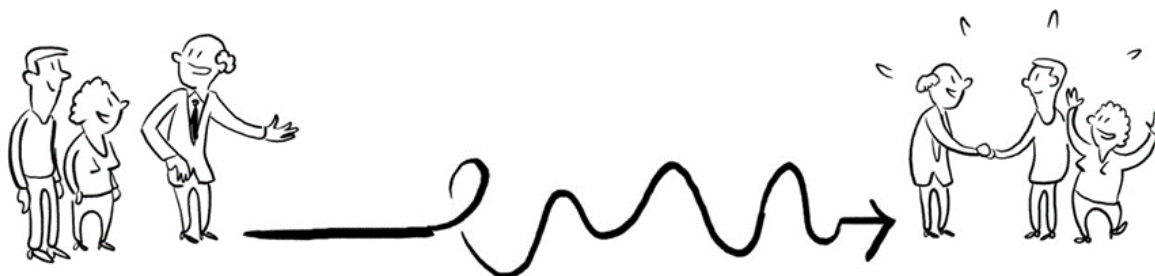


## Al doende vernieuwen

### Uitwerking van motie 155: vernieuwen van de wijkparticipatie



#### 1. Inleiding

We kennen in Utrecht een lange traditie van wijkgericht werken en participatie. Daarbij werken we aan een open houding, professionalisering en de aansluiting van de plannen bij de vragen en behoeften van de inwoners van de stad. Veel gaat gelukkig goed. In de huidige coalitieperiode hebben college en raad ingezet op verdere intensivering van de verbinding met de stad: *Utrecht maken we samen*.

Utrecht doet mee aan de benchmark burgerparticipatie. Op de meeste onderzochte aspecten scoren wij iets hoger dan de andere deelnemende gemeenten. Utrecht heeft een uitgebreide site op het gebied van participatie, die ook landelijk aandacht trekt en anderen behulpzaam is. In 2014 zegt ca. 80% van de deelnemende participanten in Utrecht dat ze zich serieus genomen voelt en dat er sprake is van een open houding, constructieve interactie en prettige omgang van de kant van de gemeente. Circa 70% vindt dat de juiste werk- en communicatievormen zijn gebruikt.

Er zijn veel successen, en deze mogen gezien worden:

- Een betrokken bewoner in de aanpak voor de Oosterspoorbaan zegt: 'De Oosterspoorbaan is in bijna alle opzichten hèt voorbeeld voor participierend Nederland.'
- Betrokkenen in Overvecht zijn positief over de verschillende werkvormen die zijn ingezet om mensen te betrekken en over de gemêleerde groep bewoners die daardoor heeft meegedaan bij het maken van de plannen voor de Versnelling;
- Mensen met een beperking bespreken vanaf het begin zelf de kwaliteitseisen van de (WMO) hulpmiddelen met de leveranciers. Door hen een rol te geven in de aanbesteding stellen de leveranciers de gebruikers meer centraal en verwachten we een kwaliteitsverbetering.

Uiteraard kan het nog beter. Motie 155 'Vernieuw de wijkparticipatie' roept het college op naar die verdere verbeteringen op zoek te gaan via verdere vernieuwing. De motie geeft vier richtingen voor deze vernieuwing aan:

1. Meer flexibele vormen van participatie in de wijk
2. Meer aandacht voor betrokkenheid tijdens de planvorming in plaats van aan het eind
3. Betrokkenheid van een meer gemêleerde groep inwoners en
4. Heldere afspraken over invloed en besluitvorming.

Bij het maken van deze notitie zijn we uitgegaan van die ontwikkelingen waarbij de impuls en het initiatief voor het in gang zetten van een project of proces van de gemeente komt. De gemeente wil 'iets' in een buurt of wijk of bedenkt hoe zij dat met participerende inwoners beter kan doen. Daarbij wordt ook gekeken wat initiatieven van bewoners voor het vraagstuk kunnen betekenen. Daarmee vervaagt de grens tussen burgerparticipatie en overheidsparticipatie en tussen burgerinitiatief en overheidsinitiatief. Toch is het een ander perspectief dan wanneer het eerste initiatief van inwoners komt en de gemeente bekijkt hoe ze zich daartoe gaat verhouden. Deze laatste wijze van werken passen wij toe bij het gemeentelijk initiatievenbeleid, zoals o.a. vastgelegd in de 'Agenda ruim baan voor initiatief'. Uiteraard staat het een niet los van het ander en is het de opgave om onze hele werkwijze op het gebied van samenwerken met de stad te optimaliseren. Daar werken we in de organisatie ook actief aan. De bovenstaande afbakening maken we om de inhoud van deze notitie beter te kunnen richten.

Voor de ontwikkeling van dit voorstel heeft een projectgroep tussen maart en oktober 2016 vele inspirerende en leerzame gesprekken gevoerd, projecten in wijken bezocht, ingezonden reacties ontvangen en literatuur bestudeerd. Dit is gebeurd in wisselwerking met 'de zwerm': een netwerk van betrokkenen (bewoners, ondernemers, wijkraadsleden, ambtenaren en andere belanghebbenden).

In de uitvoering van de motie is zoveel mogelijk samengewerkt met bewoners en organisaties in wijken en is de raad op diverse momenten betrokken. Concreet is er gewerkt langs de sporen:

- Het organiseren van participatietafels en buurtgesprekken over afgeronde participatietrajecten; een participatietafel of een buurtgesprek is een twee uur durend focusgesprek. De deelnemers aan de gesprekken zijn deelnemers uit de wijken die hebben geparticipeerd (bewoners, ondernemers, maatschappelijke partners) en de betrokken ambtenaren.
- Het vernieuwen van wijkparticipatie door het inzetten van diverse werkvormen en instrumenten.
- Het houden van 'expertmeetings' met allochtone ouderen, digitaal minder vaardigen, jongeren en studenten. Deze gesprekken zijn gevoerd om informatie en nieuwe ideeën te horen over de manier waarop zij volgens henzelf beter bereikt en betrokken kunnen worden. Ook is een gesprek gevoerd met een aantal zeer betrokken bewoners uit de stad die regelmatig participeren in trajecten van de gemeente Utrecht.
- Met wijkraden zijn meerdere bijeenkomsten georganiseerd, onder meer ook met raadsleden, om te bekijken welke rol zij kunnen hebben in het vernieuwen van de wijkparticipatie.

Het doel van al deze bijeenkomsten was om een beeld krijgen van wat werkzame elementen van participatie in de buurt en de wijk zijn. Uit de gesprekken zijn lessen getrokken voor vernieuwing van de wijkparticipatie die de basis vormen voor deze richtinggevende notitie en de daarop gebaseerde (voorstellen voor) besluiten over het vervolg.

## 2. Al doende vernieuwen

Onze ambitie is om op basis van de in hoofdstuk 3 geformuleerde richtinggevende uitgangspunten de wijkparticipatie werkende weg te vernieuwen. We zoeken vernieuwing in de participatievormen die we toepassen en in de niveaus waarop we participatie organiseren<sup>1</sup>. Dat vraagt binnen het gemeentelijke beleid bredere toepassing dan nu het geval is en het stapsgewijs leggen van andere accenten. Het vraagt ook om andere rollen van betrokken partijen. Deze structurele vernieuwing is naar onze mening alleen maar stapsgewijs te realiseren en door er in de praktijk verder en in breder verband ervaring mee op te doen. Dat is ook de kern van de concrete besluiten die (op basis van deze notitie) aan de raad worden voorgelegd.

### 2.1 Vernieuwen door participatie op maat in alle wijken

We hebben in deze notitie tien uitgangspunten geformuleerd. Graag willen we in 2017 op basis van deze uitgangspunten in alle wijken aan de slag, om daarmee ervaring op te doen en te leren hoe deze uitgangspunten breder toepasbaar zijn. Concreet starten we met tien trajecten, één in elke wijk. Doel is participatie op maat. Dat houdt in dat we het participatieproces zo goed mogelijk afstemmen op de aard van het traject en de wensen en mogelijkheden van bewoners en andere betrokkenen om mee te denken en mee te doen. Dat doen we meteen bij de start in samenwerking met alle partijen. Welke belangen spelen er, wat betekenen kennis en ervaring van buurtbewoners voor het traject, hoe groot is de beïnvloedingsruimte en is er sprake van bepaalde randvoorwaarden (zoals wetgeving, eerder genomen besluiten of contracten) die hier ook de grenzen van bepalen? De antwoorden op deze vragen bepalen de inrichting van het participatieproces. We kunnen alleen goed samenwerken als aan de voorkant helder is wat de kaders zijn, wat verschillende deelnemers van het proces kunnen verwachten en welke rol een ieder heeft.

In overleg met de wijkraad wordt een selectie gemaakt van mogelijke trajecten waarin we ervaring opdoen met vernieuwing, waaronder trajecten op het niveau van coproductie. De uiteindelijke keuze maken we in samenspraak met de raad. Hierbij betrekken we ook de uitvoering van motie 99, '*Samen stad maken*', die het college opdraagt ervaring op te doen met open, gezamenlijke planprocessen in de vorm van pilots en experimenten, en daarbij bijvoorbeeld gebruik te maken van het Stadsinitiatief van de Utrechtse Ruimtemakers. En we betrekken de uitvoering van motie 175, '*Utrecht maken we samen in Leidsche Rijn, een cocreatieproces in Rijnvliet*', die opdraagt de herinrichting van Rijnvliet met betrokkenen op het niveau van coproductie te realiseren.

We passen in deze tien trajecten de hier geformuleerde uitgangspunten toe. Begin 2018 hebben we een evaluatiemoment waarbij we kijken waar we met deze trajecten staan en wat ze hebben opgeleverd. De lessen uit deze notitie en de bredere ervaring met participatie op maat in 2017 kunnen dan uitgewerkt worden in beleid voor het vernieuwen van de wijkparticipatie.

### 2.2 Vernieuwen in het bepalen van de opgave in buurten en wijken

Inwoners waarderen het als de gemeenten hen tijdig betreft en invloed geeft. Niet alleen in projecten, maar ook bij het uitwerken van prioriteiten voor de buurt en de wijk. Dat bleek onder meer uit de gesprekken over de Versnelling in Overvecht en uit de pilot Buurtbudgetten.

---

<sup>1</sup> De Utrechts participatieladder kent vier niveaus: informeren, raadplegen, adviseren en coproduceren

Naast de 10 trajecten willen we daarom in 2017 ervaring opdoen met een experiment om in een drietal wijken samen met bewoners en andere betrokkenen op een vernieuwende manier de opgaven in de wijk te bepalen: wat is in deze wijk belangrijk en waar moeten we aan werken? Waar mogelijk organiseren we dit proces op buurtniveau. We kijken samen met de inwoners breed naar wat nodig is.

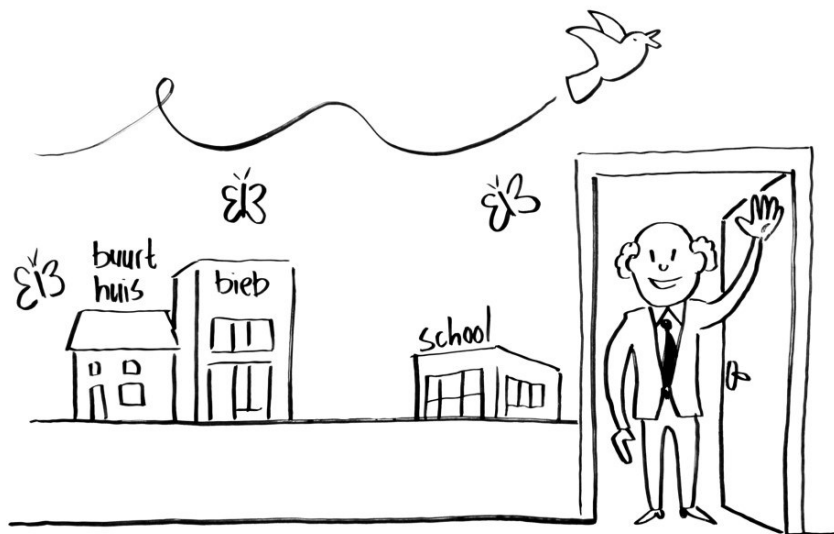
We zetten hierbij nieuwe werkvormen in en spannen ons met de wijkraad in om een gemêleerde groep bewoners te betrekken. Zo werken we toe naar een heldere inbreng vanuit wijken en buurten in de jaarlijkse gemeentelijke cyclus van programmeren en begroten. Het past ook in de beweging naar meer opgavegericht werken.

De huidige wijkambities zijn voor vier jaar vastgesteld en gelden tot 2018. Met dit proces zoeken we naar een hernieuwde vorm van wijkambities: bondig, aansprekend, jaarlijks bij te stellen en van invloed op de gemeentelijke programmering. We stellen voor om ervaring op te doen in Leidsche Rijn, Zuidwest en Oost; drie wijken met een verschillend karakter. Andere wijken kunnen volgen.

### 3. Richtinggevende uitgangspunten op basis van lessen uit de praktijk

Een uitgebreide beschrijving van de opbrengsten van de verschillende bijeenkomsten in de afgelopen periode over vernieuwing van de wijkparticipatie staat in bijlage 1. Hier concentreren we ons op de belangrijkste lessen uit dit proces, uitmondend in richtinggevende uitgangspunten voor het vervolg. Deze zijn geordend naar de vier kernelementen van de opdracht uit de motie.

#### 1) Meerdere (flexibele) vormen van participatie in de wijk



Bewoners zagen in 2012 mogelijkheden om van de Oosterspoorbaan een groene verbinding te maken. Samen met Happyland Collective, de gemeente en ontwerp bureau OKRA werd een ontwerp gemaakt voor een fietspad, voetpad en ruimte voor initiatieven. Het project Oosterspoorbaan kent vele nieuwe vormen van participatie, zoals werkboeken waar alle dromen en ideeën voor de Oosterspoorbaan in werden verzameld, een ontwerp dat in co-creatie sessies werd gemaakt en een open stemronde in de buurt. Er is veel moeite gedaan om een gemêleerde groep bewoners aan te spreken. Dit lukte vooral door bij mensen thuis langs te gaan en van daaruit wandelingen te organiseren.

De gebiedsagenda's Utrecht Aantrekkelijk en Bereikbaar zijn in 2015 samen met bewoners en gebruikers vormgegeven. Door te praten met kleine groepen op straat, verspreid over de wijken, digitale consultatie en pop-presentaties met bakfietsen. Het organiserende bureau schreef in een enthousiast artikel: *"Uitnodigen (verleiden) en faciliteren is de nieuwe uitdaging voor gemeenten. Dit is onderdeel van de brede verandering in de relatie tussen overheid en bewoners. Geen burgerparticipatie meer, geen overheidsparticipatie, maar samenwerking in verschillende rollen, waarbij de ene keer de overheid leidend is en de andere keer de burger."*

Via een digitale peiling met 'Onze wijk' werden in De Meern grote groepen mensen bereikt die we anders niet snel weten te interesseren. Zij konden hun mening geven over de herinrichting van het plein rond de Marekerk en suggesties aandragen. De respons was hoog en deze vorm van participatie werd positief gewaardeerd.

Bij de totstandkoming van het plan voor Versnelling in Overvecht waren betrokkenen enthousiast over het participatieproces. Ze werden vroegtijdig in het proces en op verschillende manieren betrokken. Zo werden theater en een mobiele huiskamer ingezet. Er lag nog geen plan waarop slechts gereageerd kon worden; hierdoor gingen alle betrokkenen er open in. En men kon kiezen voor een meer of minder intensieve vorm van meedenken. Wel bleek het belangrijk om over de randvoorwaarden helder te zijn: mensen willen weten wat de kaders zijn, wat er met hun inbreng gebeurt, en dat dat ook wordt teruggekoppeld. Op deze manier bleek het mogelijk om veel mensen mee te laten denken over de prioriteiten van de wijk.

Bij succesvolle trajecten zien we dat mensen in een vroeg stadium betrekken ook helpt om meer flexibele vormen van participatie in te zetten. Immers, dan wordt het mogelijk om initiatieven te benutten, ideeën te verzamelen én te verwerken, samen plannen te maken, samen te ontwerpen, meningen te peilen en te reageren op voorstellen van anderen.

### Analyse

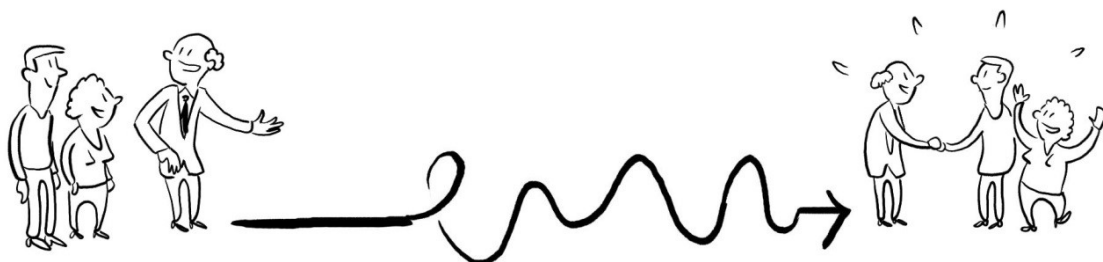
Uit de gesprekken blijkt hoe belangrijk passende (werk)vormen van participatie zijn. Vaak is gebruikgemaakt van nieuwe vormen als inzet van theater of digitale middelen. Een belangrijke les is om bij participatietrajecten in de buurt en de wijk te kiezen voor vormen die passen bij het onderwerp en bij de mensen die je wilt bereiken.

Op elk van de vier niveaus van de Utrechtse participatieladder is vernieuwing mogelijk. Uit de praktijkvoorbeelden blijkt dat het niveau van coproduceren goede mogelijkheden biedt voor meer flexibele vormen van participatie. Op dat niveau sluit je flexibel aan bij de kennis en kunde van betrokken bewoners en hun wensen over de manier waarop ze betrokken willen zijn. Het verbreden van de successen op het niveau van coproduceren (of in ieder geval de beïnvloedingsruimte zo groot mogelijk te maken) vraagt iets van de gemeentelijke organisatie, bestuur en raad; zie ook onder 2).

### Uitgangspunten voor vernieuwing

1. We doen ervaring op met nieuwe werkvormen en instrumenten voor participatie op wijk- en buurtniveau, die aansluiten bij verschillende doelgroepen en wensen ten aanzien van betrokkenheid (zie ook bijlage 2);
2. We verbreden en verdiepen onze ervaring op het niveau van coproduceren.

## 2) Meer aandacht voor betrokkenheid tijdens de planvorming in plaats van aan het eind



Een van de uitkomsten uit de gesprekken met deelnemers van de bijeenkomsten en de wijkraden is dat gemeentelijke plannen bij de eerste presentatie meer ruimte zouden moeten bieden voor input en verandering. Men ervaart nu nog te vaak dat de beoogde aanpak in een vroeg stadium wordt vastgelegd, onder meer door middel van ver doorontwikkelde ontwerpen, aanbestedingen en contracten. Dat beperkt de ruimte voor inbreng van bewoners en anderen. Deze behoefte is in meer gesprekken gedeeld. We zien dat er ook voorbeelden zijn waar het goed gelukt is om vanaf het begin volwaardige betrokkenheid te organiseren. Hier willen we van leren.

Bij de aanbesteding van hulpmiddelen voor mensen met een beperking deed de gemeente meestal de aanbesteding, waarin veel eisen werden geformuleerd. De leveranciers stelden alles in het werk om de gemeente tevreden te houden. In de gunning speelde de prijs een belangrijke rol. Gevolg was dat aannemers te laag inschreven en de kwaliteit van de producten matig was. Die rollen zijn in een recente aanbesteding omgedraaid. De gebruikers van hulpmiddelen werden vanaf het begin betrokken bij de aanbesteding. Een van de betrokkenen zei: *'Nu moesten de leveranciers de gebruikers tevredenstellen.'* Dat leidde tot een veel beter resultaat.

Bij de opvang van 500 vluchtelingen in de Jaarbeurs lag een belangrijk deel van het initiatief bij Welkom in Utrecht en Vluchtelingenwerk Midden-Nederland. De gemeente maakte in een vroeg stadium mensen en middelen vrij. Er werd snel en gelijkwaardig samengewerkt tussen vrijwilligers, maatschappelijke organisaties en de gemeente. Dat was een belangrijke voorwaarde voor succes.

Bij het bestemmingsplan Damrak-/Tjeerdrakslaan werden de uitgangspunten samen met de bewoners bepaald. Uiteindelijk is het bestemmingsplan zonder ingediende zienswijzen door de procedure gekomen.

De herinrichting van de Maliebaan begon als initiatief van de gemeente, maar nadat de eerste plannen op veel weerstand waren gestuit kwamen bewoners met een alternatief dat verder ging dan de eerste gemeentelijke voorstellen. Zij zochten bij de raad ruimte om hun ideeën samen met de gemeente in coproductie uit te kunnen werken; een interessante wisseling van rollen. Betrokkenen hebben in dit proces een bijdrage gevraagd en gekregen voor de inzet van externe deskundigen voor de uitwerking van hun initiatief.

Uit de gevoerde gesprekken blijkt enthousiasme voor participatie op het niveau van coproduceren, waarbij gezamenlijk het proces en de inhoud worden vormgegeven. Andere betrokkenen in het proces hebben echter wel vragen over de regierol van de gemeente. Kan een bepaalde groep betrokken/initiatiefnemers tijdens het proces de opdracht van het project veranderen? Wat betekent dat voor de afspraken met andere betrokkenen? Waarom kregen deze initiatiefnemers wel een bijdrage en andere betrokkenen niet? Hierin wordt het spanningsveld zichtbaar tussen op een vernieuwende manier samenwerken en het volgen van (standaard)procedures die gelijkheid voor iedereen waarborgen.

Dit spanningsveld is ook benoemd bij de Oosterspoorbaan. Het was een initiatief van bewoners waar de gemeente zich bij heeft aangesloten. Bewoners waren hiermee automatisch vroeg betrokken. Bij dit project was er geen vooraf vastgesteld startdocument in de raad, geen gemeentelijk vastgesteld plan van aanpak, communicatieplan en financieel plan. Alles werd samen met de betrokken bewoners gemaakt. Toen er al vergaande afspraken met hen gemaakt waren werd het project vanuit de gemeente stilgelegd, omdat toch gevraagd werd om deze documenten alsnog op te stellen.

Toen de betrokkenen hun ontevredenheid daarover inbrachten, is het project weer opgestart. Tijdens de participatietafel vertelden de betrokkenen dat het proces maar net op tijd weer gestart werd, anders waren ze als actiegroep verder gegaan.

Bij het opstellen van de beheerorganisatie voor het Maximapark bleek een belangrijke factor voor succes de zeer vroegtijdige betrokkenheid van bewoners en de gelijkwaardige samenwerking die ontstond tussen bewoners en gemeente.

In het gesprek over de herontwikkeling van Cereol gaven zowel ontwikkelaars, bewoners als gebruikers aan dat dit project een grote meerwaarde heeft voor de buurt, met de ontwikkeling van een multifunctionele accommodatie met daarin onder meer het Wilde Westen en een horecavoorziening. In een vroeg stadium is met een grote groep betrokkenen van bewoners, ontwikkelaars, culturele ondernemers en studenten gewerkt aan een aansprekend ontwerp. Dit alles zonder contract en met openheid over de begroting. Dit proces kon alleen succesvol zijn door af te wijken van de aanbestedingsregels en de gebruikelijke vormen van ontwerpen en contracteren. Was de oorspronkelijke opdracht tot aanbesteding gewoon uitgevoerd, dan was het monument zeer waarschijnlijk omgebouwd tot woningen en hadden betrokkenen alleen nog mee kunnen praten over de inrichting van de openbare ruimte. In het gesprek aan de participatietafel werd duidelijk dat betrokkenen vinden dat op deze manier zoeken van ruimte in de regels vaker zou moeten gebeuren.

#### Analyse

Uit vrijwel alle besproken projecten blijkt dat het vroegtijdig betrekken van inwoners wordt gewaardeerd en tot mooie resultaten kan leiden. Zowel de participerende inwoners als de betrokkenen vanuit de gemeente zijn hierover te spreken. Wat opvalt is dat dit geldt voor projecten die mensen persoonlijk raken, zoals wanneer mensen hun eigen woning ontwerpen (Veemarkt) en bij de aanbesteding van hulpmiddelen. Maar ook bij grotere projecten die niet direct “aan de voordeur” grenzen (bijvoorbeeld de Oosterspoorbaan, Versnelling Overvecht, bestemmingsplan Damrak/Tjeerdrakslaan).

Participatie is maatwerk. Afhankelijk van de situatie kiezen we het meest geschikte participatieniveau. We streven ernaar om inwoners zo vroeg mogelijk te betrekken en samen met hen de opgave en het speelveld te bepalen. Daarbij hoort ook om tijdig helder te krijgen wat de kaders en rollen van de verschillende partijen zijn in het proces. Dit vraagt om openheid over inhoud, kaders en financiële mogelijkheden. In de gesprekken wordt regelmatig aangegeven dat daarbij een strijdigheid ervaren wordt met gebruikelijke gemeentelijke werkwijzen en procedures.

Bij participatie op het niveau van coproductie komen de verschillende standpunten en belangen van betrokkenen, ook onderling, scherper in beeld. Dat vergroot de complexiteit; het is dan ook geen garantie voor succes (in de zin van het inhoudelijk tegemoet komen aan alle wensen). Het gezamenlijk benoemen van de verschillende belangen helpt. Komen alle betrokken partijen er niet uit, dan is het aan het college van B&W en indien nodig aan de gemeenteraad om in het besluitvormingsproces keuzes te maken. Ook geven bewoners aan dat het van groot belang is dat als over bepaalde zaken niet gecoproduceerd kan worden, dit vanaf het begin duidelijk moet zijn.

Een les uit onze gesprekken is ook dat de successen alleen herhaald kunnen worden als de ruimte in de regels beter wordt gezocht, met name aan het begin van het proces. Dit vraagt commitment hierop van het bestuur (zowel college als raad) en van betrokken ambtenaren.

#### Uitgangspunten voor vernieuwing

3. Bij de start van nieuwe trajecten in een wijk gaan we altijd eerst de wijk of buurt in om ter plaatse de situatie te onderzoeken en inwoners te betrekken. We bepalen de opgaven en maken ‘het speelveld’ zoveel mogelijk in samenwerking met betrokkenen.



4. Onze vakkennis is dienstbaar aan de samenwerking. We zijn flexibel waar het kan en duidelijk waar het moet. We zorgen voor heldere kaders en duidelijkheid over wie wanneer waarover beslist. We kiezen vernieuwing van de participatie in buurten en wijken op maat, waaronder coproductie, als speerpunt voor 2017.
5. We zoeken de ruimte in de regels rond aanbesteding, contractering en ontwerp. Om zo betrokkenen vroeg in de planvorming meer invloed te kunnen geven.

### 3) Betrokkenheid van een meer gemêleerde groep inwoners



De Utrechtse bevolking is zeer gemêleerd. We kunnen diverse groepen en leefstijlen onderscheiden. Sommige mensen willen graag in een 'lichte' vorm participeren, bijvoorbeeld vanuit huis via digitale middelen. Anderen waarderen persoonlijk contact op de plekken waar ze toch al komen. En weer anderen komen niet naar een informatiebijeenkomst, maar wel naar een sessie waar ze creatief aan de slag kunnen met een concreet ontwerp.

Er zijn gesprekken gevoerd met verschillende groepen bewoners die wij niet vanzelfsprekend bereiken: allochtone ouderen, digitaal minder vaardigen, jongeren en studenten. Wij zien hen als 'experts' in het organiseren van hun eigen betrokkenheid. Hieronder een beknopt overzicht van de belangrijkste opbrengst.

#### **Digitaal minder vaardigen**

De experts geven aan dat ze graag over onderwerpen in de directe (leef)omgeving meepraten, zoals sociale en verkeersveiligheid, de inrichting van openbare ruimte en overlast problematiek. Om dit te kunnen doen hebben ze behoefte aan persoonlijk en mondeling contact. Nu zijn zij vaak afhankelijk van een actieve buurman of buurvrouw. Mocht die wegvallen, dan valt het contact met de gemeente of andere officiële instanties en betrokken organisaties ook weg. Het is voor hen niet altijd even duidelijk bij welke organisatie ze terecht kunnen met hun vragen of opmerkingen; het verschil tussen gemeente en belangenorganisaties is niet altijd even duidelijk. De gemeente moet opletten niet te veel digitale barrières te creëren, men verdwaalt snel in de digitale wereld. Telefonische benadering, via RTV Utrecht of met een enquête op papier zijn mogelijkheden; dan moet de taal wel begrijpelijk zijn. Maar fysieke ontmoeting heeft de voorkeur. Het advies is om aan te sluiten bij de plekken waar mensen al komen, daar vooral vragen te stellen en zich vooral te verplaatsen in de bewoners.

#### **Allochtone ouderen**

In beide 'expertmeetings', zowel in Buurthuis de Leeuw als bij Zorgcentrum Roosendaal, wordt duidelijk dat allochtone ouderen graag in contact staan met de gemeente. Ze hebben contact met de gemeente via wijkberichten, via de sociaal makelaar, via hun burens, kinderen of het buurthuis. Vanwege de taalbarrière verloopt de communicatie tussen gemeente en bewoner vaak via familieleden

of bekenden. Allochtone ouderen voelen zich vaak niet zelfverzekerd genoeg om zelf contact te zoeken met de gemeente, ook niet wanneer er om inspraak wordt gevraagd. De taalbarrière zorgt ervoor dat soms niet duidelijk is wie of wat de gemeente is en wat bijvoorbeeld het verschil is met een woningcorporatie.

Omdat niet altijd duidelijk is waar men terecht kan is er behoefte aan een aanspreekpunt, bijvoorbeeld in het buurthuis, iemand die net zoals de sociaal makelaar regelmatig langskomt. Onderwerpen die men interessant vindt gaan over de directe leefomgeving: openbare ruimte, veiligheid, verkeer, maar ook over activiteiten voor hun kinderen.

Het verlagen van de taalbarrière, door een intermediair of gesprekspartner, kan zorgen dat het contact tussen de allochtone ouderen en de gemeente sneller ontstaat. Het is daarom noodzakelijk dat de gemeente de drempel verlaagt: de mensen opzoekt in de buurt, niet alleen digitaal communiceert maar ook persoonlijk en in eenvoudige taal op schrift.

### Jongeren en studenten

We spraken met jongeren op straat, een groep jongeren samen met een jongerenwerker en met een aantal studenten. De jongeren geven aan dat zij voornamelijk met de gemeente in contact staan via de jongerenwerker. Ze willen wel meepraten met de gemeente, maar hebben het gevoel dat er niets zal gebeuren met hun inbreng. Voor het contact is het belangrijk niet te formeel te zijn en de mogelijkheid te hebben om snel en eenvoudig te kunnen reageren. Om mee te doen is het belangrijk voor jongeren dat ze in een vertrouwde omgeving zijn, dat iedereen rustig kan meepraten en dat de groep niet te groot is. Een concreet onderwerp of concrete vraag helpt daarbij ook. Jongeren en studenten hebben vaak genoeg andere dingen te doen. Korte communicatie over en weer heeft daarom de voorkeur. Het is belangrijk daarbij gebruik te maken van de kanalen en plekken waar zij komen, de sociale media zijn bruikbaar maar niet voldoende.

Studenten geven aan vooral op eigen initiatief met de gemeente in contact te komen, bijvoorbeeld wanneer ze een activiteit organiseren. Zij zoeken zelf de informatie op die ze nodig hebben van de gemeente. De studenten hebben het gevoel serieus genomen te worden, maar plaatsen de kanttekening dat het bij de gemeente vaak gaat over de lange termijn, terwijl studenten bezig zijn met de kortere termijn. Voor zowel jongeren als studenten geldt dat ze voornamelijk betrokken willen zijn bij onderwerpen die spelen in hun directe (leef)omgeving. *“Als je wilt dat studenten reageren, kun je een persoonlijke brief sturen op naam. Bijvoorbeeld met een online inlogcode. Ik denk dat dat serieuzer wordt genomen dan een enquête op bijv. Facebook”.*

Ook uit de opbrengsten van participatietafels en buurtgesprekken komen relevante lessen voor het bereiken van een meer gemêleerde groep bewoners. De inzet van een digitale peiling in De Meern is al onder 1) genoemd; veel respondenten gaven aan nooit naar een informatieavond te gaan, maar op deze manier graag mee te willen praten. Bij de herinrichting van het kruispunt op de Adriaen van Ostadelaan werden andere groepen bewoners bereikt door een aansprekende werkvorm te gebruiken. In dit geval waren dat gezamenlijke creatieve ontwerpessies, waarin zowel naar de functie als de sfeer van het gebied gekeken werd. Men kon letterlijk aan de slag.

Door verschillende werkvormen toe te passen, die passen bij de gesprekspartners en het doel van het contact, betrek je een meer diverse groep bewoners. De aanpak bij de Versnelling in Overvecht was hier een voorbeeld van. Betrokkenen waren blij verrast met de hoge, diverse opkomst. De gekozen nieuwe werkvormen hielpen hierbij. Zo werd gebruik gemaakt van een laagdrempelige ‘mobiele huiskamer’ en van theater, waarbij het gesprek plaatsvond aan de hand van de scènes. Op zondag was er een open inloop in de buurt (“Lazy Sunday Afternoon”).

In de Voorveldse polder werden gebruikers van het gebied op straat benaderd. Hierdoor werden hele andere mensen bereikt dan degenen die naar een informatieavond in een zaaltje komen. En een bijeenkomst over gezondheid in een moskee trok maar liefst 1500 bezoekers. Door mensen op te zoeken op de plaatsen waar zij toch al komen wordt het bereik sterk vergroot. Dit vraagt ook om een persoonlijke benadering en manier van communiceren.

Wijkraden geven aan dat de gemeente meer gebruik kan maken van hun adviezen die betrekking hebben op moeilijk bereikbare groepen en van hun netwerken in de wijk. Zij willen hier dus een rol in spelen.

### **Analyse**

Om een meer gemêleerde groep inwoners te betrekken is een combinatie van inspanningen nodig. Afhankelijk van de groep waarover het gaat zijn andere principes en werkvormen van toepassing. Als mensen meer kunnen doen dan luisteren en reageren, bijvoorbeeld samen iets creëren, dan blijken andere mensen zich aangesproken te voelen. Voor weer anderen moet je het juist mogelijk maken om thuis vanuit de leunstoel via internet hun bijdrage te leveren. En mensen voor wie de gemeente niet makkelijk toegankelijk is hebben vaak behoefte aan persoonlijk contact op de plekken waar zij toch al samenkomen. De gemeente moet hen actief opzoeken, zelf of via intermediairs (jongerenwerkers, sociaal makelaars e.d.). Ook de wijkraden kunnen hier een belangrijke rol in spelen. Tegelijkertijd blijven we graag gebruik maken van de kennis en ervaring van de vaak zeer betrokken bewoners die al wel bij ons bekend zijn.

Gebaseerd op de lessen en ervaringen uit de praktijk hebben we in bijlage 2 een aantal nieuwe werkvormen voor participatie beschreven, die we de komende tijd breder toepassen.

### **Uitgangspunten voor vernieuwing**

6. Ook inwoners die minder goed bereikbaar zijn of die niet zo makkelijk participeren hebben kennis en ideeën. Vaak gaan die over hun directe leefomgeving. We gaan naar hen toe op plekken waar ze al komen en nodigen hen op laagdrempelige manieren uit hun mening te geven of mee te doen.
7. Om op een makkelijke en aansprekende manier betrokkenheid te kunnen tonen zetten we een aantal digitale instrumenten vaker in: voor de peiling van meningen, het voeren van discussie of om coproductie te faciliteren. We leren van de ervaringen.
8. We gebruiken taal en werkvormen die passen bij de gesprekspartners en het doel van het gesprek.

#### 4) Heldere afspraken over invloed en besluitvorming.



Door meer flexibele vormen van participatie en vroegtijdiger betrokkenheid van bewoners in de buurt of wijk komen vragen over governance (wie beslist, wanneer, waarover?) veelvuldig voor.

Bij de herinrichting van de Maliebaan vroegen en kregen bewoners budget voor eigen inhuur van expertise voor hun aandeel in de samenwerking. Dit leidde zoals hierboven aangegeven tot vragen van andere betrokkenen om vergelijkbare ondersteuning. Ruimte bieden aan bewoners, zoals bij de Oosterspoorbaan, leidt tot vergelijkbare verzoeken van andere bewoners (of andere betrokkenen) op andere plekken of in andere situaties. Terwijl dat niet altijd mogelijk of wenselijk is. Bij het opstellen van het Actieplan 'Utrecht zijn we samen' hadden betrokken bewoners wel invloed op de inhoud, maar niet op het budget. Het geeft het belang van goed verwachtingenmanagement aan.

#### Analyse

Samenwerken in wijken en buurten vraagt maatwerk. Dat kan leiden tot een ongelijke behandeling (in ongelijke situaties). Daarnaast worden kaders vaak pas werkende weg helder of vastgesteld. Op het moment dat tegenstellingen ontstaan die niet kunnen worden opgelost zullen deze moeten leiden toe bestuurlijke besluiten. Dat is de rol van de politiek. Er is ruimte nodig om in de praktijk te onderzoeken wat dit betekent voor de rol van de gemeenteraad, het college, de ambtelijke organisatie en betrokken partijen in buurt of wijk.

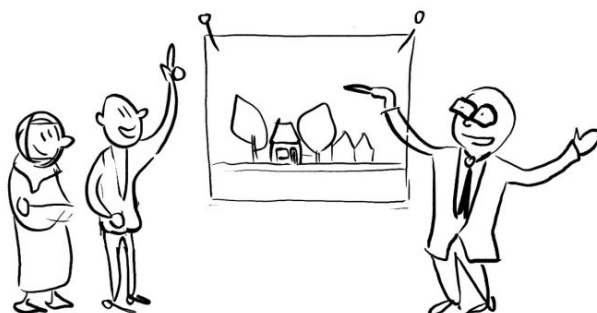
Als burgers op andere manieren meedenken en meebeslissen over onderwerpen van gemeentelijk beleid betekent dat iets voor de rol van de raad en de wijze van besluitvorming. Dat vinden we ook terug in het rapport *Maatwerk democratie- Naar een krachtiger, trefzekere gemeenteraad 2020 als kruispunt in de lokale democratie* van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Hierin zijn de volgende aanbevelingen voor gemeenteraden geformuleerd:

- Laat ruimte voor de kracht van de samenleving in de vorm van burgerparticipatie en burgerinitiatieven
- Wees enerzijds ontvankelijk voor reacties en geluiden uit de samenleving en maak anderzijds duidelijk dat deze vormen van doe-democratie naast het werk van de gemeenteraad staan (en niet daarvoor in de plaats komen). Bouw waarborgen in voor diversiteit
- Houd actueel en op feiten gebaseerd voeling met wat leeft in de gemeente (bijvoorbeeld via gemeentelijke peilingen, burgertops of gemeentedagen)

- Maak duidelijke afspraken over taken en rollen tussen gemeenteraad, college van B & W en inwoners gedurende een raadsperiode.

We zullen met alle betrokken in de praktijk moeten zoeken naar nieuwe vormen van governance. Over de vraag hoe hiermee om te gaan voeren we graag het gesprek met de raad aan de hand van concrete voorbeelden. Dit is dus ook een belangrijk element in de 10 trajecten waarmee we in 2017 (in iedere wijk) aan de slag willen gaan.

## 5) De wijkraden: uitnodiging om vroeg in het proces mee te denken



Tijdens de gesprekken met wijkraden kwam de wens naar voren om als wijkraden en gemeente beter gebruik te maken van de mogelijkheden om in een beginstadium van plannen gelijkwaardig samen te werken en te coproduceren. Een aantal van de wijkraadleden waarmee we spraken vindt deze manier van samenwerken effectiever dan het geven van schriftelijke adviezen over min of meer uitgewerkte plannen.

Wijkraden willen graag worden gewaardeerd op hun lokale kennis over wat er leeft en speelt, het collectieve geheugen, de prioriteiten vanuit de buurt en wijk, het aangeven van pijnpunten, het bespreken van belangrijke thema's in wijk- of buurtgesprekken en het ondersteunen van bewoners over het functioneren van de gemeente. Wij willen juist deze rol van de wijkraden versterken in het licht van vernieuwing van de wijkparticipatie<sup>2</sup>.

### Uitgangspunt voor vernieuwing

9. We nodigen de wijkraden uit in 2017 aan de vernieuwing van de wijkparticipatie bij te dragen door in een vroeg stadium met de gemeente mee te denken over een goede inrichting van het participatieproces en welke gemêleerde groepen we op welke manier betrekken. Hierbij komt hun kennis van en ervaring in de wijk goed van pas.

We verbinden deze uitnodiging in ieder geval aan de 10 trajecten waarmee we in 2017 aan de slag willen gaan (in iedere wijk minimaal één traject in 2017, waarbij de wijkraad in deze rol vroegtijdig betrokken wordt).

---

<sup>2</sup> Dit laat onverlet dat bestaande afspraken uit het convenant en de bijbehorende verordening uit 2010 blijven gelden.

## 6) Al doende leren

Houding en gedrag van de betrokken ambtenaren is van belang. Mensen waarderen een houding waarbij gekeken wordt wat mogelijk is ('ja, mits...'). Daarnaast worden eenvoudige zaken als het op tijd versturen van verslagen enorm gewaardeerd. Een andere conclusie is dat het nog geen gewoonte is om stil te staan bij ervaringen en lessen te trekken uit participatieprocessen en die te verbreden in de organisatie. Er zijn al belangrijke stappen gezet; dat blijkt ook uit de goede voorbeelden die we hebben aangetroffen. De gemeentelijke organisatie is op de goede weg, maar verdere verbetering is mogelijk.

*Interessant is dat vrijwel niemand in de gevoerde gesprekken vroeg om nieuwe participatie-instrumenten, maar wel om het instrumentarium dat er is beter toe te passen.* Vernieuwing van participatie kan alleen met een open houding, goede communicatie en meer gelijkwaardige samenwerking. Nieuwe rollen en andere werkwijzen vragen nieuwe competenties van ambtenaren. Daarvoor investeren we in leren in de praktijk. We weten dat in de organisatie een steeds groter aantal mensen werkt met veel kennis en ervaring op dit gebied. We vragen hen om dit actief te delen en in te zetten bij de gekozen trajecten. Ook maken we graag gebruik van kennis en ervaring uit de wijken en bekijken we de mogelijkheid van het betrekken van een kennisinstituut.

### **Uitgangspunten voor vernieuwing:**

- 10. We willen blijven leren: inhoudelijk, organisatorisch en in houding en gedrag. We volgen de ervaringen in de praktijk, onderzoeken de rol van alle participanten in het proces, evalueren begin 2018, trekken lessen en gaan het geleerde breed in de organisatie borgen. We benutten daarbij vernieuwende werkvormen (zie bijlage 2).**

## Bijlage 1 Opbrengsten

### 1.1 Participatietafels

<p><b>Parkorganisatie Maximapark</b></p>
<p>Deze participatietafel ging over het vormen van een parkorganisatie van het Maximapark. In 8 bijeenkomsten werd in co-creatie toegewerkt naar een eindresultaat. Aan het eind van elke sessie lag er een concreet document waarop gereageerd kon worden. Tussendoor vond een evaluatie plaats.</p>
<p>Lessen: De <u>open sfeer</u> was het allerbelangrijkst in dit proces. Bewoners zijn <b>zeer vroegtijdig</b> betrokken. Betrokkenen waren in staat om uit hun “klassieke rollen” te stappen en in plaats daarvan te denken in taken. De <b>gekozen vorm</b> van acht sessies met elk een concreet eindproduct werd gewaardeerd. Rond <b>governance</b> speelde dat de parkorganisatie met een kleine groep bewoners werd vormgegeven. Dit komt volgens de betrokkenen omdat voor veel mensen het vormen van een parkorganisatie te abstract is. Het is bij participatietrajecten belangrijk om ambtenaren te betrekken die <u>flexibel</u> zijn, en die ook buiten kantoor tijden willen werken. Het eindproduct borgt een <u>gelijkwaardige samenwerking</u> tussen gemeente en bewoners in het beheer en gebruik van het Maximapark, en is daarmee een mooi voorbeeld van <u>coproduceren</u>.</p>
<p><b>Versnelling Overvecht</b></p>
<p>Na het afschaffen van de Krachtwijkbudgetten maakten de gemeente, bewoners en verschillende organisaties zich zorgen om Overvecht. Daarom werd begin 2016 samen met alle betrokkenen een plan gemaakt om de verbetering van de wijk te “versnellen”. Belangrijke activiteiten waren een mobiele huiskamer in het wijkbureau en het Versnellingsweekend met een theateravond en een open inloop (“Lazy Sunday Afternoon”). Resultaat is dat de raad heeft besloten dat er extra geld beschikbaar komt voor Overvecht.</p>
<p>Lessen: <u>Alle betrokkenen</u> waren erg enthousiast over dit participatieproces. Ze geven aan dat een <b>grote, gemêleerde groep</b> bewoners was betrokken. Betrokkenen waren blij verrast met de hoge, diverse opkomst. De gekozen <b>nieuwe werkvormen</b> ervoeren mensen als toegankelijk, en de <u>sfeer</u> was goed. Mensen werden <b>vroegtijdig betrokken</b>: er lag nog geen plan waarop gereageerd kon worden. Hierdoor ging iedereen er <u>open</u> in. Bij participatie is het belangrijk dat de randvoorwaarden helder zijn: mensen willen weten wat de kaders zijn en <u>wat er met hun inbreng gebeurt</u> en dat dat ook wordt teruggekoppeld. Sommige buurtbewoners ervaren de gemeente als onbetrouwbaar, omdat dit niet altijd wordt gedaan.</p>
<p><b>Herinrichting Oosterspoorbaan</b></p>
<p>Bewoners zagen in 2012 mogelijkheden om van de Oosterspoorbaan een groene verbinding te maken. Samen met Happyland Collective, de gemeente en ontwerp bureau OKRA werd een ontwerp gemaakt voor een fietspad, voetpad en ruimte voor initiatief.</p>



Lessen:

Het project Oosterspoorbaan kent vele **nieuwe vormen** van participatie. Dit project was een initiatief van bewoners (bewoners waren hiermee automatisch **vroeg betrokken**) waar de gemeente zich bij heeft aangesloten. Bewoners, Happyland en gemeente trokken samen op in het traject. Dit resulteerde in **nieuwe werkvormen** als werkboeken waar alle dromen en ideeën voor de Oosterspoorbaan in werden verzameld, een ontwerp dat in co-creatie sessies werd gemaakt en een open stemronde in de buurt. Er is veel moeite gedaan om een **gemêleerde groep** bewoners aan te spreken. Dit lukte vooral door bij mensen thuis langs te gaan en van daaruit wandelingen te organiseren.

Vraagstukken over governance kwamen regelmatig voor. De Oosterspoorbaan startte als initiatief van bewoners, maar de gemeente speelde een steeds grotere rol. Wat als lastig werd ervaren was dat sommige betrokken ambtenaren wel mee wilden, en anderen niet.

### Actieplan Utrecht zijn we samen

Op 2 juni 2015 vond een werkbijeenkomst plaats op basis waarvan het actieplan 'Utrecht zijn we samen', over radicalisering en polarisatie, is geschreven. Hierna is een groot aantal van de aanwezigen betrokken gebleven in werkgroepen.

Lessen:

Wat mensen waardeerden aan dit proces was de hoge mate van betrokkenheid van de ambtenaren en verschillende collegeleden bij dit proces. Ze voelden zich serieus genomen en hadden het idee dat er echt iets met hun inbreng gebeurde. Dit kwam ook omdat mensen **vroegtijdig** werden **betrokken**.

Een leerpunt uit dit proces is dat het belangrijk is om verwachtingen te managen. Betrokkenen verwachtten dat als ze ergens tijd in stoppen, dat ze er ook waarde voor terugkrijgen. Wees open en transparant over wat kan, en over wat niet kan. Met betrekking tot **governance** speelde dat de participanten geen zeggenschap hadden over hoe het geld werd besteed. Hier hadden veel mensen moeite mee. Daarnaast merkten mensen dat de communicatie tussen medewerkers binnen de gemeente niet altijd gestroomlijnd verliep. "Soms moeten wij aan de betrokken ambtenaar vertellen met wie ze moeten bellen."

### Welkom in Utrecht – Vluchtelingenopvang Jaarbeurs

Toen in 2015 de noodopvang voor 500 vluchtelingen in de Jaarbeurs terecht kwamen gingen de gemeente Utrecht, Welkom in Utrecht en Vluchtelingenwerk Midden Nederland samen aan de slag. De vroegtijdige afstemming van verantwoordelijkheden zorgde ervoor voor duidelijkheid en dat alle betrokkenen de aanwezige energie konden benutten door te doen i.p.v. teveel te praten.

Welkom in Utrecht en Vluchtelingenwerk Midden Nederland geven aan dat het voor hun inspanningen essentieel was dat de gemeente Utrecht in **een vroegtijdig stadium** mensen vrijmaakten en er geld en energie in te stak. Zo waren beide organisaties vanaf het begin betrokken en konden ze direct aan de slag en waren ze hun tijd niet kwijt met eindeloos overleggen en praten. De openheid, gelijkwaardigheid en eerlijkheid vanuit de collega's van de gemeente Utrecht werd erg gewaardeerd. Soms was deze gelijkwaardigheid ook lastig, voor de gemeente was het *werk*, voor de vrijwilligers zijn het onbetaalde werkzaamheden. Een **grote, gemêleerde groep** bewoners was betrokken bij de komst van de vluchtelingen. Doordat ze direct aan de slag konden bleven zij ook betrokken.





### Herontwikkeling Cereol

In 2000 zijn verschillende locaties in Oog en Al aangekocht: Cereol (Gemeente), TPG (Heijmans) en KPN (Blauwhoed) in Oog en Al. Oorspronkelijke opdracht was een aanbesteding door de gemeente voor woningbouw. Door ruimte te zoeken in aanbestedingsregelgeving is dit niet gedaan, en is samen met bewoners en belanghebbenden een nieuw plan gemaakt. Dit nieuwe plan was dusdanig aantrekkelijk voor verschillende partijen dat er veel extra geld beschikbaar kwam.

#### Lessen:

Er is ruimte gezocht in de aanbestedingsregelgeving en samen met betrokkenen een ontwerptraject ingezet, waardoor een plan met veel meer functies ontstond dan alleen woningbouw. Bewoners zijn **in een vroeg stadium betrokken** via een klankbordgroep, mochten meedenken in **nieuwe vormen van participatie** zoals ontwerpworkshops en kregen ook een fysieke ruimte in het monument ter beschikking, waardoor ze zich medeverantwoordelijk voelden voor het plan en de uiteindelijke kwaliteit is verbeterd. Vraagstukken over **governance** kwamen regelmatig voor: kiezen voor niet aanbesteden, eerst ontwerpen dan contracteren, open begroting, wisselen van rol tussen gemeente en ontwikkelaars in de leiding van het project.

### Herinrichting Maliebaan

Het project is de herinrichting van Maliebaan, Malieblad en de kruising Maliebaan met Nachtegaalstraat en Burgemeester Reigerstraat. Idee was onder meer om de middenbaan autovrij te maken. Veel omwonenden waren hier tegen, waarop het plan werd aangepast. Vervolgens ontstond een initiatief voor een Maliebaanpark, met een autovrije middenbaan.

#### Lessen:

Een kleine groep betrokkenen heeft in een aantal workshops met de gemeente een plan bedacht voor de Maliebaan, het Malieblad en de kruising met de Nachtegaalstraat / Burgemeester Reigerstraat. Toen een grotere groep hierbij betrokken werd kwam hiertegen veel weerstand van direct aanwonenden. Betrokkenen geven aan dat het beter was geweest een grotere groep mensen **vroeg te betrekken**.

Het plan werd aangepast, waarop de klankbordgroep tijdens een bijeenkomst haar akkoord gaf. Ze hadden nog niet over dit plan overlegd met hun achterban, die deels niet akkoord bleek te zijn. Er ontstond veel weerstand en wantrouwen.

Een klein aantal bewoners nam daarop het initiatief tot het "Maliebaanpark". Hierbij kwamen vraagstukken over **governance** veel voor. Initiatiefnemers zochten contact met de raad om de opdracht te wijzigen, en verzochten ook om financiële steun voor externe deskundigen. Dit roept o.a. de vraag op welke ondersteuning men van de gemeente mag verwachten. Daarnaast moet de gemeente continue afwegen welke initiatieven wel- en welke niet te ondersteunen.

### Mede-opdrachtgeverschap Bentheimerstraat, Veemarkt

Toekomstige bewoners konden zelf hun woning ontwerpen onder begeleiding van een architect. Er waren nauwelijks gemeentelijke randvoorwaarden, en geen invloed van welstand.

#### Lessen:

Bewoners zelf hun woning laten ontwerpen is een **nieuwe vorm** participatie, en uitzonderlijk in Nederland. "Dit is in architectenland *not done*", aldus de architect. Bewoners werden in dit project **voertijdig betrokken**: vanaf de start van het ontwerp van de woning. Iedereen kreeg grote mate van invloed, alleen de fundering van de woning stond vast. Doordat mensen samen gemeenschappelijke ruimtes ontwierpen ontstond meer sociale cohesie in de buurt dan in andere nieuwbouwwijken.



De architect en projectontwikkelaar zouden graag meer van deze projecten uitvoeren, maar lopen aan tegen ongunstige aanbestedingsvoorwaarden (o.a. gunnen op laagste prijs in plaats van hoogste kwaliteit) en dat bouwkavels zijn bestemd voor CPO-projecten waarbij bewoners zelf opdrachtgever zijn.

## 1.2 Buurtgesprekken

<b>Inrichting Niftarlakeplatsoen</b>	<b>Wijk Noordwest</b>
Een wijkadviseur van wijkbureau Noordwest is met twee bewoners in gesprek gegaan over het planproces rondom de verbetering van het Niftarlakeplantsoen. Het project is gestart naar aanleiding van een initiatief van bewoners. Zij geven aan dat het project laat zien waar een gelijkwaardige samenwerking tussen buurt en gemeente in kan resulteren.	
<b>Lessen:</b> Vanaf het begin zijn bewoners betrokken en is <u>duidelijkheid</u> gegeven over de randvoorwaarden. Het hebben van een 'open proces' zorgt voor <u>openheid</u> . Het proces wordt geleid door de gemeente, maar de invulling stond van te voren niet vast. Dit stimuleert betrokkenheid en <u>gedeelde verantwoordelijkheid</u> . Het nadeel van een dergelijke aanpak is dat het <u>tijd</u> kost, terwijl er aanvankelijk veel energie en bewoners aan de slag willen. Dit vergt van de participanten <u>geduld en begrip</u> voor de complexiteit van dit soort processen en het verschil in <b>verantwoordelijkheden</b> tussen gemeente en bewoners.	
<b>Bestemmingsplan Damrak-/Tjeerdrakslaan</b>	<b>Wijk Leidsche Rijn</b>
Er was een nieuw bestemmingsplan nodig voor dit gebied. Besloten is om de uitgangspunten samen met bewoners te bepalen. Uiteindelijk is het bestemmingsplan zonder ingediende zienswijzen door de procedure gekomen.	
<b>Lessen:</b> Dat bewoners/belanghebbende de mogelijkheid werd geboden om <b>vroegtijdig mee te denken</b> en <u>samen met de gemeente uitgangspunten te bepalen</u> is positief bevallen. De <u>grondige uitleg</u> van de procedure en het proces door de projectleider heeft geholpen om de energie en betrokkenheid vast te houden, al was het niet altijd helder welke aspecten nog te beïnvloeden waren. Het <u>op persoonlijke titel participeren</u> (i.p.v. voor een achterban) is goed bevallen. De rol van de projectleider was die van procesbewaker, luisterend oor en verbinder. Wel werd aangegeven dat het moment waarop bijeenkomsten worden georganiseerd <u>meer afgestemd</u> mogen worden op de participanten, liever vaker in de avonden en op zaterdag.	
<b>Herinrichting Adriaen van Ostadelaan</b>	<b>Wijk Oost</b>
Het kruispunt Adriaen van Ostadelaan is heringericht. Met een groep belanghebbenden is het gesprek gevoerd over de gezamenlijke wensen en ambities.	
<b>Lessen:</b> Belanghebbenden waren <b>vroegtijdig betrokken</b> en er is gebruik gemaakt van <b>nieuwe werkvormen</b> . Het samen ontwerpen van functie én sfeer ("functional ambiance") zorgde ervoor dat technici en participanten <u>dezelfde taal</u> spraken, begrip kregen voor elkaars visies en er een gezamenlijke wens	



voor de nieuwe inrichting kon worden opgesteld. De gelijkwaardige houding tussen participanten en gemeente is tot uiting gekomen in een eerlijke en open communicatie, met korte lijnen. Dat vergt een luisterende en op samenwerking gerichte houding van de gemeente. Dat betekent wel dat iedereen zijn verantwoordelijkheid moet dragen en men daarop wordt aangesproken. Het vergt wel veel energie en tijd van participanten, dus je moet goed georganiseerd zijn. Om die reden is het belangrijk dat de begeleider van de participatie bereikbaar is, goed kan luisteren en dat terugkoppelt. Wel dient er nog meer aandacht te zijn voor het verhelderen van verschillende rollen en het proces waarin je samen stapt.

<b>Herinrichting plein rond Marekerk</b>	<b>Wijk Vleuten-De Meern</b>
Bewoners konden via het digitale platform Onze wijk online meepraten over de herinrichting van het plein ronde Marekerk in De Meern. Ze kregen de keuze uit twee verschillende stijlen van pleinen en eigen suggesties aandragen. Na afloop van het participatietraject is met een digitale enquête (ook weer via Onze Wijk) een evaluatie uitgevoerd.	
Onderdeel van het participatieproces was een digitale enquête, de keuze voor de herinrichting werd door <b>897</b> mensen ingevuld, naast allerlei informatiebijeenkomsten om o.a. de gemaakte keuze die verder uitwerkt was terug te koppelen. Het gebruik van de digitale enquête is geëvalueerd en door <b>285</b> van de 897 mensen ingevuld (33%), een hoge respons. Meer dan de helft van hen gaat zelden of nooit naar een bewonersavond. Bijna 90% van de respondenten geeft aan dat zij graag online meepraten over zaken van de gemeente. Doordat online participeren laagdrempelig is, trekt dit een <b>gemêleerde groep</b> bewoners aan. Mensen waarderen dat ze <b>vroegtijdig betrokken</b> worden, en geven de gemeente het advies mee om meer digitaal te participeren.	

<b>Vandalisme Voorveldsepolder</b>	<b>Wijk Noordoost</b>
Rondom de waterspeelplaats in de Voorveldsepolder is sprake van vandalisme en ongewenste vervuiling, die moeilijk op te lossen valt. Medewerkers van wijkbureau Noordoost zijn met bezoekers in het park in gesprek gegaan hoe dit aan te pakken.	
Lessen: Door de <u>bezoekers van het park op te zoeken</u> en daar het gesprek te voeren is er met een zeer <b>gemêleerde groep</b> gesproken over mogelijke oplossingen. Dit werd door hen gewaardeerd. Tevens heeft het wijkbureau hierdoor nieuwe informatie opgehaald over verbeter- en aandachtspunten voor het park. Wel geven veel bezoekers aan dat ze weinig contact hebben met de gemeente.	

<b>Randvoorwaarden Bockbierfestival</b>	<b>Wijk Binnenstad</b>
Omwonenden van het Ledig Erf wilden graag betere afspraken maken over het verloop van het bockbierfestival om de overlast te beperken. De gemeente heeft een rol gespeeld in het samen met alle betrokken partijen afspraken maken en evalueren van het festival.	
Lessen: In dit proces heeft de <u>proactieve</u> houding van de gemeente een belangrijke rol gespeeld. Het is belangrijk dat iemand vanuit de gemeente zich <u>eigenaar</u> voelt van het probleem. In gesprek met is het belangrijk om <u>alle partijen tegelijk</u> aan tafel te hebben. Voor ambtenaren is een <u>constructieve, toekomstgerichte houding</u> van belang, waarbij bewoners zoveel mogelijk als <u>gelijkwaardige partners</u> worden beschouwd. Het op deze manier betrekken van bewoners bij het opstellen van randvoorwaarden en het evalueren is een <b>nieuwe vorm van participatie</b> .	



<b>Beheerplan Park Oog in Al</b>	<b>Wijk West</b>
Bewoners en gemeente hebben samen een herstel- en beheerplan voor het park gemaakt, dat bij alle betrokken draagvlak had.	
Lessen: In dit proces was er veel vertrouwen in de gemeente. Dat kwam door de manier van werken: <u>de openheid, de continue aanwezigheid en betrokkenheid vanuit de gemeente</u> . Er werd voortgeborduurd op wat er al was in de wijk en er ontstond <u>chemie</u> tussen de betrokkenen. Belangrijk is om zo <u>breed mogelijk en open te communiceren</u> . Ondanks de uitgebreide communicatie voor- en tijdens het proces waren er nog steeds bewoners die zeiden niet geïnformeerd te zijn. Het is belangrijk om een <b>gemêleerd publiek te betrekken</b> door via bestaande contacten ook andere mensen op te zoeken en te betrekken.	

<b>Pilot Buurtbudgetten Lunetten</b>	<b>Wijk Zuid</b>
Bewoners mochten voorstellen doen voor de inzet van budgetten van de gemeente op buurtniveau. Beoogd eindresultaat was dat er concrete voorstellen zouden liggen voor de Voorjaarsnota 2016.	
Lessen: Invloed geven op de gemeentelijke bestedingen en activiteiten in de wijk is een <b>nieuwe vorm van wijkparticipatie</b> . Wat lastig was in de pilot was dat mensen in heel korte tijd inzicht moesten krijgen in heel complexe materie. Het was beter geweest mensen <b>eerder te betrekken</b> bij de planning. Er was namelijk een strakke deadline (Voorjaarsnota 2016) voor het formuleren van voorstellen, die door de raad zouden worden behandeld; deze is niet gehaald. Daarnaast was het voor bewoners niet altijd duidelijk welke <u>rollen en taken</u> de betrokken ambtenaren hadden, en wisten zij niet altijd of bepaalde taken door de ambtenaren of door henzelf moesten worden uitgevoerd. Daarmee waren de <u>verwachtingen niet helder</u> en ontstond vertraging. Het betrekken van <b>gemêleerde groepen</b> was voor alle partijen een wens; voorstellen zouden aan alle buurtbewoners worden voorgelegd, maar zo ver is het nog niet gekomen. Als positief werd ervaren dat mensen in korte tijd <u>veel inzicht</u> kregen in de financiën van de gemeente. Bewoners zijn heel betrokken en in Lunetten gaat de groep ook verder.	

### 1.3 Gesprekken met wijkraden

#### Lessen over de samenwerking met wijkraden

Bron: gesprek met wijkraden op 20 juni 2016 en gesprek tussen de wijkraden en de gemeenteraad op 25 augustus 2016.

- Waardeer als gemeente de wijkraad op de lokale kennis over wat er leeft en speelt, het collectieve geheugen, de eigen prioriteiten, het aangeven van pijnpunten, het bespreken van belangrijke thema's in wijk- of buurtgesprekken en -debatten en het ondersteunen van bewoners over het functioneren van de gemeente en maak hier meer gebruik van
- Investeer als gemeente meer in het betrekken van een gemêleerde groep inwoners, de wijkraden staan dit niet in de weg. Maak meer gebruik van adviezen van wijkraden die betrekking hebben op moeilijk bereikbare groepen. Zorg als wijkraad voor een meer gemêleerde samenstelling en het betrekken van en terugkoppelen naar een breed scala van wijkbewoners en belanghebbenden
- Voor wijkraad en gemeente geldt maak beter gebruik van elkaars netwerken om in contact te komen met de wijk



- Informeer als gemeente de wijkraad open bij de start van belangrijke planontwikkelingen. Dit is een voorwaarde om zinvol samen te werken en te adviseren
- Benut als wijkraad en gemeente beter de mogelijkheden om in een beginstadium gelijkwaardig samen te werken en te co-creëren. De meerderheid van de wijkraden vindt samenwerken effectiever, omdat in het voortraject al zaken geregeld kunnen worden. Dit is echter afhankelijk van de randvoorwaarden en het hebben van een gezamenlijk doel. Adviezen blijven nodig en zijn in de praktijk van beperkte inzetbaarheid van vrijwilligers eerder haalbaar
- Stel je als ambtenaar kwetsbaar en open op en realiseer je als organisatie en gemeentebestuur dat een afrekencultuur verbeteringen in de weg staat
- Wijkraden hebben de indruk dat raadsleden het convenant onvoldoende kennen en te weinig zicht hebben op de inbreng van de wijkraden. Er ligt een rol bij het college om de gemeenteraad hier transparant over te informeren. Dit komt het vertrouwen in de wijkraden ten goede
- Terug naar de basis: alle wijkraden met uitzondering van de wijkraad Zuid achten alle lessen uitvoerbaar binnen het bestaande convenant. De nadruk ligt op beter inzetten wat er is, meer dan op vernieuwen.

## 1.4 Lessen uit andere bronnen en trajecten

### 1.4.1 Utrecht Aantrekkelijk en Bereikbaar (UAB)

De gemeente Utrecht heeft de gebiedsagenda's Utrecht Aantrekkelijk en Bereikbaar in 2015 samen met bewoners en gebruikers verder vorm gegeven. Om **een meer gemêleerde groep** te bereiken zijn **nieuwe werkvormen** ingezet: verschillende kleine groepen zijn opgezocht op straat en met hen is het gesprek gevoerd, zo goed mogelijk verspreid over de wijken. Parallel is via Internet een digitale consultatie uitgevoerd, die ca. 150 reacties opleverde. Op 15 locaties, evenredig verdeeld over de stad, zijn de resultaten teruggekoppeld met hulp van bakfietsen in pop-up presentaties. Van belang was de flexibiliteit, het improvisatietalent en vertrouwen in burgers van betrokken ambtenaren.

#### Lessen

- Door het benaderen van een **meer gemêleerde groep** bewoners op straat hoorden we nieuwe geluiden, meer reacties over de inhoud en kansen voor de toekomst en dat veel bewoners behoorlijk tevreden zijn over hoe het in Utrecht gaat
- Bewoners zijn vooral met hele praktische zaken bezig in hun buurt, hebben meestal praktische oplossingen, zijn volop bereid deze te realiseren en sommigen doen dit al
- Eenmalige terugkoppeling van de totaalopbrengst naar iedereen die dat wil per email (alleen per post als men geen email heeft) werkt goed
- Mensen stimuleren om het verdere proces te volgen door aanmelding voor de digitale nieuwsbrief van het wijkbureau en hen te wijzen op de presentatie in hun wijk
- Uitnodigen (verleiden) en faciliteren is de nieuwe uitdaging voor de gemeente
- Een goede organisatie (planning, materialen) is een belangrijke voorwaarde.

(Bron: 'Participatieproces ontwikkeling Gebiedsagenda's Utrecht Aantrekkelijk en Bereikbaar', Bert van der Ploeg 8 juli 2015, Rode Wouw (link))



#### 1.4.2 Raadsinformatieavond (RIA) over co-creatie, 2014

##### De start

- Start met een duidelijk beeld van het doel van het traject en de speelruimte voor participatie: wat er al vastligt en waar nog invloed mogelijk is. Is de speelruimte te beperkt dan heeft co-creatie niet veel zin
- Maak belangen van deelnemers bij de start expliciet
- Lever als ambtenaren, college en gemeenteraad eigen macht en invloed in ten gunste van inwoners en andere betrokkenen, maak ruimte
- Bespreek op basis van een stakeholdersanalyse hoe ze betrokken willen en kunnen zijn
- Zorg dat zoveel mogelijk mensen in de buurt weten dat ze kunnen en mogen meepraten en investeer in inclusie: dat zoveel mogelijk mensen meedoen. Ook de mensen die niet zo snel naar een participatiebijeenkomst komen.

##### Het traject

- Laat iemand met de juiste vaardigheden het traject leiden
- Zorg voor een goede relatie tussen de deelnemers: hard op de inhoud, zacht op de relatie
- Zorg dat je als college en gemeenteraad betrokken bent bij het proces
- Als de deelnemers niet tot een uitkomst komen, ga dan terug naar de opdrachtgever.

Voor de volledige samenvatting over de lessen, die getrokken zijn verwijzen we naar de Samenvatting RIA medio 2014 (link).

#### 1.4.3 Lunchen met VIP's in het Stadskantoor

"Zorg dat je als gemeente meer benaderbaar bent voor tips en suggesties. Maak op veel bezochte plekken "reclame" (bushalte, markt, station) voor de mogelijkheid om tips en vragen te delen. Of op straat eens het goede gesprek te voeren."

Bezoekers van het stadskantoor kregen bij binnenkomst een lunch aangeboden om kennis te maken met het stadskantoor en de mensen die er werken. Inwoners gaven tips en gingen in gesprek met medewerkers van de gemeente over hun werkzaamheden. Het was improviseren, er was geen draaiboek. Toch waren de beschikbare tafels snel gevuld, waren er enthousiaste verhalen en is er waardevolle informatie opgehaald om de publieke dienstverlening te verbeteren. Het laat zien hoe 'buiten naar binnen' gehaald kan worden door de burger op te zoeken daar waar hij/zij is.

#### 1.4.4 Opstellen van de Ruimtelijke strategie Utrecht.

Voor de ontwikkeling van de Ruimtelijke Strategie Utrecht zijn een aantal co-ontwerp sessies georganiseerd. Met een groot aantal betrokkenen, waaronder Development Network Utrecht (DNU), marktpartijen, beleggers, ontwikkelaars en een groep initiatiefnemers. De informatie die dit opleverde is verwerkt in de Ruimtelijke Strategie, maar er is niet verwezen naar deze sessies, waardoor de inbreng van de betrokkenen niet terug te vinden is. Dit leidde tot kritiek vanuit deze deelnemers. De les is dat goed moet worden teruggekoppeld wat er met de inbreng van de deelnemers is gedaan, en wat niet.



#### 1.4.5 Gezondheidsdagen in de moskeeën

Vanuit afdeling Volksgezondheid wordt een aantal Gezondheidsdagen georganiseerd in Utrechtse moskeeën. Aanleiding hiervoor is dat uit onderzoek blijkt dat Turkse en Marokkaanse Utrechters grote gezondheidsachterstanden hebben. De gezondheidsdagen trekken heel hoge aantallen bezoekers, tot wel 1.500 per dag. Het directe resultaat is dat de bezoekers meer weten over hun gezondheid. Indirect resultaat is dat er nieuwe verbindingen worden gelegd in de wijk.

Volgens de betrokken ambtenaren zijn dit de succesfactoren van de gezondheidsdagen:

- De gezondheidsadviseurs bepalen samen met de moskeebesturen de onderwerpen van de dag;
- De gemeente heeft een groot netwerk van o.a. moskeebesturen en huisartsen, en benadert dat netwerk op een laagdrempelige, gelijkwaardige manier.
- Bij het bereiken van moeilijk bereikbare groepen helpt het om mensen op te zoeken waar ze toch al komen, ook om een vertrouwensband op te bouwen.

#### 1.4.6 Aanbesteding WMO hulpmiddelen

De gemeente verstrekt hulpmiddelen aan mensen met een beperking. Deze hulpmiddelen worden ingekocht bij een klein aantal bedrijven die in deze sector actief zijn. Belangrijk om te noemen is dat de sector enorm competitief is: bedrijven concurreren elkaar de markt uit.

De gemeente was gewend een aanbesteding te doen waarin heel veel eisen waren opgenomen over de kwaliteit van de hulpmiddelen. De leveranciers stelden alles in werk om de gemeente tevreden te houden. Gunning gebeurde op basis van de laagste prijs, want de kwaliteit dacht men al gewaarborgd te hebben in de gestelde eisen. De aanbieders bleken hadden dusdanig laag in te schrijven dat ze verlies draaiden, waardoor de kwaliteit van de producten heel slecht was, en het onderhoud achterbleef. De gemeente schreef boetes uit, maar dat hielp niet.

Een nieuw plan werd gemaakt: een flexibele aanbesteding waarbij ook de gebruikers van hulpmiddelen vanaf het begin waren betrokken en zelf de kwaliteitseisen bespreken met de leveranciers. Dit plan werd gepubliceerd op Tendersnet, en vier van de vijf leveranciers schreven in. Met hen werden vijf gesprekken georganiseerd waar gebruikers en vertegenwoordigers van de cliëntenraad bij aanwezig waren. De gemeente stelde de wettelijke eisen, en de gebruikers de rest. Wat nieuw was, was dat de leveranciers de gebruikers tevreden moesten stellen, en niet de gemeente.

Er wordt doorlopend gewerkt aan kwaliteit en tevredenheid van de gebruikers. Dit gebeurt door het uitdelen van gele- en rode kaarten door de gemeente en door een online ratingsysteem.

#### 1.4.7 Nieuw Centrum

Het **Nieuwe Centrum** werkt ook op een heel vernieuwende manier. In het Stads kantoor is een Stadslab ingericht waar iedereen binnen kan komen lopen om mee te praten over wat wensen zijn voor het nieuwe centrum. Er wordt veel gebruikgemaakt van vernieuwende instrumenten, zoals een interactieve tafel. Niet alle doelgroepen worden even goed bereikt, maar de projectleiding is zich hiervan bewust en nodigt bewust ontbrekende groepen op andere manieren uit (bijvoorbeeld: om genoeg input van jongeren te krijgen zijn alle trainees uit het stationsgebied uitgenodigd om mee te praten).



#### 1.4.8 Pilot Omgevingsvisie Vleuten – De Meern

De komende jaren wordt in Nederland de Omgevingswet ingevoerd. Deze wet bundelt en vereenvoudigt regelingen op het gebied van de ruimtelijke ordening en de leefomgeving, om meer ruimte te geven aan groei, duurzame ontwikkeling en particuliere initiatieven en om procedures te versnellen. Het gaat om het verbinden van denken en handelen tussen burgers, ondernemers en overheden. Onderdeel van de wet is het opstellen van een omgevingsvisie. In Vleuten–De Meern wordt een eerste omgevingsvisie opgesteld.

We zijn in gesprek gegaan met bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties in Vleuten–De Meern over waarden en ontwikkelingen. De participatie bestond uit drie fasen. Tijdens de eerste fase hebben we inwoners gevraagd om online onderwerpen in te sturen waarover zij het willen hebben in de omgevingsvisie. Hieruit zijn vijf thema's gekomen. In de tweede fase hebben we ideeën voor de omgevingsvisie Vleuten–De Meern opgehaald via straatinterviews, een online web enquête en tafelgesprekken met (maatschappelijke) organisaties en andere externe partijen. De diversiteit aan participatievormen werkte goed. Centraal stonden de vragen: Wat wilt u behouden in de wijk? Wat wilt u veranderen in de wijk? Hoe wilt u dit veranderen? De uitkomsten hebben geleid tot de formulering van waarden van de wijk. Dat zijn de zaken waar iedereen het over eens is. Daarnaast zijn er punten waarover niet iedereen het eens is of waarbij mensen met ideeën komen die niet passen in het huidige beleid van de gemeente Utrecht. Deze hebben we als vragen geformuleerd en komen aan de orde tijdens de derde en laatste fase, het wijkgesprek. Het doel van het wijkgesprek is om samen met bewoners op zoek te gaan naar consensus over deze stellingen en argumenten op te halen. Het geheel wordt daarna vertaald tot een omgevingsvisie.

#### 1.4.9 Sporthal Lunetten in zelfbeheer

Op initiatief van twee Utrechtse basketbalverenigingen Amazone en Cangeroes is gestart met de pilot sporthal Lunetten in zelfbeheer. De verenigingen wilden graag een eigen plek voor hun verenigingsactiviteiten. Om zo meer financiële en sportieve mogelijkheden te hebben en te kunnen werken aan groei. De voorbereidingen van deze pilot zijn twee jaar geleden begonnen samen met participatie van de betrokken verenigingen, de Vereniging Sport Utrecht en de gemeente. Om capaciteit in sporthal Lunetten voor deze pilot vrij te maken moesten andere verenigingen bereid zijn om op te schuiven. Dit is uiteindelijk na gedegen voorbereiding gelukt in een proces van coproductie. Met veel enthousiasme en tot volle tevredenheid van de verenigingen is de pilot september 2016 van start gegaan. De pilot wordt na twee jaar geëvalueerd en in de tussentijd is er geregeld contact om te bezien of er nog knelpunten zijn.

#### 1.4.10 Prijsvraag kunstgrasvelden

Bij behandeling van de programmabegroting 2015 heeft de raad een amendement aangenomen om 400.000 euro beschikbaar te stellen voor de aanleg van kunstgrasvelden met als doel om meer mensen te laten sporten en de wachtlijsten te verkleinen. De participatie van de veldsportverenigingen heeft hierbij de (vernieuwende) vorm gekregen van een prijsvraag. Geïnteresseerde veldsportverenigingen konden alleen of gezamenlijk een voorstel indienen dat moest voldoen aan een aantal voorwaarden waaronder een eigen financiële bijdrage van de vereniging, omzetting van een bestaand (natuurgras)veld naar kunstgrasveld en volledige benutting van de huidige velden.





De gevraagde investering diende daadwerkelijk bij te dragen aan capaciteitsuitbreiding van het sportpark, zodat er meer leden aangenomen kunnen worden en de wachtlijsten zo mogelijk verdwijnen. Verder moet de vereniging bestuurlijk en financieel op orde zijn.

Acht verenigingen hebben voorstellen ingediend en de mogelijkheid gekregen hun plannen te pitchen voor een beoordelingscommissie. Maart 2016 werd door de commissie bekend gemaakt dat vier verenigingen op basis van hun voorstellen een nieuw kunstgrasveld hebben gewonnen.

## Bijlage 2. Werkvormen

Bij de keuze voor een werkvorm volgt de vorm de inhoud, het moet passen. Daarnaast is de werkvorm vaak bepalend voor wie we bereiken. Om zoveel mogelijk inwoners te kunnen betrekken bij planvorming en ontwikkelingen in de stad schetsen we hieronder een aantal werkvormen die we de komende tijd in willen zetten voor de participatievernieuwing. Ze zijn niet allemaal nieuw, maar wel effectief gebleken (in Utrecht of elders) voor het in een vroeg stadium van het proces op een prettige en professionele bereiken en betrekken van een gemêleerde groep inwoners.

### Niet-digitale werkvormen

#### Op locatie

Veel inwoners vinden het niet aantrekkelijk om 's avonds naar een zaaltje te komen waar een bijeenkomst van de gemeente plaats vindt. Tegelijkertijd hebben deze mensen veel gebiedskennis over hun woonomgeving of routes die ze vaak gebruiken. Om deze mensen toch te spreken kun je deze mensen zelf opzoeken en op locatie met hen in gesprek gaan.

#### Vindplaatsen, eropaf!

Jongeren, oudere allochtonen, digitaal minder vaardigen (en nog veel meer inwoners) zien we niet zo vaak in groten getale op participatiebijeenkomsten. Het zijn wel inwoners van onze stad en plannen gaan hen ook aan. Om werk te maken van een inclusieve stad betekent dit dat we ons in moeten spannen om moeilijk bereikbare groepen wel te bereiken. Hoewel we veel inwoners niet in de gebruikelijke circuits tegenkomen zijn ze wel degelijk (in groepen) in de stad te vinden. Jongeren op scholen, op straat en op locaties waar het jongerenwerk gebruik van maakt. Oudere allochtonen in het buurthuis, het park, de speeltuin, bij zelforganisaties en de moskee. Digitaal minder vaardigen op computerles in het buurthuis en de bibliotheek. Zij geven allemaal aan het prettig te vinden als de gemeente ze op deze locaties opzoekt, hen om hun mening of inbreng vraagt en het gesprek tussen de betrokkenen leidt en stimuleert.

#### Loting

Om een gemêleerde samenstelling van inwoners aan de gesprekstafel uit te nodigen is loting (onder verwijzing naar Davids van Reybrouck 'Tegen verkiezingen', 2013) een mooi en honorerend middel. Er is ervaring mee opgedaan bij het Stadsgesprek Energie. Als gemeente spreek je inwoners aan op hun burgerschap en betrokkenheid als 'deskundige van de wijk'. Als bewoner voel je uitgenodigd en aangesproken.

### **Mobiele huiskamer**

Je komt vaak makkelijker in gesprek (zeker met minder makkelijk bereikbare groepen) in een laagdrempelige, aansprekende omgeving. Je kunt hiertoe mensen uitnodigen in een zgn. 'mobiele huiskamer'. Dit is een huiskamer die is samengesteld uit meubels van de kringloop. De mobiele huiskamer vindt overal z'n plek: op de markt, de braderie, in het wijkbureau, het stadskantoor, het park, de school, etc. (Ervaring opgedaan bij het maken van het plan voor de Versnelling in Overvecht. De mobiele huiskamer stond een week in het wijkbureau en inwoners waren in dit geval ook via de media uitgenodigd langs te komen).

### **Theater**

Niet iedereen is 'talig' ingesteld en kan zijn mening of visie meteen scherp onder woorden brengen. Of voelt zich absoluut niet aangetrokken tot informatie- of participatiebijeenkomsten. In dat geval kan het werken met theater scènes uitkomst brengen. Na elke scene is er een gesprek met de zaal, aan de hand van een goede set vragen. (Ervaring opgedaan bij het maken van het plan voor de Versnelling in Overvecht. De opbrengst is vastgelegd in een film [https://www.youtube.com/watch?v=I0lgisqe\\_Ss](https://www.youtube.com/watch?v=I0lgisqe_Ss).

### **Wereldcafé**

Wereldcafé is een methode die uitgaat van dialoog. Op tafel ligt een papieren tafelkleed of flipovervel en stiften in allerlei kleuren. Per tafel start het groepje deelnemers (at random samengesteld) onder leiding van een gespreksleider met de vraag die op tafel ligt. Minimaal 4, maximaal 6 deelnemers per tafel, anders komt niet iedereen aan bod. Vanaf 6 tafels is deze werkvorm werkbaar. Het aantal tafels is ongelimiteerd: de werkvorm is geschikt voor hele grote groepen (60 deelnemers betekent 10 tafels, 600 deelnemers betekent 100 tafels). (Ervaring opgedaan in Stadsgesprek voetganger)

### **Open space**

Open space is een werkvorm waarbij de genodigden bepalen waar het (binnen het doel en de vraag van de bijeenkomst) over moet gaan. Er zijn vier regels:

1. De mensen die komen zijn de juiste mensen.
2. Wat er gebeurt, is het enige dat er had kunnen gebeuren.
3. Het moment van aanvang is altijd het juiste moment.
4. Als het klaar is, is het klaar.

### **Future Search**

De Future Search methodiek wordt ingezet om met een zorgvuldig samengestelde groep een visie op de toekomst te vormen en actieplannen te maken om die toekomst te realiseren. De deelnemers vormen een afspiegeling van de organisatie of het gebied waar zij deel vanuit maken. Alle perspectieven uit de organisatie/het gebied komen bij elkaar in één ruimte. Het gemeenschappelijke beeld van de toekomst is gebaseerd op 'common ground': dit zijn de thema's en onderwerpen waarover de gehele groep het met elkaar eens is (geworden). Elk vraagstuk binnen een organisatie/wijk/buurt waarop behoefte is aan een gedeelde visie, doorvertaald naar actieplannen kan het vertrekpunt zijn van een Future Search. (Ervaring opgedaan in Vleuten, Terwijde).

### **Samen ontwerpen (functional ambiance)**

Bij de methode van samen ontwerpen (functional ambiance) gaan in het beginstadium van een project ontwerpers, bewoners en andere belanghebbenden samen op zoek naar zowel de functionele uitgangspunten als de sfeer en de kwaliteit die in het project bereikt moet worden. Op deze manier



wordt een brede betrokkenheid en dus ook een breed draagvlak gecreëerd in het begin van het project. Er wordt zowel aan de harde technische randvoorwaarden gewerkt als tegelijkertijd aan de sfeer die bereikt kan worden. Dat leidt tot succesvolle projecten zoals de Adriaen van Ostadelaan, waarbij vanuit een groot draagvlak een nieuwe inrichting van de openbare ruimte gerealiseerd is die verkeerskundig heel goed voldoet en tegelijkertijd een grote verbetering in de kwaliteit van de omgeving gebracht heeft.

### **Digitale werkvormen**

Het inzetten van digitale middelen om burgerparticipatie mogelijk te maken, oftewel e-participatie, betreft burgers op een toegankelijke en laagdrempelige manier bij de gemeente. Zo kan informatie worden uitgewisseld op een tijd en locatie die mensen zelf het beste uitkomt. Daarmee is e-participatie geschikt voor mensen met weinig tijd en die beschikken over digitale vaardigheden. De drempel om te participeren wordt lager, bovendien kan de participatie op een kortstondige manier plaatsvinden en hoeft het niet te gaan om een lang traject. De digitale platforms, apps, websites en webapplicaties bieden de mogelijkheid om samen te werken, ideeën en initiatieven uit te werken en financiering voor de uitvoering te zoeken.

Er zijn heel veel verschillende digitale platforms te vinden die gemeentes helpen om inwoners meer te betrekken bij beleid en de leefomgeving. Om ze te laten meedenken over een vraagstuk, ideeën te posten of ideeën te realiseren. De digitale platforms helpen dan vooral om dit proces zo efficiënt mogelijk in te richten. Het is aan de gemeenten om de verwachtingen en communicatie te managen. Hieronder volgen een aantal voorbeelden van tools die kunnen worden ingezet voor e-participatie.

#### **Argu**

Argu ondersteunt online discussies door de argumenten te verdelen in voor- en tegenargumenten. Vervolgens kunnen deelnemers op het platform stemmen op deze argumenten. De gemeente plaatst één of meer vraagstukken, burgers krijgen de kans om ideeën en oplossingen aan te dragen en kunnen argumenten voor- en tegen die ideeën opvoeren. Na de reactieperiode volgt een rapportage met daarin alle ideeën, en de voor- en nadelen per idee. Extra toevoeging is dat politieke partijen de mogelijkheid krijgen om hun standpunten online te delen.

<https://argu.co/nederland>

#### **Play the City**

Play the City brengt zoveel mogelijk verschillende actoren bij elkaar om een 'game' te spelen rondom een bestaande situatie. De game begint digitaal en kan "offline" worden voortgezet. De situatie wordt gesimuleerd op een tafel met blokken en andere hulpmiddelen. Deelnemers worden gestimuleerd integraal te werken, en concreet te zijn over hun ideeën. Insteek is dat er niet alleen wordt gepraat, maar ook gedaan. Via gamificatie leren de deelnemers van elkaars uitgangspunten, over de verschillende belangen en perspectieven. De 'game' faciliteert een open uitwisseling van informatie om een project te realiseren.

<http://www.playthecity.nl/>

#### **Fazzination**

Fazzination is een online digitaal prikbord waar mensen hun (professionele) fascinaties op een visuele wijze kunnen delen. Er kunnen werkpagina's worden aangemaakt voor specifieke projecten of onderwerpen. Deze pagina's kunnen zowel besloten als openbaar toegankelijk zijn. Hier kunnen



deelnemers teksten, afbeeldingen of filmpjes met elkaar en de betrokken ambtenaren delen. Ze kunnen ook op elkaar reageren. Bewoners kunnen gratis een account aanmaken.

<https://beta.fazzination.com/nl-nl/signup>

### **Onze wijk**

Onze wijk laat bewoners digitaal meepraten en –beslissen over projecten bij hen in de buurt. Binnen de gemeente is Onze wijk al in diverse projecten gebruikt, waaronder de inrichting van het plein bij de Marekerk (zie hoofdstuk 3).

<http://web.onzewijk.nl/>

### **Youmee**

Youmee is een interactieve app om inwoners te betrekken. Op dit moment (november 2016) is Youmee nog niet beschikbaar, de app wordt nog ontwikkeld; er is een crowdfunding campagne voor gestart. Gemeenten die de app willen gebruiken betalen mee aan de ontwikkeling. De bedoeling is dat je de overheid kunt laten weten hoe je over plannen denkt, ook kun je zelf ideeën aandragen en advies geven. De app kan worden ingezet in verschillende fases van het besluitvormingsproces, bijvoorbeeld om de wensen van bewoners op te halen of bewoners te laten reageren op verschillende scenario's. We bekijken in 2017 in de praktijk of we Youmee kunnen gebruiken.

<http://www.youmee.nl/>

### **CitizenLab**

Citizen Lab is een samenwerkingsplatform waar burgers met elkaar in gesprek kunnen over allerlei onderwerpen. Ze kunnen daar zelf ideeën voor aandragen maar ook reageren op de door de gemeente voorgestelde ideeën. Gamification wordt ingezet om burgers aan te sporen actief te zijn op het platform, diegene die 'goede' bijdragen leveren komen in een ranglijst te staan en kunnen beloond worden. Het platform kan zo worden ingericht dat er niet alleen op thema maar ook op buurt- of wijkniveau informatie opgehaald kan worden. Tevens is het mogelijk om inzicht te bieden in de argumenten en ideeën die een rol spelen in de uiteindelijke besluitvorming van de gemeente en kan het besluitvormingsproces gecommuniceerd worden via een tijdslijn.

<http://citizenlab.co/>

### **Volis**

Volis is een besluitvormingstool die e-participatie mogelijk maakt. Het is ontwikkeld in Estland. Via het systeem kunnen beleids- en raadsstukken worden ingezien en kan er gereageerd worden. Inwoners kunnen participeren door zelf informatie, argumenten of voorstellen aan te dragen bij beleidsstukken voor deze aan de raad worden aangeboden. Peilingen kunnen online beantwoord worden. Volis verbindt beleidsvoorbereiding met besluitvorming.

<https://www.volis.ee/>