en scenario's, strategieën bedenken) - Argumenten en overtuigingen ophalen (toetsen van een plan, standpunten verzamelen om keuzes te maken) - Schade of hinder voorkomen (inventarisatie van mogelijke voor- en nadelen en hoe hiermee om te gaan) - Impact van een project meten of terugblikken op het proces (ervaringen ophalen, resultaten gehaald) - …
6. Blijkt uit de uitnodiging duidelijk welke inhoudelijke kaders en randvoorwaarden van toepassing zijn op het plan en in het proces?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, er staat …, *[wat staat er letterlijk over in]* Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid
7. Blijkt uit de uitnodiging dat er ruimte is voor de inbreng van meningen en kennis van inwoners?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, er staat …, *[wat staat er letterlijk over in]* Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid
8. Wordt in de uitnodiging duidelijk genoemd welke beïnvloedingsruimte er is?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, namelijk: *[wat staat er letterlijk over in]* Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid.
9. Staat in de uitnodiging welke eerdere stappen in het proces zijn genomen en/of wat er na de ontmoeting gebeurt?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja, namelijk: *[wat staat er letterlijk over in]* Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid.

C. Beoordeling van het interactiemoment

De volgende vragen gaan over het interactiemoment tussen gemeente en inwoners.

1. Wat is jullie in algemene zin opgevallen?	
2. Wat vonden jullie in het bijzonder bijdragen aan effectieve burgerparticipatie?	
3. Wat vonden jullie *niet* bijdragen aan effectieve burgerparticipatie?	
Praktische punten	
4. Hoeveel deelnemers waren er in de bijeenkomst?	
5. Werden de technische aspecten goed uitgelegd? Waren er technische issues?	
6. Wie leidde de bijeenkomst? De gemeente of een externe procesbegeleider?	
Rol inwoners	
7. Wordt toegelicht welke rol de inwoners hebben in het proces?	Ja, de gemeente licht duidelijk toe welke rol de inwoners hebben in het proces Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid
8. Licht de gemeente toe waarom er voor deze rol is gekozen?	Ja, dit wordt er gezegd: Nee
9. Stellen inwoners tijdens de bijeenkomst vragen over de rol die zij hebben in het proces?	Ja, er wordt gevraagd… Nee
Kaders en beïnvloedingsruimte	
10. Licht de gemeente tijdens de bijeenkomst helder toe welke inhoudelijke kaders en randvoorwaarden van toepassing zijn?	Ja, op deze manier: Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid

Wordt ook aangegeven waarom dat zo is?	
11. Wordt tijdens de inleiding van de bijeenkomst duidelijk welke informatie de gemeente nodig heeft?	Bijvoorbeeld: - Mogelijke toekomstbeelden verkennen (associaties en beelden, situatieschetsen en scenario's, strategieën bedenken) - Argumenten en overtuigingen ophalen (toetsen van een plan, standpunten verzamelen om keuzes te maken) - Schade of hinder voorkomen (inventarisatie van mogelijke voor en nadelen en hoe hiermee om te gaan) - Impact van een project meten of terugblikken op het proces (ervaringen ophalen, resultaten gehaald)
12. Is duidelijk wat de beïnvloedingsruimte van bewoners is?	Ja/nee, want…
Ruimte voor inbreng	
13. Nodigt de gemeente de aanwezige inwoners uit om hun mening en kennis in te brengen?	Noteer de woorden waaruit dit blijkt.
14. Komen alle aanwezige inwoners letterlijk aan het woord, wordt er ruimte gemaakt voor hun inbreng?	Ja/nee
15. Is er oog voor mensen die zich niet uitspreken c.q. zich niet laten horen?	Ja/nee
16. Is er ruimte voor de inbreng van verschillende perspectieven (link naar rechtvaardigheid)?	Ja, dat blijkt uit… Nee, dat blijkt uit…
17. Zijn de werkvormen erop gericht om inwoners van gedachten te kunnen laten wisselen?	Beschrijf de gebruikte werkvormen.
18. Wat was de kwaliteit van de interactie?	Geef jullie gemiddelde rapportcijfer tussen 1-10 punten en licht toe, was er bijvoorbeeld sprake van de volgende elementen: - Participanten luisteren naar elkaar - Gemeente gaf het goede voorbeeld in de gewenste bejegening van elkaar - De interactie was open en constructief - Participanten bouwen voort op elkaars inbreng
19. Heb je het gevoel dat alle stakeholders 'aan tafel zitten'? Waaruit blijkt dat?	Mensen geven wel/niet aan dat er bewoners of bewonersgroepen ontbreken.

20. Wat is er gedaan om ontbrekende stemmen/belangen te laten horen?	Als blijkt dat er bewoners ontbreken, wat hoor je de gemeente zeggen over hoe die bewoners toch te betrekken?
Opvolging	
21. Hoe registreert de gemeente de inbreng van inwoners tijdens de ontmoeting?	- Op flipovers wordt het genoemde opgeschreven - Er wordt een verslag gemaakt van de bijeenkomst (genoemd, notulist genoemd, opnameapparatuur) - Anders…
22. Is de gemeente vooraf en na de bijeenkomst benaderbaar voor vragen/gesprek van inwoners?	Ja, dat blijkt uit… Nee, dat blijkt uit…
23. Wordt tijdens de bijeenkomst duidelijk welke eerdere stappen in het proces zijn genomen en/of wat er na de bijeenkomst gebeurt?	Ja, namelijk: Nee, daarover geeft de gemeente geen duidelijkheid.
24. Toont de gemeente zich bereid om het proces aan te passen, als bewoners beargumenteren dat zij hieraan behoefte hebben?	n.v.t. Ja, namelijk: Nee, dat was niet aan de orde, of, daarover doet de gemeente geen uitspraak.

D. Reacties uit de interviews

Na afloop van de bijeenkomst hebben jullie een aantal deelnemers geïnterviewd en hier geluidsopnamen of een verslag van gemaakt. Beluister/bekijk het materiaal en geef hieronder weer wat de rode draden zijn uit deze gesprekken.

	Rode draad uit de interviews:
1. Wat was voor de inwoners de reden om naar deze bijeenkomst te komen?	
2. Hoe hebben de inwoners de bijeenkomst ervaren?	
3. Voldeed de bijeenkomst aan hun verwachtingen?	
4. Leende dit onderwerp zich voor een digitale bijeenkomst?	
5. Wat gaat er anders dan bij fysieke bijeenkomsten en hoe is dat door de deelnemers ervaren?	
6. Zouden de deelnemers ook hebben deelgenomen aan deze bijeenkomst als het een fysieke bijeenkomst was?	
7. Wat vonden de inwoners van de procesbegeleiding van de bijeenkomst?	

8. Voelden de inwoners zich uitgenodigd om hun inbreng te leveren? Waaruit blijkt dat?	
9. Gaf de procesbegeleider de inwoners het gevoel dat zij alles konden zeggen?	
10. Voelden de inwoners zich vrij om alles te zeggen en in te brengen wat zij wilden? Waaruit blijkt dat?	
11. Weten de inwoners welke rol zij hebben in het proces?	
12. Weten de inwoners welke inhoudelijke kaders er zijn, dus wat er wel en niet mag?	
13. Voelden de inwoners zich gezien en gehoord? Hoe komt dat?	
14. Hebben de inwoners er vertrouwen in dat de gemeente iets doet met hun inbreng? Zo ja, wat dan?	
15. Weten de inwoners hoe de gemeente hen op de hoogte houdt van de voortgang? Hoe ontvangen zij hier bericht over?	

E. Beoordeling van de verslaglegging en tussentijdse informatie

We gaan ervan uit dat de gemeente op de een of andere wijze verslag doet of schriftelijke terugkoppeling geeft na de bijeenkomst. De volgende vragen gaan over dit verslag.

1. Stuurt de gemeente na de bijeenkomst een verslag van de bijeenkomst aan de deelnemers?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja / Nee
2. Staat er in het verslag informatie over: - volgende stappen? - de contactgegevens van projectleider?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja / Nee Ja / Nee
3. Uit het verslag blijkt wat er met de inbreng van inwoners gebeurt.	
4. Doet het verslag van de bijeenkomst recht aan wat er door inwoners is ingebracht?	*Geef aan wat van toepassing is* Ja / Nee (+ korte toelichting)
5. Via welke verschillende media/kanalen krijgen bewoners informatie over de voortgang van het traject?	Geef aan wat van toepassing is: - Digitale/papieren nieuwsbrieven - Huis-aan-huisblad - Informatiekrant

	- Informatiebijeenkomst - Sociale media (Facebook, Twitter, Instagram) - Persoonlijke brief - Anders, namelijk…

F. Jullie bevindingen en lessen

1. Hoe vonden jullie het om bijeenkomsten zo te observeren, als 'vlieg op de muur'?	
2. Hoe beoordelen jullie in eigen woorden de interactie tussen gemeente en inwoners bij dit project/proces?	
3. Wat is jullie opgevallen aan de interactie tussen gemeente en inwoners bij dit project/proces?	
4. Wat gaat er anders dan bij fysieke bijeenkomsten en hoe ervaar je dat?	
5. Leende dit onderwerp zich voor een digitale bijeenkomst?	
6. Is je inschatting dat de deelnemers andere deelnemers zijn dan bij fysieke bijeenkomsten?	
7. Heb je het idee dat de drempel om mee te doen zo laag mogelijk lag?	
8. Welke lessen en tips zouden jullie aan de gemeente willen meegeven als het gaat om de interactie bij dit proces/project?	
9. Overige opmerkingen, toevoegingen, …	

Oogstsessie Observatie- en Meedenkteam

Op 16 december 2020 tussen 19.30 tot 21.45 uur besprak het Observatie- en Meedenkteam in een oogstmoment via MS Teams:
- De ervaringen die in de afgelopen periode zijn opgedaan met het observeren van bijeenkomsten burgerparticipatie in Zeist,
- Bevindingen op de aspecten van het analysekader, en
- Aanbevelingen voor effectieve(re) burgerparticipatie aan de gemeente.

Aanwezigen: Evert Jan van Hasselt, Kirsten Vonk, Hanna van der Dool, Désirée Nysingh, Piet Oskam, Jan Bredius en Alexander Pieters. En namens de Rekenkamer Zeist: Danielle Fictorie, Sjoerd Wannet, Marte Kappert (7Zebra's) en Margot Gerritsen (7Zebra's).
Deze terugkoppeling is bedoeld als oogstdocument en dient samen met de terugkoppelingsformulieren van het OMT als bron voor de Nota van Bevindingen en het eindproduct.

1. Terugkijken op het Observatieonderzoek
Het Observatie- en Meedenkteam stond begin maart 2020 in de startblokken om tussen maart en mei 2020 participatiebijeenkomsten te gaan observeren. De coronauitbraak maakte dat het openbare leven tot stilstand kwam. In de hoop dat na de zomervakantie weer participatiebijeenkomsten mogelijk zouden zijn werd het onderzoek op pauze gezet. In de loop van september werd echter duidelijk dat fysieke bijeenkomsten er voorlopig nog niet in zouden zitten. Daarop besloot de rekenkamer aan te sluiten bij de wijze waarop de gemeente invulling gaf aan participatie: online in plaats van fysiek. Een aantal vragen in het observatiemateriaal werd aangepast op punten als de setting. Inhoudelijke aspecten voor participatie bleven hetzelfde.

Tussen begin oktober en half december 2020 heeft het OMT in totaal 7 bijeenkomsten geobserveerd. De meeste daarvan waren online bijeenkomsten, eentje betrof een fysieke ontmoeting. De geobserveerde ontmoetingen waren alle participatiebijeenkomsten die de gemeente heeft georganiseerd, bij de rekenkamer aangemeld en pasten binnen de definitie van burgerparticipatie.

Datum	Fysiek/online	Titel + korte toelichting
7 oktober 2020	Online	Gymlokaal Noordweg, bouw van een (extra) gymzaal
8 oktober 2020	Online	Ronde tafel gemeenteraad over begroting
19 oktober 2020	Online	Kerngroep Dijnselburg, ontwikkeling gebied en landgoed in Zeist
26 oktober 2020	Online	Verwarmen complexen op en rond Arnhemsebovenweg
19 november 2020	Online	Bomenbeheerplan
8 december 2020	Fysiek	Informatiebijeenkomst Hofje van Zeist, realisatie wooneenheden voor jongvolwassenen met een verstandelijke beperking
15 december 2020	Online	Informatiebijeenkomst afsluiting spoorovergang Den Dolder

Observaties
De persoonlijke ervaringen van de OMT-leden met het observeren zijn positief. Het was interessant om vanuit de rol van observator te kijken naar bijeenkomsten, los van de inhoud. Het bracht nieuwe inzichten. De projectleiders van de gemeente waren hulpvaardig en attent.

Het volgende is de observatoren specifiek opgevallen:
- De sfeer in de onlinebijeenkomsten leek goed; deelnemers zijn (ondertussen) vaardig en gewend aan online ontmoetingen. Deelnemers worden vriendelijk bejegend. Wel is het online lastig, zo niet onmogelijk, om bij onlinebijeenkomsten de bodylanguage en emoties van deelnemers en procesbegeleiders te 'lezen'. Dat is een gemis bij het observeren.
- Het voeren van korte gesprekjes met deelnemers na afloop van de bijeenkomst gaat online niet zo makkelijk als bij fysieke participatiebijeenkomsten. Er zijn dan ook minder interviews gehouden - drie in totaal - dan aanvankelijk gepland.
- In de onlinebijeenkomsten werd weinig tot geen gebruik gemaakt van beschikbare online tools. Door het inzetten van online whiteboards of het plakken van digitale post-its wordt de sessie interactiever en kan er inhoudelijk meer uit worden gehaald. Dat vraagt vaardigheid van de gespreksleiders, maar het draagt wel bij aan meer levendigheid in het gesprek. Het leek alsof de online bijeenkomsten waren voorbereid en werden uitgevoerd als een fysieke bijeenkomst.
- Bij een aantal bijeenkomsten is de uitnodiging laat verstuurd, soms een paar dagen voor de bijeenkomst plaatsvond. Dat maakt de voorbereidingstijd voor bewoners erg kort.
- Veel bijeenkomsten vinden plaats tijdens kantooruren.
- De professionaliteit van de gespreksleiders. De gemeente laat blijken dat zij goed nadenkt over inzetten van mensen met proceskwaliteiten bij complexe projecten. Die aandacht waardeert het OMT zeer.

De 7 onderzochte bijeenkomsten bieden voor de deelnemers voldoende basis om uitspraken te doen over de aspecten in het analysekader. Er zijn voldoende bijeenkomsten en voldoende verschillende soorten bijeenkomsten onderzocht. Wel wordt nog extra inzet gepleegd op het voeren van een aantal gesprekken met deelnemende inwoners die op 15 december werd gehouden. Om zo toch nog meer inzicht te krijgen in hun ervaringen.

2. Bevindingen delen op basis van het analysekader

Kenmerken analysekader waarderen
Aan de hand van 7 kenmerken van effectieve burgerparticipatie heeft de rekenkamer een analysekader opgesteld voor de beoordeling van de interactie tussen gemeente en inwoners. Dit analysekader vormt de onderligger voor het observatieonderzoek. Het analysekader is begin maart 2020 verder uitgewerkt om de uitnodiging en het verslag van de geobserveerde bijeenkomsten en om de interactiemomenten en de ervaringen inwoners te beoordelen. Bij elke bijeenkomst sloten twee observatoren aan. Uitzondering hierop is de sessie rond het Hofje van Zeist, daar kon vanwege de COVID-beperkingen maar één observator aansluiten. De observatoren van elke bijeenkomst hebben samen een terugkoppelingsformulier ingevuld. Ter voorbereiding op het Oogstmoment hebben de OMT-leden alle terugkoppelingen doorgenomen, met uitzondering van het formulier van de bijeenkomst van 15 december.

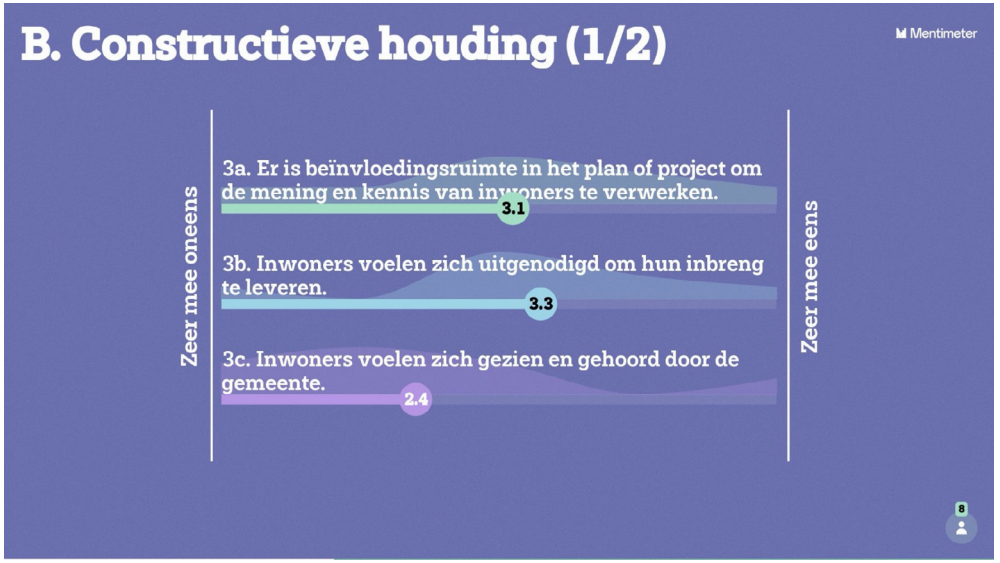
Tijdens het oogstmoment waardeerden de OMT-leden de 7 kenmerken van het analysekader met behulp van Mentimeter. Met de bijeenkomst in gedachten die zij hadden geobserveerd. Daarna lichtten ze mondeling hun score toe. De stellingen waren voorzien van een schaal waarbij 1 staat voor ‘zeer mee oneens’ en 5 staat voor ‘zeer mee eens’.

Hieronder staan de scores en de toelichting daarop weergegeven, in drie categorieën: A. Heldere afspraken vooraf, B. Constructieve houding en C. Heldere informatievoorziening en communicatie.

Uit de scores blijkt dat de observatoren gemiddeld genomen niet positief zijn over de mate waarin de gemeente heldere afspraken aan de voorkant maakt. Wel is door de vage golf achter de ‘schuif’ in het figuur te zien dat er door de observatoren verschillend wordt gedacht over de eerste twee stellingen. Bij de derde stelling liggen scores dichter bij elkaar.

Een observator die twee bijeenkomsten heeft bijgewoond gaf aan dat de kwaliteit van de voorbereiding van beide bijeenkomsten sterk van elkaar verschilde. Een andere observator ervaarde een mismatch in verwachtingen over doel van participatie. Het betrof hier een Ronde Tafel van de gemeenteraad, over het thema bezuinigen. Dit is een vorm van burgerparticipatie die tevens onderdeel uitmaakt van de vaste vergadercyclus van de gemeenteraad en waarbij de rol van de inwoners of organisaties het inspreken op een voorliggend voornemen is. De genodigde bewoners waren professionals die lobbyden voor hun voortbestaan, terwijl de raad hen uitnodigde om mee te denken over bezuinigingsopties.

Algehele conclusie is dat betere communicatie aan de voorkant, bezien vanuit het perspectief van de inwoners, zeer wenselijk is.



Tweede punt betrof helderheid over de beïnvloedingsruimte. Ook hier werd wisselend gescoord door de observatoren. Dit komt omdat er bij het ene traject nu eenmaal meer ruimte is dan bij het andere project. Een deel van de geobserveerde bijeenkomsten is door de gemeente ook expliciet als informatiebijeenkomst geduid.

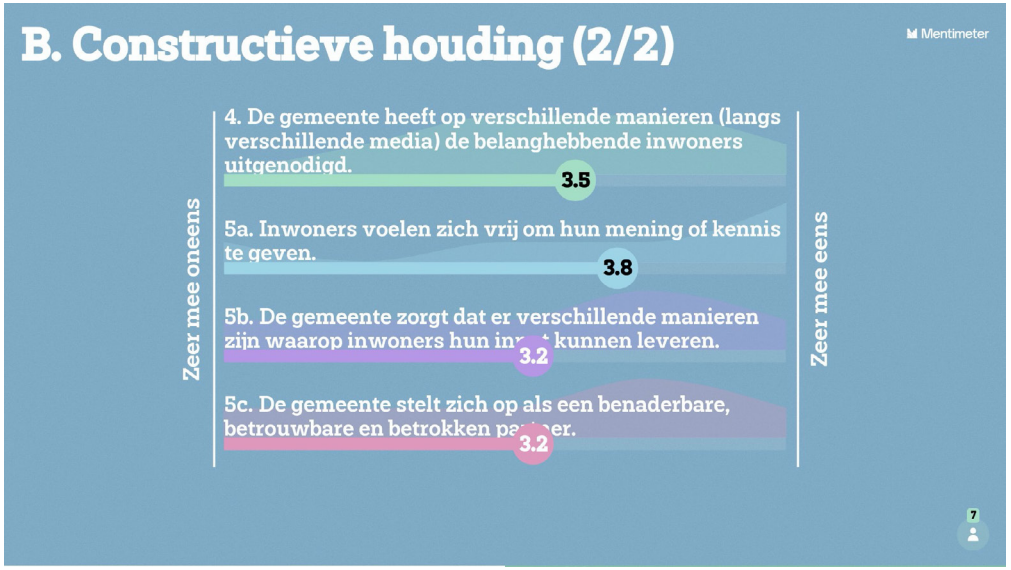
Of er ook echt beïnvloedingsruimte is geweest, zal pas na afloop van het gehele proces blijken. Bij een startbijeenkomst is dit nog lastig te meten of te voorspellen. Wel blijkt uit de bijeenkomst over de gymzaal, dat al redelijk aan het eind van het planproces zit, dat de gemeente goed geluisterd heeft naar de inbreng die gegeven is. De gymzaal wordt, ondanks dat dit veel duurder uitpakt, verdiept aangelegd omdat inwoners de hoogte van de zaal problematisch vonden.

Het is meerdere observatoren opgevallen dat er geen verslagen zijn gemaakt van eerdere bijeenkomsten. Hierdoor ontstaat het gevoel dat de inbreng niet serieus wordt genomen. Bij de bijeenkomst van de kerngroep Dijnselbrug ontstond discussie tussen de gemeente en de participanten over eerder gemaakte afspraken. Bij de bijeenkomst over de gymzaal werd er daarentegen heel bewust in de eerste slides teruggeblikt op de gegeven inbreng en wat ermee gedaan is.

Concluderend: duidelijke informatie vooraf is noodzakelijk en vraagt meer aandacht. In haar communicatie moet de gemeente ervan uitgaan dat de inwoners niet bekend zijn met de procedures en werkwijzen van de gemeente.

Openstaan voor onverwachte en ongedachte opinies vergt een open luisterhouding. Luister ook naar de woorden die schuilgaan achter wat gezegd wordt. De attitude om te luisteren is belangrijker dan de drive om het plan volgens de regels uit te voeren.

Of de inwoners zich ook gezien en gehoord voelen zal naar voren komen uit de interviews.



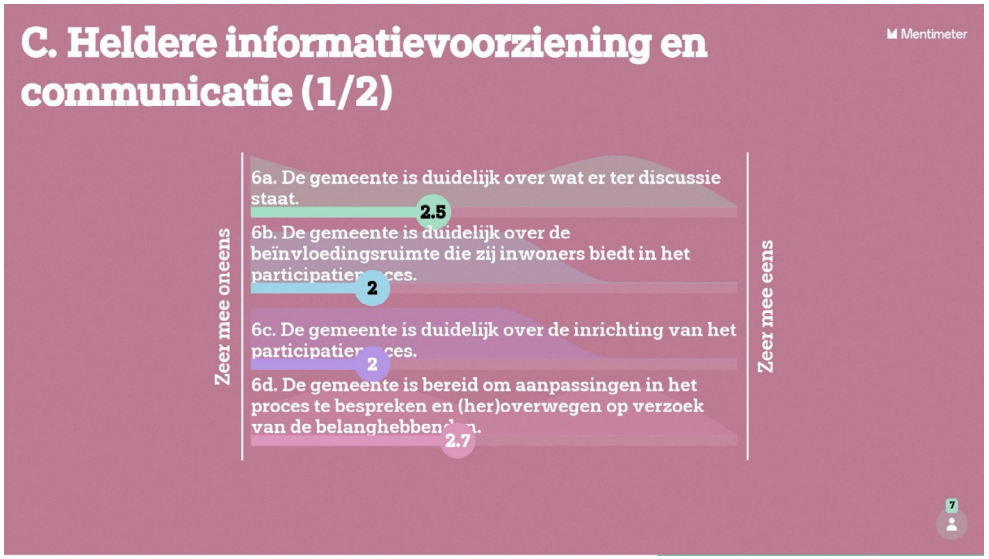
Gemiddeld genomen hebben de observatoren (relatief) positief gescoord op de stellingen die gaan over het werken aan openheid in het proces, al is er wel sprake van behoorlijke variatie in de reacties.

Duidelijk is dat inwoners zich volgens de observatoren vrij voelen om hun mening of kennis te geven. Dat heeft ook te maken met het hoge opleidingsniveau van de Zeistenaren die meedoen in dit soort processen, die zeggen altijd wat ze willen. Ongeacht of de gemeente ernaar vraagt. En roept ook de vraag op: wat doet de gemeente om bij minder mondige mensen inzichten op te halen.

Binnen de groep wordt breed gedeeld en belangrijk gevonden dat de sfeer tijdens de bijeenkomsten goed was en dat de ambtenaren echt van goede wil zijn. De houding en opstelling van de projectleiders is constructief. ‘De projectleider maakte goed contact en gaf mensen goed de ruimte. Er was vertrouwen.’

Een van de observatoren voegt daaraan toe dat ondanks de constructieve houding het besluit dat later voorbereid of genomen wordt anders kan uitpakken dan tijdens de bijeenkomst gedacht. Overeenstemming in houding en in besluiten maakt dat inwoners zich begrepen en serieus genomen voelen.

Het is als positief ervaren dat de inwoners ook per mail nog vragen konden stellen.

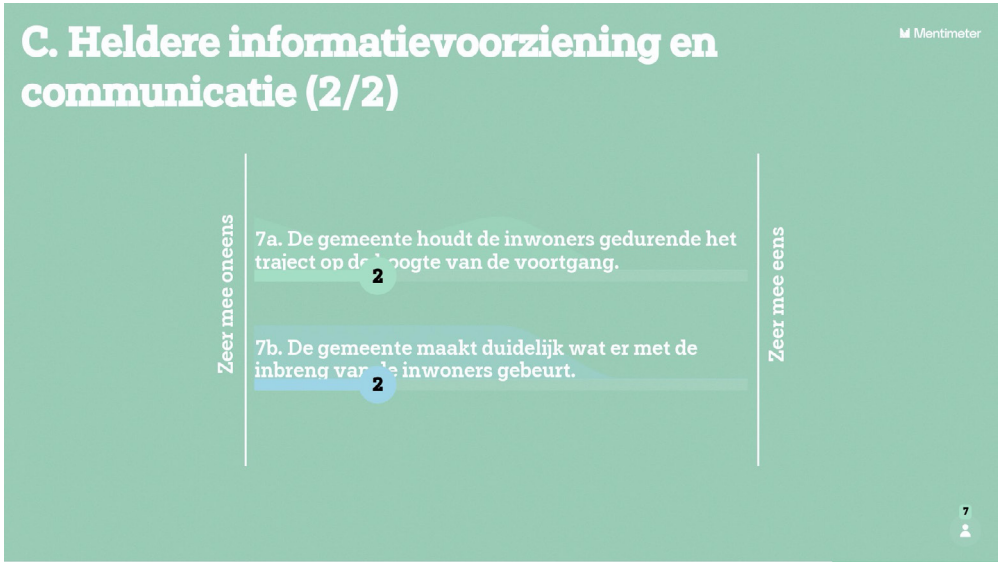


Laatste categorie betreft heldere informatievoorziening en communicatie. De gemiddelde score op deze aspecten ligt vrij laag en is ook hier de resultante van een variëteit aan scores. In het gesprek komt naar voren dat dit wel echt thema’s zijn in Zeist.

In de toelichting wordt door een observator aangegeven dat bij de bijeenkomst de uitgangspunten en randvoorwaarden (speelveld) niet heel helder waren. Niet in de brief en niet tijdens de bijeenkomst. Het was een organische en prettige bijeenkomst, maar niet heel helder op dit punt.

Inwoners worden erg gestimuleerd te komen met suggesties of ideeën, maar het is niet altijd duidelijk waar de beïnvloeding op uit kan komen. Welke input heeft de gemeente nodig: gebruikservaringen, scherpte op de grenzen van een plan volgens bewoners?

Bij een van de bijeenkomsten gaf de gemeente aan nog zoekende te zijn over de richting van het proces en de ruimte die er is. Het is prijzenswaardig dat de gemeente er dan toch voor kiest de inwoners (in dit geval VVE's) op te zoeken, hier open over te zijn en in gesprek te gaan.



De gemiddelde scores op de laatste twee kenmerken liggen laag: de observatoren zijn het oneens met de stellingen. Voor een aantal observatoren is de stelling niet te beantwoorden omdat de bijeenkomst aan de start van een proces plaatsvond of omdat het lastig vast te stellen is op basis van 1 bijeenkomst.

Daarnaast wordt naar voren gebracht dat er bij meerdere bijeenkomsten geen verslag is gemaakt van de inbreng van de inwoners, waardoor niet de indruk wordt gewekt dat de gemeente duidelijk kan en gaat maken wat er met de inbreng is gebeurd.

Conclusie: Het waarmaken van gedane beloftes voor wat betreft terugkoppeling en follow up is erg belangrijk. Zeggen wat je doet. Doen wat je zegt. Het traject moet herleidbaar en traceerbaar zijn; op inhoud en op proces. Voor mensen moet duidelijk zijn wat er in het verleden langs is gekomen, en wat daarmee is gedaan.

Algemene opmerkingen
- Heldere afspraken vooraf zijn bepalend voor resultaten achteraf.
- In relatie tot het NSOB-model over rollen lijkt de gemeente Zeist vooral sterk in de netwerkende rol, wat betekent praten met georganiseerde groepen. En lijkt er een tekort als het gaat om de responsieve rol, waar het draait om aansluiten op initiatief van omgeving. Daar kunnen ze echt een stap in zetten.
- Het is van belang dat de gemeente inzicht biedt in het proces en de stappen, maar ook de houding en attitude van de projectleiders/gespreksleiders is erg van belang. Hoe kunnen we de gemeente daarbij helpen, zodat ook de houding bijdraagt aan het succes van burgerparticipatie?
- De gemeente lijkt sterk te sturen op aantallen deelnemers. Er is een voorkeur om in kleinere (werk)groepen en met representanten (zoals VVE's en de gerichte uitnodiging bij de Ronde Tafel) te werken. Het zou goed zijn als de gemeente leert om ook met grotere groepen te werken, dat verhoogt de kwaliteit van de uitkomsten.

En een paar quotes:
- De communicatie moet open, transparant, volledig en eerlijk zijn, omdat participatie anders geen werking kan hebben.
- Faciliterend zijn aan de burgers, maakt dat burgers zich welkom en gewaardeerd voelen.
- Ramen open op Het Rond zorgt voor veel frisse inzichten.
- Eerlijke informatie geven brengt met zich mee dat je niet steeds hoeft na te denken over wat eerder is gezegd.

3. Vooruitblik – aanbevelingen aan de gemeente
Laatste deel van het oogstmoment richt zich op het doen van aanbevelingen aan de gemeente. Insteek is per contactmoment rond een ontmoeting bekijken wat nog beter of anders kan, en waar mogelijk met concrete suggesties voor college, ambtelijke organisatie, raad en inwoners/participanten te komen. Dit adviseert het OMT de gemeente als het gaat om:

1. Uitnodiging
Een goede uitnodiging is:
- Tijdig verstuurd.
- In duidelijke taal, lekker leesbaar en vlot geschreven, uitnodigend.
- Overzichtelijk, 1 à 1,5 A4, met verwijzingen naar bijlagen of de vindplaats voor meer informatie.
- Gericht aan de juiste mensen. Dit zijn allerlei belanghebbenden, van omwonenden tot eerder betrokken bewoners(groepen).

Inhoudelijk gaat een uitnodigingsbrief/bericht in op:
- Het plan: waar het over gaat, wat het doel is of nog beter: wat de afweging is waar de gemeente voor staat en waar inbreng van inwoners op gevraagd wordt.
- De route om tot het plan te komen: inzicht in de fasering van de besluitvorming.

- Het participatieproces dat de gemeente voor ogen staat.
- Het doel van de betreffende bijeenkomst.
- De beïnvloedingsruimte die er is en de rol van de inwoners in het proces: meebeslissen, coproduceren, adviseren, raadplegen, informeren.
- De inhoudelijke en proceskaders die van toepassing zijn.
- Het belang voor de inwoner om mee te doen. What's in it for them?
- Terugblik: wat is er al gepasseerd tot het moment van deze bijeenkomst. Zeker van belang voor bewoners die later instappen in het proces.
- Doorkijk: wat gebeurt er na de bijeenkomst?
- Inzicht in hoe het proces te volgen is als je er als inwoner niet bij kunt zijn.

Aandachtspunten
- Houd geen informatie achter, wees transparant.
- Leef je in in de inwoner en in de informatie en kennis die de inwoner heeft.
- Niet alle informatie hoeft in of bij de brief, maar het moet wel beschikbaar zijn.
- Zorg voor een toegankelijke vindplaats van projectinformatie. Op de website van de gemeente (maar niet in het Raadsinformatiesysteem). Gebruiksvriendelijk beschreven, gericht op mensen die niet persé weten hoe de gemeente werkt.
  Vraag aan OMT-ers: wat zijn goede voorbeelden van andere plekken die we de gemeente kunnen tippen? Van heel andere orde maar wel hoog gewaardeerd:
    - www.meanderendemaas.nl
    - Herinrichting Diever, brinkenplan
    - Krachtige IJsseldijken Krimpenerwaard
- Vermijd 'betrekken van bewoners', dat is te globaal en laat ruimte voor invulling van allerlei 'eigen' verwachtingen. Maak dit concreter: wat vraag je als gemeente precies van de inwoners tijdens het participatieproces?
- Maak het ook voor inwoners die later aanhaken inzichtelijk wat er al gebeurd is en wat er eerder is afgesproken.

2. Introductie tijdens de bijeenkomst
Tijdens de introductie komen grotendeels dezelfde onderwerpen als in de uitnodiging aan de orde.
Aanvullend:
- Licht duidelijk de opzet/het programma van de bijeenkomst toe. En de soort input die je van bewoners nodig hebt.
- Geef inwoners het gevoel welkom te zijn. Neem als gemeente een positieve, open en oprechte houding aan. Wees niet wantrouwend. Wees hartelijk en stel mensen op hun gemak. Kies voor mensentaal en laat ambtelijk jargon achterwege.
- Bespreek de omgangsvormen en houding die je van de deelnemers verwacht: constructief, fatsoenlijk, respectvol.

Aandachtspunten

- Het op een open, energieke en ontspannen manier leiden van bijeenkomsten is niet iedereen gegeven. Kies voor een gespreksleider die dit in de vingers heeft. Of kies een werkvorm die past bij de persoon die de bijeenkomst leidt.
- Zorg dat de inhoudelijke beleidsadviseurs aanwezig zijn om eventuele vragen te kunnen beantwoorden.
- Bij emotionele of beladen onderwerpen is het verstandig te kiezen voor een onafhankelijke gespreksleider, dat voelt bemiddelend.

3. Het gesprek zelf

Wat moet de gemeente zeker doen om te komen tot een goed gesprek?

- Kies voor een geschikte en prettige setting.
- Neem de bewoners serieus. Dat doe je door te luisteren en door te vragen. En aan te geven wat je ermee gaat doen (en dat vervolgens ook te doen).
- Laat iedereen zijn zegje doen.
- Zorg voor een fijne sfeer en een beetje humor.
- Zorg dat er een gedachtewisseling tussen inwoners op gang komt waarin argumenten gewisseld worden. Dit is verrijkend, zowel voor de gemeente als voor de inwoners zelf. Bovendien biedt meer inzicht in het ‘waarom’ doorgaans ruimte om tot oplossingen te komen.
- Maak het mogelijk om voorafgaand aan de bijeenkomst al op enige manier input te geven. Stuur inhoudelijke vraagstellingen van tevoren toe zodat mensen er vast hun gedachten over kunnen laten gaan.
- Zorg dat mensen op een professionele manier hun e-mailadres kunnen achterlaten, zodat zij op de hoogte gehouden kunnen worden van het vervolg. Liever met losse kaartjes dan 1 grote lijst met e-mailadressen.

Aandachtspunten

- Als je als ambtenaar iets niet weet, geef dat dan toe en vertel hoe en wanneer je erop terugkomt. En doe dat dan ook.
- Kies bij gevoelige onderwerpen voor een kerk in plaats van een sporthal, de praktijk leert dat mensen hun geluidsniveau dan beter beheersen.
- Maak in onlinebijeenkomsten gebruik van beschikbare online tools. Door het inzetten van online whiteboards of het plakken van digitale post-its wordt de sessie interactiever en kan er inhoudelijk meer input opgehaald worden.
- Zorg dat mensen die minder digitaal vaardig zijn toch mee kunnen doen. Bijvoorbeeld door het bieden van technische ondersteuning of het op een eerder moment oefenen van de beeldverbinding.
- Bied een mogelijkheid voor mensen om op een andere manier mee te doen, als ze fysiek of digitaal niet kunnen aanhaken. Bijvoorbeeld door een belrondje. Dat is arbeidsintensief, maar wel belangrijk. Je moet als gemeente moeite doen om het proces open te houden.

4. De terugkoppeling na afloop

Waar moet de terugkoppeling aan voldoen?

- Een getrouwe weergave van de bijeenkomst. Als inwoners hun inbreng herkenbaar terugzien in het verslag, voelen zij zich serieus genomen.

- Zelfstandig leesbaar zijn, zodat ook mensen die later instappen in het proces kunnen volgen wat er is gebeurd. Dit geldt voor zowel inwoners als nieuwe ambtenaren in het geval van personele wisselingen.
- Maak het mogelijk om aanvullende vragen te kunnen stellen of input te geven via e-mail.
- Zie ook de uitnodiging als het gaat om transparantie over proces, kaders, beïnvloedingsruimte en rol van de bewoners.

Inhoudelijk
- Inzicht in het proces en hoe het verder gaat
- Keuzes die gemaakt zijn moeten herleidbaar zijn, toegelicht worden.

Aandachtspunten
- Voeg het verslag toe aan het dossier op de website, zodat ook mensen die er niet bij waren er kennis van kunnen nemen.
- Van digitale sessies zou een opname beschikbaar gesteld kunnen worden, bijvoorbeeld via YouTube.

5. De berichtgeving in de media (vooraf - tijdens - na afloop)
Welke aandachtspunten geven jullie als OMT de gemeente mee?
- Altijd via het huis-aan-huisblad
- Via de mail
- Via de projectenpagina op de gemeentelijke website. Zou ook goed met een GIS-viewer alle projecten op de kaart kunnen zetten waarop vervolgens kan worden doorgeklikt.
- Omzeist.nl is aan het uitgroeien tot een verzamelplek van informatie. Relevant aandachtspunt: hoe bekend is omzeist.nl bij inwoners? Weet iedereen OMzeist te vinden? En weet iedereen ‘van wie’ die site is?

Tot slot
- Zorg voor een goede overdracht bij personele wisselingen, zowel inhoudelijk als wat betreft het proces. Het verloop is groot onder ambtenaren (zowel door vertrek als door roulatie). Dit is echt een pijnpunt, waar veel dingen op fout lopen.

4. Doorkijk naar het vervolg en afsluiting
Snel na de oogstsessie ontvangt het OMT de concept-terugkoppeling. Met het verzoek aan het OMT om hun reacties hierop voor de jaarwisseling naar Sjoerd te sturen.

De rekenkamer werkt met 7Zebra’s toe naar een Nota van Bevindingen waarin antwoord wordt gegeven op de onderzoeksvragen. En daarnaast komt er een eindproduct dat als overzichtsplaat/checklist gebruikt kan worden bij projecten waarbij burgerparticipatie aan de orde is. Bij het opstellen van deze

documenten zal ook goed gekeken worden naar de stukken die de ambtelijke organisatie/college maakt over Groeien in het samenspel, en naar noties vanuit de gemeenteraad, zoals het initiatiefvoorstel van D66.

Op 15 februari 2021 is er de sessie Bevindingen delen met geïnteresseerde inwoners en vertegenwoordigers van raad, college en ambtelijke organisatie. Vanwege de maatregelen worden dit waarschijnlijk drie opeenvolgende online sessies van een uur, tussen 15.30 en 20.00 uur. Het programma volgt nog. Het is waardevol als het OMT erbij kan zijn.

Op 15 maart 2021 van 20.00 – 21.30 uur bespreken we de Nota van Bevindingen en het concept-eindproduct. Daarna is het aan de rekenkamer om de producten vast te stellen en aan te bieden voor bestuurlijk wederhoor.

SPIEGEL 1

DATUM
7 OKTOBER 2020

TIJDSTIP
17.00 UUR
ONLINE VIA
MS TEAMS

AANTAL DEELNEMERS
4

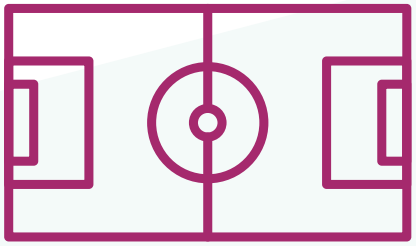
Informatiebijeenkomst Bouw tweede gymlokaal Noordweg

FASE IN PROCES

In 2011 is er een omgevingsvergunning aangevraagd voor de nieuwbouw van het gymlokaal. Wegens bezwaren uit de buurt, en het feit dat het plan niet binnen het bestemmingsplan paste, is de vergunning in 2018 ingetrokken. In de afgelopen jaren heeft de gemeente met het schoolbestuur en een architect een nieuw plan gemaakt dat past binnen het bestemmingsplan en rekening houdt met de bezwaren uit het verleden. In dit plan wordt het gymlokaal aan de Noordweg 10 in Zeist uitgebreid met een tweede gymlokaal. Het schetsontwerp is nu gereed.

DOEL BIJEENKOMST

Informeren over de plannen, gelegenheid om vragen te stellen en te reageren.



OBSERVATIES OMT

- Alleen informeren. De gemeente vraagt niet naar de mening van inwoners over het nieuwe plan.
- Gemeente lijkt open te staan voor ideeën van inwoners over kleine aanpassingen op het gebied van groen/parkeren
- Weinig informatie over het vervolgproces.
- Het ontwerp van het nieuwe plan is niet voorafgaand aan de bijeenkomst gepubliceerd op de gemeentelijke website. Het staat er nu wel op.
- De schriftelijke reactietijd (voor zowel deelnemers als mensen die niet bij de bijeenkomst kunnen zijn) is drie dagen (NB. Deze termijn is later verlengd tot 19 oktober.)

LESSEN / TIPS OMT

- Doe toezeggingen over de communicatie en geef termijnen aan.
- Overleg tijdig over een goede routering van de bouwwerkzaamheden; daarop zit zorg bij de bewoners.

REKENKAMER
ZEIST

SPIEGEL 2

DATUM
8 OKTOBER 2020

TIJDSTIP
20.00 UUR

AANTAL DEELNEMERS
68 PERSONEN, WAARVAN 6 MEESPREKERS, 12 RAADSLEDEN, BURGEMEESTER, WETHOUDER EN 48 INGELOGDE TOEHOORDERS.

Ronde tafel gemeenteraad over bezuinigingen begroting 2021

FASE IN PROCES

De gemeenteraad heeft besloten dat de bezuinigingen in 2 fasen plaats zullen vinden. In de 1e fase moet er nu voor de begroting 2021 een bedrag van € 5.5, miljoen aan bezuinigingen worden ingevuld. Daarvoor heeft het college een voorstel gedaan.

DOEL BIJEENKOMST

Over dat voorstel gaat de ronde tafel van 8 oktober. De ronde tafel maakt deel uit van de reguliere vergadercyclus van de gemeenteraad en biedt burgers en organisaties de mogelijkheid om mee te spreken, alvorens door de raad wordt beslist. Voor de Ronde Tafel is een uitnodiging gedaan via het Huis-aan-huisblad en daarnaast zijn 6 organisaties per brief uitgenodigd om deel te nemen.

OBSERVATIES OMT

- Waarde van inbreng inwoners werd wel benadrukt; twee partijen zijn expliciet uitgenodigd door de griffie om hun verhaal te laten horen.
- In de ontmoeting wordt op inhoud en proces veel bekend verondersteld, en niet uitgesproken. Denk aan doel van bijeenkomst, rol van de meesprekers, wat wordt gedaan met de input die meesprekers geven.
- Voor buitenstaanders sluit de interactie niet aan op de verwachting die zij op basis van de uitnodiging van de bijeenkomst hebben. In plaats van gezamenlijk puzzelen op manieren van bezuinigen geven de insprekers argumenten waarom de gemeente niet op hun instelling zou moeten bezuinigen.
- Onduidelijk wat er concreet met de input gebeurt ('wordt meegenomen', maar geen formele verslaglegging o.i.d.).

LESSEN / TIPS OMT

- Deze Ronde tafel betrof de Begroting voor 2021 met bezuinigingsvoorstellen. Bereid als college van B&W de bezuinigingsplannen goed voor in afstemming met de betrokken organisaties. Dat bleek nu niet het geval.
- Als je als raad samen met inwoners en organisaties wilt puzzelen op alternatieve invulling van bezuinigingen dan kan dat beter in een andere vorm dan een Ronde tafel. Zorg dat je feiten en cijfers op tafel hebt en wees duidelijk over het doel van het proces en de beïnvloedingsruimte die er voor partijen is.

REKENKAMER ZEIST

SPIEGEL 3

DATUM
19 OKTOBER 2020

TIJDSTIP
15.00 - 17.20 UUR

AANTAL DEELNEMERS
10, WAARVAN 5 INWONERS EN 5 AMBTENAREN

Derde overleg Kerngroep Dijnselburg

FASE IN PROCES

Voor Dijnselburg (camping, landgoed, Chinees en sporthoek) wordt een in samenspraak met eigenaren en participanten een gebiedsvisie ontwikkeld. In het najaar van 2019 is een houtskoolschets ontwikkeld, waarvan de participatiegroep vond dat het een basis kon zijn om verder uit te werken. Deze uitwerking is in de zomer van 2020 (vertraagd door corona) met de groep besproken. Met name het bouwplan van 200 woningen in de kuil op landgoed Dijnselburg bleek het struikelblok. Daarop is deze kerngroep geformeerd, met goedkeuring en mandaat van de participatiegroep, om te komen met alternatieve plannen voor het gebied. De eigenaren maken geen onderdeel uit van de kerngroep. De kerngroep krijgt de mogelijkheid een scenario te ontwikkelen. Dat scenario wordt teruggekoppeld in de grotere participatiegroep, die het vaststelt. Het scenario gaat vervolgens als advies naar het college van B&W. Dit is de derde bijeenkomst van de kerngroep.

DOEL BIJEENKOMST

Het ontwikkelen van een alternatief scenario voor de ontwikkeling van het gebied.

OBSERVATIES OMT

- De sfeer was goed, de deelnemers leken elkaar allemaal al langer te kennen.
- Er ontstond discussie over eerdere inbreng en afspraken die gemaakt waren. Ook ontstond er discussie over sturing door de gemeente in combinatie met eerder gemaakte afspraken. Daar was veel onduidelijkheid over.
- De gemeente had eerdere opmerkingen van de kerngroep uitgewerkt in 'waardenkaarten', uitgesplist naar zeven categorieën. De kaarten met waarden van het gebied werden besproken. Vanwege tijdgebrek konden opmerkingen ook via de mail ingebracht worden.
- Onduidelijkheid over het vervolgtraject. Vaag taalgebruik over hoe het vervolgtraject wordt ingericht. Voorbeelden: 'advies gaat mee naar raad', 'wethouder geeft ruimte', 'zal hij meenemen in het proces'.
- Er werd volgens de deelnemers 'te veel om de hete brij' gedraaid omdat er geen financiële consequenties inzichtelijk waren. Gemeente heeft aangegeven te komen met offerte voor inhuur van een bureau dat de kosten kan doorrekenen.

LESSEN / TIPS OMT

- Maak verslag (notulen/ besluitenlijst) en laat die vaststellen.
- Leg doel, proces en besluitcriteria vast.
- Kijk vooraf naar niveau van participatie en zoek daar de juiste werkvorm bij.
- Maak heldere afspraken over de voortgang. Begin daar ook elke bijeenkomst mee zodat er geen ruis ontstaat over hetgeen al besproken is.

REKENKAMER ZEIST

SPIEGEL 4

DATUM
26 OKTOBER 2020

TIJDSTIP
16.30 - 18.00 UUR

AANTAL DEELNEMERS
9 LEDEN VAN VVE'S, 5 MEDE-WERKERS VAN 5 ORGANISATIES, 1 PERSOON UIT BEWONERS-INITIATIEF EN 2 MEDEWERKERS VAN DE GEMEENTE.

Verwarmen complexen op en rond Arnhemse Bovenweg

FASE IN PROCES

De bestuurders van verschillende VVE's hebben (los van elkaar) contact met de gemeente gezocht omdat zij nadenken over een alternatieve manier van verwarmen. Op termijn moeten alle gebouwen in Nederland van het aardgas af en in die complexen willen ze nu alvast nadenken over de manier waarop dat zou kunnen. Mogelijk is hierbij een gezamenlijke oplossing interessant. De gemeente heeft met hen afgesproken alle grote complexen/hoogbouw in dit gebied te benaderen voor een gezamenlijke bijeenkomst.

DOEL BIJEENKOMST

Met elkaar de mogelijkheid bespreken iets collectiefs te doen. Geheel vrijblijvend, het gaat om een eerste verkenning.

OBSERVATIES OMT

- De gemeente deed het prima. Uitnodigende houding, ruimte geven aan inbreng. Zoeken naar samenwerking.
- De gemeente had duidelijk moeite gedaan om iedereen aan tafel te krijgen, en gaf tevens aan na de bijeenkomst opnieuw met de enkele afwezigen contact op te nemen.
- De gemeente gaf aan het eind aan het liefst het vervolg met een kleine afvaardiging (max 6 personen) van deze groep te willen doen, hoewel de mogelijk open werd gelaten om met een grotere groep door te gaan ("dan moeten we een manier vinden om dat te handelen").
- Van de bijeenkomst is een terugkoppeling gemaakt met daarin de vervolgstappen en de contactgegevens van de projectleider. Deze is verstuurd naar de deelnemers

LESSEN / TIPS OMT

- Dit traject was gericht op gebouweigenaren (organisaties en VVE's). Het is de moeite waard om parallel een traject met (alle) inwoners te doen om hen met elkaar te laten ontdekken wat ze individueel of in groepsverband kunnen doen om bij te dragen aan de energietransitie.

REKENKAMER ZEIST

SPIEGEL 5

DATUM
19 NOVEMBER 2020

TIJDSTIP
14.30 UUR

AANTAL DEELNEMERS
7

Bijeenkomst Adviesgroep Bomenbeheerplan

FASE IN PROCES

De Adviesgroep voor het Lange Termijn Bomenbeheerplan (LT BBP) is sinds 2013 actief als adviesgroep voor de gemeente. De groep bestaat uit inwoners van Zeist en vertegenwoordigers van belangenverenigingen in Zeist die zich inzetten voor onder andere de natuur in Zeist. De adviesgroep en gemeente treffen elkaar regelmatig.

DOEL BIJEENKOMST

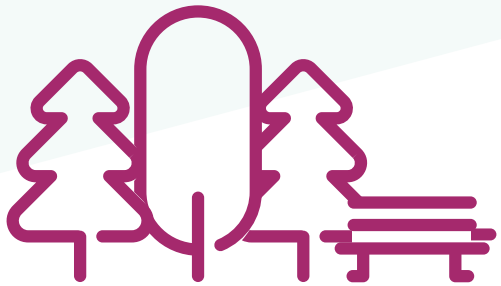
Tijdens deze bijeenkomst bespreekt de gemeente het 'Beheerplan landschappelijke beplanting' met de (vaste) adviesgroep.

OBSERVATIES OMT

- Het is een a-typisch proces, waarbij de inwoners de gemeente begeleiden bij de uitvoering van het Bomenbeheerplan.
- Er heerst een positieve en open sfeer. De participanten krijgen alle gelegenheid voor hun inbreng. De gemeentelijke projectleider geeft de indruk heel benaderbaar en coöperatief te zijn.
- Er was voor de inwoners voldoende ruimte om te reageren en de indruk bestaat dat zij worden gehoord. De gemeente vroeg om bepaalde zaken nog in de mail te sturen, zodat die goed gedocumenteerd konden worden meegenomen. De burgerparticipanten zijn extreem goed op de hoogte van de onderhanden materie.
- Van deze bijeenkomst is geen verslag gemaakt vanwege de zwaar inhoudelijke aspecten. Van de afgelopen twee bijeenkomsten ontbreekt het verslag en de actiepuntenlijst.

LESSEN / TIPS OMT

- Gebruik de aangedragen suggesties en kennis van de participerende inwoners; zij weten heel goed waar ze het over hebben.



REKENKAMER ZEIST

SPIEGEL 6

DATUM
8 DECEMBER 2020

TIJDSTIP
IN BLOKKEN TUSSEN 17.00 EN 20.20 UUR

AANTAL DEELNEMERS
12, STEEDS IN TRANCHES VAN 2 PERSONEN.

Informatiebijeenkomst Hofje van Zeist

FASE IN PROCES

Er is een nieuw plan opgesteld: Hofje van Zeist 2.0, aangezien het oude plan en de oude afspraken door het vertrek van de projectontwikkelaar niet meer van toepassing zijn. De nieuwe projectontwikkelaar Bureau Bos en Koelewijn Bouw, Stichting Hofje van Zeist, RK Woningbouwvereniging en Gemeente Zeist hebben de afgelopen maanden het plan Hofje van Zeist 2.0 gemaakt. Belangrijk vertrekpunt bij het ontwikkelen van dit nieuwe plan zijn de binnen het afgeronde co-creatie traject vastgestelde randvoorwaarden geweest.

DOEL BIJEENKOMST

Het bespreken van het nieuwe plan met de deelnemers aan het eerdere participatieproces, voordat het aan alle omwonenden wordt gepresenteerd. De opstellers van het plan willen graag weten wat zij ervan vinden, wat goed is en wat wellicht beter kan.

OBSERVATIES OMT

- Vanwege Corona is er geen gezamenlijke bijeenkomst, maar komen mensen twee aan twee binnen, en schuiven door van de ene tafel (gemeente en stichting) naar de tweede (woningbouwcorporatie en architect). Er is een strak tijdschema en de tafels staan ver uit elkaar.
- Goed georganiseerd, strakke planning, open sfeer.
- Mensen wordt echt uitgenodigd om inbreng te leveren via het formulier.
- De aanwezige bewoners waren allemaal goed opgeleid, maar het was niet heel duidelijk wat er precies met de opgehaalde input zou gebeuren.
- Uit een gesprek met een deelnemer aan de bijeenkomst komt naar voren dat deze meer behoefte heeft aan voortzetting van het eerdere participatietraject dan alleen een voorlichting van het nieuwe plan. Destijds waren zij echt partner en nu lijkt het alsof alles al besloten is.

LESSEN / TIPS OMT

- Leg altijd heel goed uit welke ruimte er nog is en wat er met de input gebeurt die bewoners geven.

REKENKAMER ZEIST

SPIEGEL 7

DATUM
15 DECEMBER 2020

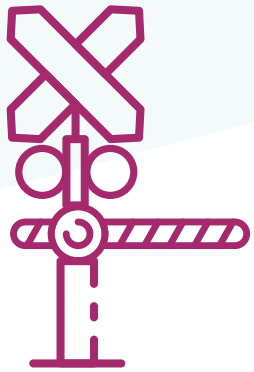
TIJDSTIP
19.00 - 20.30 UUR

AANTAL DEELNEMERS
132

Webinar Informatiebijeenkomst afsluiting spoorovergang Den Dolder

FASE IN PROCES

Om de veiligheid op de spoorwegovergang in Den Dolder te verbeteren, heeft de gemeenteraad op 8 oktober 2019 besloten de overgang af te sluiten voor autoverkeer. De overgang blijft open voor fietsers en wandelaars. Het project wordt opgedeeld in 4 deelprojecten: 1. de aansluiting Pleineslaan op de N238, 2. een nieuwe route voor auto's tussen het centrum en de N238, 3. Verkeers-afwikkeling aan de noord- en zuidkant van de spoorwegovergang, maatregelen centrum en 4. het afsluiten van de spoorwegovergang voor autoverkeer (en aanpassen voor fietsers en wandelaars).



DOEL BIJEENKOMST

Tijdens de informatiebijeenkomst worden geïnteresseerden bijgepraat over de manier waarop de gemeente wil komen van het besluit tot het ontwerp en de daarbij behorende planning. Er wordt toegelicht welke stappen er worden gezet en hoe de inwoners kunnen meedenken.

OBSERVATIES OMT

- Het was een informatiebijeenkomst bedoeld om mensen te informeren over hoe bewoners kunnen participeren en hen daarvoor uit te nodigen. Daarmee had de bijeenkomst een vrij hoog 'zend'-karakter. Vanwege corona is gekozen voor de vorm van webinar. Dit betekent dat inwoners wel kunnen kijken, maar niet actief kunnen participeren tijdens de bijeenkomst. Er is weinig interactie. Wel konden er vooraf 2 vragen worden ingestuurd. Tijdens de bijeenkomst bleek dat er via de chatfunctie ook nog vragen mochten worden gesteld.
- De bijeenkomst was door de gekozen vorm erg pragmatisch. Doordat bewoners niet fysiek aan het woord kwamen was er weinig tijdverlies bij het beantwoorden van de vragen; er werd in korte tijd een flink aantal vragen afgehandeld.
- Bij de uitnodiging om aan de klankbordgroepen deel te nemen werd gelijk aangegeven dat die groepen niet te groot (max 3 x 12 personen) moeten worden. Er namen 132 mensen deel aan het webinar, waaruit geconcludeerd kan worden dat de belangstelling voor dit onderwerp erg groot is. Mensen kunnen zich aanmelden voor de klankbordgroepen, maar moeten wel motiveren waarom. Er werd vanuit de gemeente een oproep gedaan aan de mensen die zich aanmelden of ze een grotere groep kunnen vertegenwoordigen.
- Er wordt gevraagd of er bij de klankbordgroepen gebruik gemaakt wordt van 'gebiedsateliers'. De gemeente geeft aan dit fenomeen niet te kennen, maar dat dit soort suggesties overwogen kunnen worden.
- De gebiedsmanager heeft twee inloopmomenten gepland begin januari. Beide zijn in de ochtend, voor mensen die dan moeten werken niet handig.

LESSEN / TIPS OMT

- Bewoners ook inbreng in de besluitvorming geven. Dan wordt het meer een proces van henzelf.
- Iedereen de ruimte geven om te participeren en niet aansturen op een vertegenwoordiging van alle belanghebbenden. In wezen beslist de gemeente nu wie er mogen aansluiten bij de klankbordgroepen.

REKENKAMER ZEIST

Reacties van enkele deelnemers aan participatiebijeenkomsten

Als onderdeel van het observatieonderzoek waren gesprekken voorzien met deelnemers na afloop van de participatiebijeenkomsten. Met als doel om direct van hen te horen hoe zij de bijeenkomst hebben ervaren. Dit bleek echter bij de onlinebijeenkomsten minder makkelijk dan bij fysieke bijeenkomsten het geval zou zijn geweest, ook omdat de observatoren niet in alle bijeenkomsten werden geïntroduceerd. Dit maakt dat er minder interviews zijn gehouden dan aanvankelijk gepland. Niettemin hebben de vragen die door deelnemers zijn beantwoord interessante informatie opgeleverd. Hieronder volgt een impressie van de reacties. Er zijn 6 deelnemers die op verzoek schriftelijk een aantal vragen hebben beantwoord: 1 deelnemer aan de Bomenadviesgroep en 5 deelnemers aan het Webinar Nieuwe Verbindingen.

Uit een gesprek met een deelnemer aan de Bomenadviesgroep komt naar voren dat deze de bijeenkomsten als prettig ervaart. Er worden open gesprekken gevoerd en concrete afspraken gemaakt. Er is ook vertrouwen dat de gemeente iets doet met hun inbreng, maar er is zorg over de follow up als een ambtenaar vertrekt. Ook moet de gemeentelijke projectleider er wel eens aan herinnerd worden haar afspraken na te komen.

Vijf deelnemers aan het webinar hebben hun ervaringen achteraf per mail gedeeld. Hieruit komt naar voren dat de vorm van een webinar zo zijn voordelen heeft: laagdrempelig, het gaat een stuk sneller dan een fysieke bijeenkomst, en iedereen kon vragen insturen via de chat. Ook is aangegeven door een deelnemer dat het wel prettig was dat 'verhitte en primaire' reacties van mededeelnemers op deze wijze niet zichtbaar waren. Een nadeel is dat er geen uitwisseling op gang komt op basis waarvan je als inwoner je eigen perspectief kunt bijstellen. En dat je niet weet wie er bij zijn en met wie uit je wijk je eens informeel verder kunt spreken.

Er is een breed gevoel dat iedereen zijn punten kon inbrengen. Op de vraag of het voor inwoners duidelijk is welke rol zijn hebben in het proces is zeer wisselend gereageerd. Op de vraag of de inwoners weten welke inhoudelijke kaders er zijn, en wat er dus wel en niet mag, is aangegeven dat de kaders niet scherp zijn. Op procesgebied redelijk, maar inhoudelijk zeker niet.

REKENKAMER
ZEIST

Definitieve terugkoppeling Sessie Bevindingen delen Onderzoek Effectievere Burgerparticipatie Zeist

Over de sessies en de deelnemers

Op 15 februari 2021 hield het onderzoeksteam van de rekenkamer drie sessies om de bevindingen uit het observatieonderzoek en een concept-praatplaat met handvatten en tips voor burgerparticipatie in Zeist te delen. Onder de 36 deelnemers waren 16 ambtenaren, 1 wethouder, 7 raadsleden en 12 inwoners. Ook 5 leden van het Observatie en Meedenkteam (twee raadsleden en drie inwoners) namen deel aan het gesprek. Omwille van de privacy is de terugkoppeling geanonimiseerd.

Voorbereiding deelnemers

Ter voorbereiding op de sessie hebben de deelnemers ontvangen:

- een presentatie met een toelichting op het doel en het programma van de bijeenkomst, het onderzoeksproces en de bevindingen van het observatieonderzoek;
- een concept-praatplaat met tips voor een succesvolle interactie tussen gemeente en inwoners.

Deze terugkoppeling

In deze terugkoppeling zijn de genoemde opmerkingen geordend naar de verschillende onderdelen:

1. Presentatie onderzoeksproces en bevindingen observatieonderzoek
2. Bevindingen delen uit het observatieonderzoek
3. De bespreking van de praatplaat
4. Tips voor ambtenaren, raadsleden, college en inwoners
5. Vervolg en afronding van het onderzoek

De terugkoppeling gebruikt de rekenkamer om te komen tot aanscherping van haar conclusies en aanbevelingen van het onderzoek en het verrijken van de praatplaat.

1. Presentatie onderzoeksproces en bevindingen observatieonderzoek

De trekker vanuit de rekenkamercommissie blikt kort terug op het onderzoek, de bevindingen uit het Observatieonderzoek en het doel van vandaag. Naar aanleiding van de presentatie zijn de volgende vragen gesteld:

- Tijdens de Bouwstenendag op 6 februari 2020 is veel gezegd over participatie in Zeist. Is daarnaar gekeken?
  Reactie rekenkamer: jazeker. Er is veel gezegd over participatie in Zeist tijdens de Bouwstenendag. Een groot deel van de toen genoemde punten komt aan de orde in onze Nota van Bevindingen. Tegelijk viel er zoveel te onderzoeken op basis van de literatuur en het aangeleverde materiaal, dat we tijdens de Bouwstenendag deelnemers hebben gevraagd kenmerken van effectieve burgerparticipatie (afgeleid uit documenten van binnen en buiten Zeist) te prioriteren. Wat zijn nu de belángrijkste kenmerken waar we in dit onderzoek in Zeist zeker op moeten letten? Dit heeft geleid tot een analysekader met 7 kenmerken van effectieve burgerparticipatie dat door de leden van het OMT is gebuikt bij het observeren van interactiemomenten.

De bevindingen die we nu delen komen voort uit die observaties. In het observeren van de interactie tussen gemeente en inwoners hebben we vervolgens op die 7 punten de aandacht gericht.

- Zou de rekenkamer ook meer toekomstperspectief kunnen schetsen, en aandacht kunnen geven aan 'right to challenge' of manieren om inwoners als meer gelijkwaardig te benaderen en in te zetten?
  Reactie rekenkamer: de scope van dit onderzoek is gericht op de interactie tussen gemeente en inwoners bij gemeentelijke projecten waar zij inwoners bij betrekt. Het ligt voor de hand ons bij de conclusies en aanbevelingen te richten op wat we onderzocht hebben.
- Weten jullie zeker dat jullie niets gemist hebben? Er zijn immers maar 7 bijeenkomsten geobserveerd, waarvan het merendeel in het fysieke domein.
  Reactie rekenkamer: we hebben vast niet alles afgedekt, want we konden uitsluitend afgaan op de bijeenkomsten die na de corona-uitbraak wél werden georganiseerd. Tegelijk hebben we wel de indruk dat een heel gevarieerde set interactiemomenten tussen gemeente en inwoners is geobserveerd.
- Gaat de rekenkamer de eerstvolgende tien participatiebijeenkomsten monitoren om na te gaan of de bevindingen en aanbevelingen succesvol zijn?
  Reactie rekenkamer: een interessante gedachte, maar de raad zou dit goed aan het college kunnen vragen om te doen. De rol van de Rekenkamer eindigt in principe na het presenteren van het rapport.

2. Bevindingen delen uit het observatieonderzoek

Uit de gesprekken valt op te maken dat de bevindingen van het Observatie- en Meedenkteam voor het gros van de deelnemers herkenbaar zijn.

Over en naar aanleiding van de bevindingen is het volgende gewisseld:

Maak terugkoppelingen meer inhoudelijk

De terugkoppelingen van een bijeenkomst over een project zijn meestal procesgericht; er wordt inhoudelijk niet teruggekoppeld. Er is behoefte bij de deelnemers om te weten wie er inhoudelijk iets gaat doen met welke inhoudelijke opmerkingen. Bijvoorbeeld door integrale verslagen (een heldere samenvatting van de meningsvorming) en een actiepuntenlijst.

Hartekreet van bewoners is: kom als gemeente je beloftes na

Een inwoner illustreert dit: "*Ik heb veel blauwe plekken opgelopen, omdat de gemeente onvoldoende geschoold is om open te communiceren met de samenleving. Het lijkt erop dat als de gemaakte opmerkingen de gemeente niet uitkomt, zij deze punten naast zich neerlegt zonder erover te communiceren. Om vervolgens haar eigen gang te gaan. Het mag scherp in het rekenkamerrapport dat de gemeente open moet communiceren en afspraken moet nakomen. En als ze dat niet doet, in ieder geval uitlegt waarom ze het niet doet*."
Raadsleden zeggen daarop: *"Als raad weten we vaak ook niet hoe de participatie is verlopen en wat het college heeft (bij)gestuurd. Het is dan best lastig om als raad de knoop door te hakken."* Een inwoner herkent dit en geeft aan: "*De ambtelijke organisatie of het college geeft bij de participatie aan: we nemen uw inbreng mee. Vervolgens wordt het een black box en is niet duidelijk wat er binnen het apparaat gebeurt, en er wordt ook niet over gecommuniceerd."*

Ambtelijk wordt daarbij opgemerkt dat bij de afronding van een bijeenkomst nog niet altijd duidelijk is wat de gemeente met een opmerking gaat doen of kan gaan doen. Dat vergt soms nog wat denkwerk. En maakt ook dat er schroom is om concrete uitspraken te doen. Tegelijk begrijpt de ambtenaar die de opmerking maakt, dat dit voor bewoners onbevredigend kan zijn. Zeker als er op later tijdstip niet alsnog helderheid wordt gegeven.
Reactie rekenkamer is: "*Er lijkt wat te winnen te zijn door duidelijker te zijn over het procesverloop en de gemaakte afwegingen*."

Over het betrekken van bewoners…

- Over het algemeen hebben inwoners van Zeist veel vertrouwen in het gemeentebestuur. Maar daarvoor is het wel belangrijk dat het gemeentebestuur dicht bij de inwoners staat en oog heeft voor de wensen en noden van de inwoners. Als dat niet het geval is, dan wordt burgerparticipatie een noodgreep.
- Herkenbaar is dat uitnodigingen niet altijd duidelijk zijn.
- Veel bewoners zijn teleurgesteld in de Maaltijd van Zeist, over opgehaalde input wordt nauwelijks en concreet teruggekoppeld. Dat maakt het moreel in sommige wijken om deel te nemen aan nieuwe gemeentelijke bijeenkomsten zorgelijk laag.
- Maak het makkelijker voor inwoners om informatie te vinden. Zo werd er onlangs in een uitnodiging verwezen naar een kaart, die op OmZeist.nl bleek te staan. Eenvoudiger was geweest de kaart bij de uitnodiging te voegen. Ook wensen bewoners dat informatie over processen eenvoudiger te vinden is op de gemeentelijke website.
- Er wordt gesproken over de inzet van digitale werkvormen. Welke zijn er zoal? Onder andere Miroboards.com, murals.com, menti.com.

Heldere kaders en uitgangspunten

- De ambtelijke organisatie ziet dat voor goede participatie 'proces-geluk' en 'inhouds-geluk' belangrijk zijn. Bij de inrichting van participatieprocessen moet voor de gemeente helder zijn hoe we ieders positie benaderen, en elkaar blijven vasthouden en vertellen hoe de vlag erbij hangt. Vertrouwen is heel belangrijk, daar moeten we iets mee en is een belangrijk onderwerp om over in gesprek te blijven. Goed om aan de voorkant helder te zijn aan de hand van een aantal richtlijnen.
- Als de kaders niet duidelijk zijn, ligt dat dan aan de communicatieafdeling van de gemeente of stelt de raad geen heldere kaders vast? Raadsleden vragen zich hardop af of de raad meer kaders moet stellen. Zij ervaren een paradox: je wilt kaders maar ook weer niet te veel, want dan valt er niets meer te participeren. Een andere deelnemer geeft aan: 'als inwoner krijg ik jeuk van heldere kaders, deze moeten onderdeel zijn van het participatieproces zelf'. Ambtelijk wordt ervaren dat inwoners de kaders ter discussie stellen bij de start van een proces: hoe gaan we daar mee om?
- Soms heb je als gemeente een gesprek met bewoners over een onderwerp waarbij de emoties groot zijn. Als je dan in de uitnodiging kaders opneemt, komt het vaak over alsof alles al in beton gegoten is en dan schiet je als gemeente je doel voorbij. Dan kan je beter open het gesprek ingaan. Hierover wordt opgemerkt: zit dit niet in de fasering van het proces: open aan de voorkant en meer kaders als het proces verder vordert (en concreter wordt)?

3. Bespreken van de concept-praatplaat

De rekenkamer werkt toe naar een rapportage en een praatplaat, met tips en suggesties voor de interactie tussen bewoners, ambtenaren, raad en college. Dit concept is besproken. Met inzet van de Mentimeter is gepeild of de informatie op de bruikbaar is om de participatie te structureren. Hierop gaven 23 deelnemers aan dat dit het geval was, 4 vinden van niet en 5 geven aan dit niet te weten. Op de vraag of de informatie houvast biedt om binnen de gemeente afspraken te maken over participatie, antwoorden 19 deelnemers met ja, 4 met nee en 5 met weet niet.

Over de bruikbaarheid van de Praatplaat is daarnaast opgemerkt:

- Mooi om rollen te definiëren.
- De gemeente werkt met een stakeholdermodel, waarin ook eindgebruikers en leveranciers (bv de architect) als stakeholders zijn opgenomen. Worden die partijen ook gekend op de praatplaat?
- De tips en suggesties zijn nu als vragen geformuleerd, terwijl een checklist handiger is. In een andere sessie is hierover opgemerkt: kan beter in de vragende vorm gesteld worden, dan is de plaat in meerdere situaties bruikbaar.
- Het is wel algemeen. Het hangt meer van het doel van de bijeenkomst af. Soms komen mensen hun zaak bepleiten, en soms meedenken. Als je bijvoorbeeld geen horeca wilt in het Walckartpark, waarom zou je je als inwoners daar dan eerst in moeten verdiepen? Misschien is het mogelijk de plaat nog te specificeren naar soort ontmoeting.
- De plaat kan ingezet worden als placemat en kan het gesprek bevorderen.
- Laten we eens een jaar gaan werken met de praatplaat en dan kijken of het werkt.
- Wat vinden de ambtenaren ervan? Rekenkamer: de meeste ambtenaren waren er vandaag bij in de eerste sessie, maar zij hebben zich niet nadrukkelijk erover uitgesproken. Tijdens de Bouwstenendag is er ambtelijk aangegeven dat er in de organisatie behoefte is aan meer houvast.

Over de vormgeving van de Praatplaat is opgemerkt:

- Goed om de vier zijden in beeld te brengen en te weten wat je van de andere zijden mag verwachten.
- Lijntjes weghalen
- Duidelijker onderscheid maken op de plaat tussen ambtenaar-college en bewoner-raadslid, lijken nu kolommen.
- Er staan handige dingen op, maar de vier hoeken suggereren dat er sprake is van gelijkwaardigheid en dat is niet zo. Het is veeleer de positie van de ambtelijke organisatie en het college tegenover de inwoner. Waarbij het college en de ambtelijke organisatie professionals zijn en de inwoners vrijwilligers. Dit legt veel verantwoordelijkheid neer bij de ambtelijke organisatie en het college om duidelijk te zijn over wat zij doen en waar om zij welke afwegingen maken. Daarnaast is gesteld dat het toewerken naar meer gelijkwaardigheid juist een waarde is, waarnaar gemeente en bewoners streven. Dan is het dus prettig dat de praatplaat deze gewenste gelijkwaardigheid alvast uitstraalt.

Over de inhoud van de Praatplaat is aangegeven:

- De gemeente heeft niet alleen een procesrol, maar ook een inhoudelijke rol. Die zou meer aandacht mogen krijgen.
- Let op verschil in voorkennis tussen deelnemers en ga per proces na hoe die verkleind zou kunnen worden.
- De participatieladder opnemen zou nuttig zijn, zeker als de gemeente die dan ook gebruikt om aan te geven welke rol inwoners hebben.
- Er staat bij kopje 'ambtenaar': is een ontmoeting nodig? In Zeist doen we ook aan participatie omdat we de ontmoeting in zichzelf belangrijk en waardevol vinden. Niet alleen omdat het nodig is.
- Bij bewoners staat: verdiep je in het onderwerp. Is dat niet wat te veel gevraagd? Het zou op zich helpen, maar het is toch vooral aan de ambtelijke organisatie om informatie te verschaffen.
- Voor iedereen kan de vraag zijn: wat kan jouw bijdrage zijn?
- Het is algemeen en procesmatig.
- Bij punt 4. afronding bijeenkomst: Veelal zijn er bij een bijeenkomst meerdere visies ingebracht, maar wordt er alleen een samenvatting op hoofdlijnen gegeven.
- De punt 2 ontbreekt de kennismaking. Wie zitten er aan tafel? Een introductie van de deelnemers is wel zo prettig.
- Het is op zich wel goed om in de uitnodiging duidelijk te maken wat de gemeente van inwoners verwacht, maar dat kan ook een afschrikwekkende werking hebben en daardoor drempelverhogend werken.
- Bij ambtenaar: laat de uitnodiging goed tegenlezen door iemand die kijkt vanuit het perspectief van de inwoners en let op toegankelijkheid en begrijpelijkheid.
- De gemeente zou het als fase in het proces kunnen inbouwen om met inwoners te bespreken wat hun rol en ruimte is, in plaats van dit zelf te bepalen. Als je je hier als inwoner niet in kan vinden, haak je af. Geef als gemeente meer ruimte om dit samen te bepalen.
- Bij de rollen van de raad is het taalgebruik niet op B1-niveau. Dit kan duidelijker.
- Zorg dat proces en bijeenkomsten breed toegankelijk zijn. Een raadslid geeft aan dat haar buren het na één zin het vaak al voor gezien houden. Als je hun interesse wilt wekken, moet je zorgen dat het qua taal toegankelijk is.
- Niet alleen de taal is belangrijk, maar ook het onderwerp. Sommige inwoners komen alleen als het hun eigen straat betreft, anderen vinden bredere onderwerpen (ook) interessant.
- Als het gaat om maatwerk en hoe de gemeente een proces aanvliegt kan de ambtelijke organisatie in het gemeentehuis meer de kennis van de wijkteams benutten. Zij weten als geen ander wat er speelt in de wijken. En als ze het niet weten, kunnen ze het ophalen. In de praktijk blijkt dat er bij de wijkteams kennis is over sentimenten die er leven, die niet bekend is in het gemeentehuis. Terwijl die input juist relevant is bij het maken van een participatieaanpak.

Overige opmerkingen

- Het college zou in haar besluiten een vaste paragraaf kunnen opnemen waarin wordt aangegeven welke rol inwoners hebben. De uitgangspunten en randvoorwaarden zijn belangrijk.
- Wanneer stelt de raad kaders en wanneer ook niet. Kan daar ook meer houvast op geboden worden?
- Bij wie ligt het initiatief om een participatieproces te starten? Kan daar nog duidelijkheid over worden geboden?
- Aangegeven wordt dat er veel door de Rijksoverheid op de gemeente afkomt, dat zij vervolgens maar moeten participeren met de inwoners. Dat staat haaks op het staatrechtelijk ontwerp van de gemeenteraad. Daardoor zijn ze niet meer bezig met het plaatselijk belang.

3. Tips voor ambtenaren, gemeenteraad, college en inwoners

Via Mentimeter zijn de volgende tips gegeven aan ambtenaren, raadsleden, college en inwoners.

1. Tips voor ambtenaren

- Goed blijven luisteren naar bewoners en antwoorden begrijpelijke taal
- Basis van participatie zou moeten zijn echte co-creatie op basis van gelijkwaardigheid en met als doel consent (vergelijk ook proces GONS)
- Maak onderscheid tussen de inhoudelijke en de procesmatige rol. Bemens ze beide. Projectleider onpartijdig, inhoudelijke juist niet, maar als participant.
- Besteed ook aandacht aan de do's en dont's van privacy en de consequenties van het wellicht onverwacht in de in de openbaarheid treden van inwoners
- Niet 'wat valt er te kiezen', maar 'valt er iets in te brengen'.
- Kom beloftes na.
- Info nog meer aanreiken.
- Alles op site gemeente Zeist, niet op sites met andere namen.
- Probeer, wanneer mogelijk, de zaken waarover de burger mag beslissen, zo concreet mogelijk te houden, zodat zo duidelijk mogelijk wordt wat je met hun advies gaat doen en zo concreet mogelijk kan laten zien, dat je dat ook doet.
- Vaker sessies nodig ambtenaren en raadsleden.
- Laat een persoon met goed taalgevoel de final draft van de uitnodiging van de gemeente tegenlezen. Dat zorgt ervoor dat er met meer inlevingsvermogen voor de inwoners zal worden gecommuniceerd.
- Duidelijke (begrijpelijke) communicatie; geen jargon.
- Wees enthousiast, positief en sta open voor ideeën, maar wees helder over kaders
- Wees creatief in de vorm van de bijeenkomst.
- Kleur buiten de lijntjes, als dat burgers helpt.
- Benut de kennis van het wijkteam om kennis, informatie en sentiment op te halen.

2. Tips voor raadsleden

- Goed blijven luisteren naar bewoners en antwoorden in begrijpelijke taal
- Basis van participatie zou m.i. moeten zijn echte co-creatie op basis gelijkwaardigheid en met als doel consent (vergelijk ook proces GONS)
- Kom beloftes na.
- Het helpt als vooraf duidelijker is waar geen participatieruimte is.
- Ambtenaren meer vrijheid geven binnen kaders op hoofdlijnen.
- Raadsleden staan op te grote afstand.
- Duidelijke kaders voor en verwachtingen van de participatie
- Luisteren naar alle partijen, los van partijideologie.
- Maak je zelf kenbaar bij de organisatie en toehoorders.
- Raadsleden, wees helder over kaders en hou daaraan vast.
- Sta dicht bij je kiezers/ burgers.

3. Tips voor college

- Goed blijven luisteren naar bewoners en antwoorden in Jip en Janneke taal
- Basis van participatie zou m.i. moeten zijn echte co-creatie op basis gelijkwaardigheid en met als doel consent (vergelijk ook proces GONS)
- Kom beloftes na.
- Wees helder in de uitgangspunten voor participatie vanuit de organisatie
- Het helpt als vooraf duidelijker is waar geen participatieruimte is.
- Burgers serieuzer nemen. Het is nu teveel voor de bühne.
- Iedereen aangehaakt houden.
- Ga met de raad in gesprek welke trede op de participatieladder gewenst is per project.
- Ben aanwezig, maar niet altijd.

Tips voor de gemeente:

- Ontwikkel vaardigheden van Deep democracy
- Kijk regelmatig achterom en zorg dat iedereen aangehaakt blijft. Koppel terug, doe verslag, zeg wat je gaat doen.
- Werk met de participatieladder als indicatie voor de ruimte bij verschillende soorten projecten. Zie brief Stichting Beter Zeist daarover
- Geef de ruimte voor het proces
- Focus in participatie. Duidelijk doel. Passende werkvorm.
- Stel het belang van de inwoners steeds centraal.

4. Tips voor inwoners

- Tip voor bewoners: denk constant mee en maak je verlangens constant helder.
- Het gaat ergens over.
- Leef je ook in/ heb begrip voor de democratische context (waardoor dingen soms wijzigen, lang duren etcetera.
- Focus je in participatie vooral op enkele hoofdpunten en wat je het meest belangrijk vindt.
- Zeist wil verder op weg naar een volwassen manier van participatie. Dat wordt nu al geboden. Laat de inwoner daar nu al gebruik van maken en de andere betrokkenen daarin meenemen.
- De beperkingen moeten duidelijk zijn.
- Ga ook voor het algemeen belang, niet alleen het eigen belang.
- Durf te vragen!
- Blijf luisteren naar alle geluiden en inbreng.
- Vertrouw op bestuurders en politici en stuur alleen zo nodig bij.

Tips voor iedereen

- SAMEN zorgen we ervoor dat we dit proces kunnen verbeteren. We moeten dus ook SAMEN alert zijn op het proces en de betreffende onderdelen daarvan. Alertheid en elkaar bevragen of erop aanspreken.
- Maak voor alle groepen een ‘community of practice’ t.b.v. tools en vaardigheden en scan participatie zoals in Eindhoven.

5. Vervolg en afronding van het onderzoek

De Nota van Bevindingen ligt nu bij de ambtelijke organisatie voor wederhoor. Hierna voegt de rekenkamer de conclusies en aanbevelingen toe en rondt zij het eindproduct (met de praatplaat) af. Beide documenten gaan dan voor een bestuurlijke reactie naar het college. Hierna kan de rekenkamer eventueel nog een nawoord toevoegen en vervolgens biedt zij de resultaten van het onderzoek aan de gemeenteraad aan. De rekenkamer stuurt de deelnemers aan de sessies de resultaten per mail, tenzij zij aangeven hier geen prijs op te stellen.

6. Nabrander

Per mail kreeg de Rekenkamer nog een nabrander waarin werd aangegeven dat bij participatietrajecten in het ruimtelijk domein de eigenaar van de grond/de projectontwikkelaar het voortouw neemt en de gemeente als toehoorder actief is. De gemeente betrekt de uitkomst en de kwaliteit van de het participatietraject wel bij de besluitvorming en kan via die weg invloed uitoefenen op de ontwikkelaar.

De suggestie werd gedaan om in de aanbevelingen meer te doen met zo’n situatie. Omdat dergelijke trajecten de relatie tussen inwoners en gemeente geregeld onder druk zetten. Dat zou de gemeente kunnen doen door een voorbespreking te houden met de projectontwikkelaar waarbij aandacht wordt besteed aan de punten op de kaart.
Reactie Rekenkamer: Zeer waardevolle suggesties, die wij mee zullen nemen.

Tips voor succesvolle burgerparticipatie in Zeist

Om bij te dragen aan effectieve(re) burgerparticipatie reikt de Rekenkamer Zeist **ambtenaren**, **college**, **raadsleden** én **bewoners** handvatten en suggesties aan. De focus ligt hierbij op de contactmomenten tussen gemeente en inwoners. Op deze plaat staan ze bij elkaar.

Tips voor **BEWONERS**

VOORAF

- Verdiep je in het onderwerp van gesprek. Wat is het doel van de ontmoeting? Wat kan jouw bijdrage zijn?
- Verdiep je in het proces. Wat is er voor deze bijeenkomst gedaan? Wat volgt er na de ontmoeting?
- Welke kaders en randvoorwaarden gelden er op inhoud en proces? Is dat niet duidelijk: vraag ernaar in de bijeenkomst.

TIJDENS DE ONTMOETING

- Wat kan je bijdragen aan een sfeer van naar elkaar luisteren en voortbouwen op wat anderen zeggen?
- Durf wat te vragen als je iets niet duidelijk is.

Tips voor **RAADSLEDEN**

VOORAF

- Welke kaders voor inhoud en proces geeft de raad mee?
- Om welke soort input worden bewoners gevraagd?
- Op welke manier gaat de gemeente inbreng uit participatie verwerken?
- Staat de gevraagde inspanning van bewoners in verhouding tot de beïnvloedingsruimte die er is?

TIJDENS HET PROCES

- Welke rol kiest de raad in verschillende fases van het proces?
- Op welke momenten tijdens het proces kun je als raad aansluiten, of zelf momenten van gedachtewisseling met bewoners organiseren?

ACHTERAF

- Welke inspanning is gedaan om inbreng van alle belanghebbenden te verzamelen?
- Zijn de juiste groepen tijdig betrokken?
- Hoe is omgegaan met belangentegenstellingen?

HANDVATTEN en **SUGGESTIES**

1 EEN GOEDE UITNODIGING

- Is duidelijk en vlot geschreven, en uitnodigend.
- Geeft inzicht voor welke afweging de gemeente staat en waarop invloed van bewoners op mogelijk is.
- Legt uit hoe de gemeente het participatieproces voor ogen staat.
- Benoemt waarom de gemeente het belangrijk vindt dat bewoners meedoen.
- Verwijst naar de plek waar alle informatie te vinden is.
- Geeft vooraf al inhoudelijke vragen om over na te denken, zodat deelnemers hun gedachten over het onderwerp kunnen laten gaan.
- Tip: Laat de uitnodiging eens tegenlezen door iemand die zich verplaatst in de positie van bewoners.

2 BIJ DE INTRODUCTIE VAN DE ONTMOETING

- Benoemt de gespreksleider het doel van ontmoeting en waarop invloed van bewoners mogelijk is.
- Is er aandacht voor het creëren van een goede sfeer.
- Bespreek je met elkaar de omgangsvormen en houding die je van elkaar mag verwachten: constructief, fatsoenlijk, respectvol.

"Wat kan ik bijdragen aan een sfeer van naar elkaar luisteren en voortbouwen op wat anderen zeggen?"

3 TIJDENS EEN (ONLINE) GESPREK

- Vindt een korte kennismaking plaats, zodat iedereen weet wie er aan tafel zit.
- Stimuleert de gemeente gedachtewisseling tussen bewoners.
- Is het niet erg als een ambtenaar op punten geen antwoord heeft. Laat dit weten en vertel hoe en wanneer er WEL antwoorden komen.
- Maken online tools de gedachtewisseling levendiger. Bied deelnemers eventueel vooraf technische ondersteuning of een moment om te oefenen.
- Helpt het om zaken waarover inwoners mogen meebeslissen zo concreet mogelijk te benoemen.

4 BIJ DE AFRONDING

- Vat de procesleider de hoofdlijnen van het gesprek samen.
- Geeft de gemeente aan wat zij met de inbreng gaat doen en wanneer zij hierover terugkoppelt.
- Maakt de gemeente het mogelijk om aanvullende vragen te stellen of input te geven via e-mail, omdat sommige mensen wat meer bedenktijd nodig hebben.

5 (BIJ DE) TERUGKOPPELING

- Wordt óók over de inhoud van het gesprek verslag gedaan: welke argumenten zijn ingebracht, of welk gedeeld beeld of aandachtspunten kwamen in gesprek naar voren?
- Maakt de gemeente een verslag dat leesbaar is, ook voor inwoners die later aanhaken.
- Wordt het verslag toegevoegd aan het dossier, op een publiek toegankelijke plek waar alle projectinformatie te vinden is.
- Deelt de gemeente een sfeerimpressie via sociale media (en bij gemeentewerk met grote impact) en in een huis-aan-huisblad.

Tips voor **AMBTENAREN**

VOORAF

- Valt er iets te delen?
- Welke kaders voor inhoud en proces gelden er? Zijn ze helder en compleet?
- Wat is het doel van de ontmoeting?
- Sluiten gespreksopzet en locatie aan bij het doel van gesprek?
- Waarop hebben bewoners invloed?
- Hebben bewoners relevante kennis en expertise?
- Hebben bewoners voldoende informatie over het onderwerp of het proces? Of moeten we hierop nog iets bieden?
- Leef je in: waarom zouden bewoners wel of niet willen komen? Benut hiervoor o.a. de kennis van de wijkteams, wijkmanagers en gebiedsbeheerders.
- Bij wie moet je langsgaan omdat die misschien niet automatisch naar jouw bijeenkomst komt?
- Wat doe je om mensen die digitaal minder vaardig zijn te helpen met de voorbereiding op (online) ontmoeting?
- Op welke plek staat alle informatie over het project toegankelijk bij elkaar?

TIJDENS DE ONTMOETING

- Is er een variatie in ondersteunende materialen (foto's, filmpjes, praatplaten)?
- Is er in ontmoeting een inhoudelijk trekker én een procestrekker? Dat voorkomt ogenschijnlijke partijdigheid.

NA DE ONTMOETING

- Wat vertel je over wat er met inbreng gebeurt en/of hoe input wordt benut?

Tips voor het **COLLEGE**

BIJ BESPREKING VAN PLANNEN EN PROCESSEN

- Wat is het doel van de ontmoeting? Waarover gaan we in gesprek?
- Waarop hebben bewoners invloed?
- Timing: Heeft bestuurlijke deelname aan een ontmoeting meerwaarde?
- Wat vertelt de gemeente in communicatieve uitingen over:
  - hoe het proces tot nu toe is gegaan,
  - welke keuzes al zijn gemaakt en
  - wat met inbreng van bewoners tot nu toe is gedaan?
- Op welke manier wordt duidelijk wat met inbreng gebeurt en/of hoe input is benut?
- Bespreek rond de projectstart eens met de raad: welke invloed van bewoners is gewenst?

Voorjaar 2021

REKENKAMER ZEIST

ZEBRA'S changing perspectives

Lessen voor effectieve(re) burgerparticipatie

Gemeenten betrekken hun inwoners op verschillende manieren bij beleid en projecten. Zo ook in Zeist. Dat verloopt niet altijd soepel, wat dan leidt tot gemopper en frustraties over en weer. **De Rekenkamer Zeist onderzocht de interactie tussen gemeente en inwoners bij burgerparticipatie en kwam tot inzichten waar gemeente en inwoners hun voordeel mee kunnen doen.** Veel dingen gaan goed bij burgerparticipatie. Winst is vooral te halen op duidelijkheid: wat wil de gemeente nu precies weten van inwoners, welke rol hebben ze in het proces, en wat gebeurt er met hun inbreng? Ook de gemeenteraad kan meer doen om ervoor te zorgen dat alle geluiden worden gehoord, niet alleen de luidste stemmen.

'Elk participatieproces is een zoektocht naar gezamenlijkheid.'

Deze plaat toont de kern van het onderzoek en komt met concrete suggesties en handvatten om vanuit de verschillende perspectieven het samenspel tussen gemeente en bewoners te verbeteren.

LEESTIP **In het eindrapport staan alle details van het onderzoek.**

Onderzoeksvragen

1. Welke doelen, uitgangspunten en (interne) richtlijnen heeft de gemeente als het gaat om burgerparticipatie?
2. Hoe verloopt de interactie tussen gemeente en inwoners bij een aantal participatietrajecten?
3. Welke lessen trekken raad, college, ambtelijke organisatie die bijdragen aan effectieve(re) burgerparticipatie in Zeist?

Covid als gamechanger

De lockdown in Nederland om de corona-uitbraak tegen te gaan vraagt om een andere aanpak van het onderzoek: van fysiek naar online.

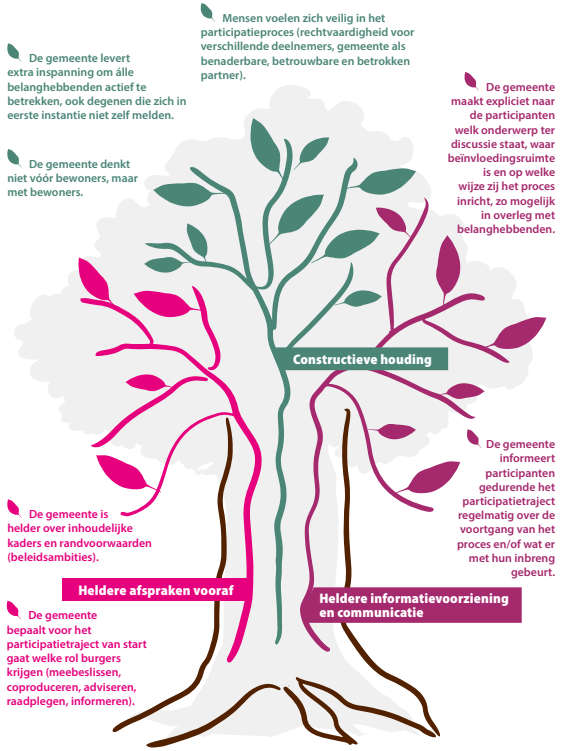
Observatie- en Meedenkteam is goud waard!

In het onderzoek werkten 5 bewoners en 3 raadsleden als onderzoekers. In duo's observeerden zij de interactie tussen bewoners en gemeente in 7 bijeenkomsten: 6 online gesprekken en 1 fysieke bijeenkomst. Punten waarop zij letten waren oa:

- Licht de gemeente toe wat de invloed van bewoners is?
- Zitten alle stakeholders aan tafel?
- Registreert de gemeente de inbreng van de inwoners?

Na het observeren van de ontmoetingen deelde het OMT haar bevindingen in een oogstsessie.

7 kenmerken van effectieve participatie onderzocht



Conclusies en aanbevelingen

Op basis van documentanalyse, gesprekken met college, raadsleden, ambtelijke organisatie en inwoners en de observaties van bijeenkomsten komt de rekenkamer tot conclusies en aanbevelingen. Hieronder staan de belangrijkste conclusies en aanbevelingen, die uitgebreider terug te lezen zijn in het eindrapport.

1. College: een gestructureerde aanpak bij burgerparticipatie helpt om maatwerk te bieden.

Zeist hecht aan burgerparticipatie. De gemeenteraad heeft ambities en doelen met burgerparticipatie. Het college besteedt tijd en aandacht aan de competenties van ambtenaren. Tegelijkertijd ontbreken een interne richtlijn en een eindverantwoordelijke voor het doordenken van burgerparticipatie. Ambtenaren hebben behoefte aan houvast om burgerparticipatie meer gestructureerd aan te pakken.

Aanbevelingen voor het college

- Ontwikkel een leidraad en maak heldere afspraken met de ambtelijke organisatie over burgerparticipatie.
- Bespreek die leidraad ook met organisaties, zoals projectontwikkelaars, die namens de gemeente de participatie met inwoners oppakken.
- Zorg voor goede begeleiding van ambtenaren die werken aan burgerparticipatie.

2. Gemeente: wees duidelijk en transparant.

Het sleutelwoord bij de interactie tussen gemeente en inwoners is: duidelijkheid. Aan de voorkant van processen geeft duidelijkheid over de rol en ruimte om invloed uit te oefenen houvast aan inwoners. Tijdens het proces zorgt duidelijkheid voor een transparant proces. Bij besluitvorming is het essentieel om te kunnen uitleggen wat er met de input van inwoners is gebeurd. Zeker als de gemeente andere keuzes maakt is het belangrijk aan te geven wat daarbij de overwegingen zijn geweest.

Aanbevelingen voor raad en college

- Wees duidelijk over het proces: wat staat er te gebeuren, gebeurt er of is gebeurd?
- Bied informatie over het vraagstuk/project en proces, die (online) toegankelijk is.
- Maak als college afspraken met ambtenaren over het omgaan met inbreng van inwoners, in het bijzonder bij onderwerpen die politiek gevoelig liggen.
- Zet in verslagen van bijeenkomsten welke input er geleverd is en wat de volgende stappen zijn.
- Leg het als college en gemeenteraad goed uit als er in het besluit wordt afgeweken van een plan, waarop inwoners invloed hebben gehad.

3. Gemeenteraad: bepaal je eigen positie en varieer in dialoogvormen.

De positie van de raad bij burgerparticipatie vergt aandacht. Voor betrokkenen is het frustrerend als de raad afwijkt van een plan, dat in gezamenlijkheid tot stand gekomen is. Tegelijkertijd heeft de raad de verantwoordelijkheid om besluiten te nemen en daarbij belangen te wegen van groepen die niet aan tafel hebben gezeten. De raad kan meer variëren in vormen van gesprek aan de Ronde Tafel, waardoor er meer accent komt te liggen op gedachtewisseling tussen inspreker(s), raad en wethouder.

Aanbevelingen voor de raad

- Geef bij de start van een participatieproces nadrukkelijk kaders voor inhoud en proces mee.
- Vraag bij een raadsvoorstel om een verslag van het gelopen participatieproces.

4. College: onlinebijeenkomsten vormen een goede aanvulling op fysieke ontmoetingen.

Door de pandemie heeft de gemeente digitale in plaats van fysieke bijeenkomsten georganiseerd. De toegankelijkheid van onlinebijeenkomsten heeft voordelen. Het kost bewoners geen reistijd en meer aan huis gebonden inwoners kunnen vanuit de eigen huiskamer meeluisteren en -praten. Ook zorgt de setting van de online ontmoetingen ervoor, dat de stem van allerlei bewoners kan worden gehoord en dat dominante stemmen minder een stempel drukken op de ontmoeting.

Aanbevelingen voor het college

- Verken mogelijkheden voor participatieprocessen met een combinatie van fysieke en online ontmoetingen
- Overweeg het inzetten van allerlei online werkvormen bij online ontmoetingen.
- Heb aandacht voor inwoners die niet of minder digitaal vaardig zijn.

5. College: bied meer ruimte voor open gedachtewisseling over maatschappelijke opgaven.

Bewoners hebben behoefte aan meer open gedachtewisseling over maatschappelijke opgaven, zowel met wethouders en ambtenaren als inwoners onder elkaar. Tegelijkertijd verhardt de dialoog en worden tegenstellingen groter. Sommige bewoners die hun nek uitsteken om mee te denken ontvangen negatieve reacties van andere inwoners. Om die reden wordt regelmatig gekozen voor een inloop in plaats van een grote, plenaire sessie.

Aanbevelingen voor het college

- Behoud de open en constructieve houding die de gemeente uitstraalde tijdens de geobserveerde bijeenkomsten.
- Verken de mogelijkheden voor een meer open gedachtewisseling met bewoners.