



# LOGBOEK

Bijeenkomst 28 september 2023: 'Managen van participatieverwachtingen. 'Want baat het niet, dan schaadt het wél!'

## Participatienetwerk Zeeland

Een gezamenlijke zoektocht  
naar een kompas voor  
burgerparticipatie

Meer ruimte voor  
praktische  
oplossingen die  
Zeeuwen zelf zien  
voor het verbeteren  
van de leefbaarheid

Ervaring  
uitwisselen en  
meer te weten  
te komen over  
de tools om  
initiatieven uit  
de samenleving  
verder te  
helpen



# 'HET MANAGEN VAN PARTICIPATIEVERWACHTINGEN

## 'Want baat het niet, dan schaadt het wél!'

Hoe gaan Zeeuwse overheden, woningbouwcorporaties en andere maatschappelijke organisaties om met verwachtingen, wanneer ze bewoners vragen om mee te denken en mee te doen?





In deze Nazomer Netwerkbijeenkomst op 't hof Olmenstein in Kloetinge ontmoetten we elkaar en deelden we ervaring en kennis (zoals onze gewoonte is). We onderzochten ditmaal: hoe managen we verwachtingen en werkt dat wel? Is het speelveld van mogelijkheden en onmogelijkheden voor actieve bewoners en bewonersgroepen voldoende duidelijk, en hoe gaan we om met gemaakte afspraken en gewekte verwachtingen?

We organiseerden 5 netwerkrondes: 'Burgerberaad Zorg Zeeland', 'Vlissingen Binnenstad aan Zee', 'Participatiebeleid en de Omgevingswet', Participatie bij een Woningbouwcorporatieproject' en 'Samen Recht Vinden'.

### Warming up Bingo!

Mariska Burger en side-kick Saskia Szarafinski brachten de deelnemers meteen in de stemming met de Participatie-bingo. Een knipoog naar het vakjargon. Het ging om het afkruisen van 'foute woorden' in het participatie-woordenboek. Prachtige prijzen waren te winnen, zoals een wassen neus, kletskoppen, een voorgehouden worst, een dooie muis en een uitnodiging voor een ..vergadering!

Na deze vrolijke intro vertelden de leiders van de 5 netwerkrondes kort iets over hun thema. Twee gespreksrondes volgden; deelnemers kozen thema's die hen interesseerden. Na afloop leidde Mariska plenair de terugkoppeling van wat er in de gesprekken op tafel kwam; een oogst van tips en uitdagingen!

In dit verslag vind je aantekeningen en beelden uit de diverse presentaties, de discussies en de terugkoppeling. Gerangschikt op thema. De volgorde is niet belangrijk; alle thema's waren even relevant!

*dagvoorzitter en gespreksleider*

*Mariska Burger*



B	I	N	G	O
<del>besluitvormende proces</del>	inspannings verplichting	ontmoediging	chaos	publiek domein
belanghebbenden	prototype	<del>definiëren</del>	expertise	raadplegen
<del>betrokkenheid</del>	instrument	klankbord groep	beleid	wanhoop
<del>participeren</del>	urgentie	ambassadeurs	<del>restie naar de multi</del>	participatie verordening
beeldvorming	<del>productie</del>	verwachtingen management	financierings systematiek	<del>burgerberaad</del>

**Zorgbelang Zeeland** door Hanneke Griffioen van Zorgbelang Brabant|Zeeland over het Burgerberaad Zorg Zeeland. De ambitie: de zorg in Zeeland toekomstbestendig maken en daarmee de leefbaarheid voor de Zeeuwen behouden. De doelstelling: betekenisvolle inwonerparticipatie bereiken binnen de Zeeuwse Zorg Coalitie. Dat betekent een samenwerking tussen zorgaanbieders, financiers en inwoners, waarbij de inwoners als gelijkwaardige partner participeren. Vandaaruit is het Burgerberaad georganiseerd.

Zorgbelang Brabant|Zeeland organiseerde en faciliteerde het burgerberaad en startte op 11 februari 2023 met een **Inwonertop** in Heinkenszand. Tijdens het burgerberaad Zorg Zeeland kwamen gedurende 5 zaterdagen ca. 300 Zeeuwen - op basis van gelijkwaardigheid – samen.



De gesprekken startten blanco, op basis van de hoofdvraag: *Hoe organiseren we de zorg in Zeeland?* Er werden 25 gesprekstafels georganiseerd.

De uitkomsten van de dag zijn daarna opgepakt in 'werkplaatsen' met elk een thema (4 maart, 1 april, 13 mei). De zorg heeft immers veel aspecten, zoals wonen, voorzieningen, wachtlijsten, innovatie of jongeren. Op die werkplaatsen werd kennis en inspiratie verzameld, werden externe experts betrokken en zijn voorstellen gemaakt. Er kwam ook een online platform in de lucht met de oproep om mee te denken: <https://www.denkmeezorgzeeland.nl/>

Op 3 juni bespraken alle deelnemers van het Burgerberaad Zorg Zeeland de voorstellen en brachten hun stem uit. Elke stem telde even zwaar. Zij bepaalden daarmee welke voorstellen in het akkoord terecht kwamen. Het eindresultaat, een 'Inwonerakkoord' is op 3 juni aangeboden aan de 'Zeeuwse Zorgcoalitie' <https://www.zeeuwsezorgcoalitie.nl/> Aan deze zorgcoalitie zijn alle Zeeuwse gemeenten verbonden en verschillende zorgorganisaties, in totaal bijna 70 partijen. De partijen hebben afgesproken dat zij de voorstellen uit het Inwonerakkoord gaan uitvoeren, tenzij uit onderzoek blijkt dat het niet kan.

Enkel een Inwonerakkoord 'neerleggen' is niet genoeg, wanneer er ook echt iets mee moet worden gedaan. Daarom is de klankbordgroep **Zorg Zeeland** opgericht. Die groep bestaat uit deelnemers van het burgerberaad die het Inwonerakkoord volgt en toetst op uitvoering. De klankbordgroep komt maandelijks bij elkaar. Een paar gemeenten zijn al met de klankbordgroep in gesprek gegaan.

## Wat levert het Burgerberaad Zorg Zeeland op?

- Inwoners voelen zich gehoord.
- (nieuwe) Ideeën vanuit inwoners.
- Leefwereld meer centraal in beleid.
- Leefwereld gaat over de systemen heen.
- Ontwikkelingen in zorg & welzijn toetsen met de praktijk.



## Geleerde lessen

- Verdeling 62,5% inwoners – 25% professionals helpt voor inbedding in de eigen organisatie (ambassadeurs)
- Plan ruim (min. 1 jaar van tevoren) voor pionieren, commitment en organiseren
- Burgerberaad = organiseren input inwoners + eventplanning
- Programma
  - Voldoende tijd
  - Inhoud volledig loslaten
  - Strak op het proces sturen
- Digitale participatie:
  - Platform steeds een stap verder dan fase burgerberaad
  - Eenvoudig in gebruik



### ***De tips:***

- Zorg dat de verwachtingen van alle betrokkenen duidelijk zijn. Maar ook andersom: wat kunnen de betrokkenen van jou verwachten.
- Spreek rollen en verantwoordelijkheden af en durf elkaar daar ook op aan te spreken.
- Zorg voor gedeelde ambities en leg hierbij elkaar belangen op tafel, communiceer transparant en met alle betrokkenen.
- Houd een open-mind: niet alles verloopt zoals je het vanachter een bureau plant. Zorg dat de uitkomsten van een participatieproces niet in een la terechtkomen. Want je maakt kaders en afspraken, schrijft ze op en vaak blijft het daarna stil.
  - Bij een burgerberaad kan dat niet gebeuren, want de klankbordgroep volgt het vervolgproces en toetst de uitvoering. Maak ook een organisatie die toekijkt dat dat niet gebeurt.

### ***De uitdagingen:***

- Dit burgerberaad was een pionier traject in Zeeland. Alles wat nieuw is, is moeilijk en verassend. Het vereist flexibiliteit en steeds weer bijsturen.
- Onderschat de grootte van een provincie breed project niet. Ondanks dat we met zijn allen Zeeland zijn, worden gemeentegrenzen/eilandgrenzen gevoeld. Zowel bij gemeenten als bij inwoners.
- Je kunt niet altijd alles goed doen. En dat is ook niet erg. Belangrijker is dat je erkent waar het mis is gegaan en hoe het in het vervolg beter kan.



## Vlissingen Binnenstad aan Zee door Frans van Spaandonk.

De Stichting Vlissingen Binnenstad aan Zee is in 2021 opgericht door ondernemers uit de binnenstad van Vlissingen die met het gemeentebestuur wilden praten; later kwamen er ook inwoners bij. Deze Vlissingers wilden proactief nadenken over 'hoe ziet Vlissingen er over 20 jaar uit en wat moet daarvoor gebeuren'. De doelstelling is een bijdrage leveren aan de strategische ontwikkeling van de stad. De héle stad, niet alleen binnenstad. Een breed palet, met veel thema's. De initiatiefnemers zochten gericht naar experts met enige autoriteit uit diverse sectoren, zoals woningbouw, gezondheid, cultuur, sport, zorg, horeca, enz. De stichting heeft daardoor een groot netwerk en toegang tot veel expertise. Ook organiseerden ze bijeenkomsten voor inwoners: 'kom met ideeën!'. Gestreefd werd naar een maximale relatie met de gemeente. Want wij kunnen wel dingen bedenken, maar hoe en met wie gaan we ze uitvoeren?

Gekozen werd voor losse projecten met elk jaar actieplannen. Per deelproject werden fondsen aangevraagd. Een manifest kwam tot stand met gebruikmaking van de methode 'Design Thinking', (zie ook het Logboekverslag van 5 december 2019) een methodiek die gebruikt wordt om complexe problemen op te lossen. Daarbij staat de gebruiker en zijn behoeftes centraal. Design Thinking draait om het begrijpen van de mensen voor wie een product of dienst ontwikkeld wordt.

Je zou ervan gaan watertanden: burgers die met zóveel passie mee willen werken aan een prachtige leefomgeving. Maar toch. De werkelijkheid is weerbarstig. Twee voorbeelden:

Voorstel Inrichten Scheldekwartier. Samen met inwoners georganiseerd: kom met ideeën en dan kunnen we samen kijken wat mogelijk is en wat wenselijk is, en een voorstel maken. Dus dóór de burger vóór de burger. Er volgden gesprekken met de wethouder. Uiteindelijk is een bureau van buiten Zeeland ingehuurd die het plan mocht maken. En het plan van de stichting en de burgers? Niets mee gedaan.

Voorstel Ontwikkeling Machinefabriek. Een procesvoorstel gemaakt voor hoe je zo'n belangrijke plek maximaal kunt ontwikkelen. Vanuit de eigen intrinsieke motivatie van de stichting, vanuit verschillende disciplines, samen met de ondernemers – ruim op tijd - opgesteld. Gemeente reageerde: 'O interessant!' verder niet. Er lag al een verzoek bij een bureau om dat te ontwikkelen. Oeps!



# Stichting Vlissingen Stad aan Zee



## ONZE BEDOELING

Wij willen onze bijdrage leveren aan een betere stad.

Onze leidraad:  
de thema's van de strategische visie Vlissingen 2040

INNOVATIE VERBINDING DUURZAAMHEID

IN BALANS SAMENWERKING

GEZOND EN VITAAL

Wij willen dat doen voor de gehele stad/gemeente.

We willen dat doen met de focus op  
cultuur, toerisme, horeca en retail.



## ONZE ROL

Een platform voor burgerparticipatie met grote betrokkenheid, expertise, een brede maatschappelijke achterban en een groot netwerk. Dat stellen we graag ter beschikking aan het bestuur en de bewoners van de stad. Als adviseur en als uitvoerend partner.

Het volgende mag van ons worden verwacht:

- het geven van gevraagd en ongevraagd advies aan het gemeentebestuur
- het uitvoeren van projecten op eigen initiatief of in opdracht van de gemeente
- extra invulling geven aan burgerparticipatie

Afstemming vindt plaats:

- met de gemeente over de actieplannen in het kader van de thema's van haar strategische (marketing) visies: innovatie, verbinding, duurzaam, gezond, samenwerking en in balans;
- met de georganiseerde achterban van VLOC en KHN.
- met het onderwijs



## ONS AANBOD AAN DE STAD VOOR 2023

Als adviseur

- 1 Herinrichting Spuiplein** ■■■■  
doel: ontmoetingsplek / vergroening binnenstad (HZ studenten; gereed)
- 2 Ontwikkeling Machinefabriek** ■■■■  
doel: gespreksplatform stakeholders / betrokkenheid, belang en draagvlak.
- 3 Bereikbaarheid van de stad** ■■■■  
doel: gespreksplatform stakeholders / betrokkenheid, belang en draagvlak.
- 4 Spuikom** ■■■■  
doel: gespreksplatform stakeholders / betrokkenheid, belang en draagvlak.

Als uitvoerend partner van projecten

- 1 Evenementen: Kersteventement** ■■■■  
nieuw evenement voor jongeren
- 2 Stadsentree: informatie voor bezoekers** ■■■■
- 3 Vlissingen under construction** ■■■■  
tijdelijk uitkijkpunt
- 4 Verhalen van de stad: platform** ■■■■
- 5 Samenhang Maritieme toeristisch aanbod** ■■■■
- 6 Het onderhoud van de stad** ■■■■



Ontwerp: Ilana Romandijk © 2023



Participatienetwerk  
Zeeland

Toch gaat er veel goed. Verschillende adviezen uit het manifest zijn en worden uitgevoerd. En vooral: de stichting verliest de moed niet, blijft positief en leert van wat er gebeurt.

### **Wat leren we:**

- Als het enigszins kan, zorg dat bij iedereen vanaf het begin duidelijk is wat met adviezen wordt gedaan (wat wel kan en wat niet kan).
- Als je hebt opgehaald wat bijvoorbeeld 40 mensen vinden, nodig dan mensen uit die expertise hebben om te reageren op die ideeën.
- Expertise? In jouw straat ben jij expert van jouw straat!
- Er wordt altijd uitgelegd waarom iets NIET kan. Uitgangspunt zou echter moeten zijn: **mogelijkheden vinden om het WEL te laten lukken.**
  - 'Ja maar' en 'met alle respect' is vaak een nee, maar ook vaak een TIP.
- Doorzetten. En goed voor het voetlicht brengen. In hapklare brokken, met een degelijke begroting en vertaling naar de communicatie.
- Belangrijke rol van wijkteams en ambtenaren-verbinders! Zijn de crux voor het welslagen van burgerparticipatie. Spreek jouw verbindingambtenaar daarop aan en voed hem/haar. Niet jammeren!

### **En nog een:**

- Als je namens inwoners praat, zorg dan ook echt dat je de buurt hoort. Hoe vinden je inwoners jou? Hoezo moet jij als burgerinitiatief je burgers interesseren? Als je een platform wilt zijn tussen burgers en bestuur moet je stevig staan bij beide groepen. OOK bij burgers. Vooral als je met experts de dingen bedenkt.

### ***De tips voor overheden:***

1. Helder aangeven wat met input gedaan wordt.
2. Noem een inwoner altijd 'expert'
3. Stel meer vragen: 'leg het eens uit'.
4. Verbindende ambtenaar nodig die kijkt naar wat wél mogelijk is. Die verbindingsrol is cruciaal.
  - a.
  - b. Niet alleen bij ambtenaren, ook de andere partijen. De bestuurder moet aansporen, de initiatiefnemer moet helpen. Verbinden, verbinden, verbinden. Samenwerken!
5. Tussenorganisatie nodig die de taal van de overheid spreekt en die de taal van de initiatiefnemers spreekt? Niet nodig. Nodig is begrijpelijke taal van beide partijen en goed luisteren naar elkaar.
  - a. Dat is de meerwaarde van PNZ: bij elkaar brengen van partijen en zorgen dat men elkaar begrijpt.

### ***De tip voor initiatiefnemers:***

1. Doorzetten, evt. met kleine deelprojecten.
2. Maak evt. gebruik van het begrip 'Right to Challenge': gemeente, wij kunnen laten zien dat wij het anders en beter kunnen; dit is ons plan, en hoe gaan we dat samen uitvoeren. Ook als je initiatief zich er niet voor leent, toch de 'geest', de 'bedoeling' van Right to Challenge meenemen bij je voorstel en gesprekken:
3. Maak gebruik van de organisatiestructuur van de gemeente. De wijkteams spelen een belangrijke rol om gehoord te worden.
4. Laat zien dat je duidelijk draagvlak hebt, en onderbouw je verhaal goed.

# Participatiebeleid en de Omgevingswet

Met Mariët Kaptein van de gemeente Vlissingen: de verordening, het beleid en wat we daarbij tegenkomen. Leren van elkaar en samen zoeken hoe we valkuilen kunnen voorkomen en oplossingen kunnen vinden.

Mariët heeft een presentatie, maar gaat vooral het gesprek aan met de deelnemers van de netwerkrondes. In de presentatie belicht zij in vogelvlucht de werkwijze bij de gemeente Vlissingen in verband met de participatieverordening en het participatiebeleid.

De bepalingen uit de omgevingswet over participatie maken het nodig om vast te leggen op welke manier de gemeente om wil gaan met participatie.

Initiatiefnemers hebben geen inspanningsvereiste, maar wel een aanvraagvereiste. Dat wil zeggen dat een initiatiefnemer moet aangeven wat hij/zij aan participatie heeft gedaan. Maar op welke manier hij/zij daar invulling aan geeft, is een eigen keuze.

## Wat is participatie?

- Vroegtijdig belanghebbenden en geïnteresseerden betrekken bij het beleid/proces van:
  - voorbereiding
  - uitvoering
  - evaluatie



## Participatie in Vlissingen

- Gemeente Vlissingen past al vele jaren op vele terreinen vormen van participatie toe.
- Participatiebeleid tot juni 2023 niet als eigenstandig beleid vastgesteld
- Tot juni 2023 geen Participatie- en Inspraakverordening
- Soms wordt bij een project, plan- of beleidsontwikkeling een besluit genomen over het participatieplan, soms is dit impliciet
- Duidelijke kaders of spelregels

## Participatie en omgevingswet

- De Omgevingswet stimuleert vroegtijdige participatie.
- Daarmee kunnen overheden op tijd belangen, meningen en creativiteit op tafel krijgen.
- De wet zegt over participatie:

*het in een vroegtijdig stadium betrekken van belanghebbenden [...] bij het proces van de besluitvorming over een project of activiteit. Met belanghebbenden bedoelt de wet burgers, vertegenwoordigers van bedrijven, professionals van maatschappelijke organisaties en bestuurders van overheden.*

Bij de doorontwikkeling van participatie in Vlissingen is het voorstel om aan te sluiten op de huidige werkwijze. Bij de start van een project, bij welke onderwerpen, en op welk niveau er participatie zal zijn. Hiervoor wordt de participatieleidraad gebruikt, een soort gereedschapskist waarin allerlei tips en formats worden aangeboden.

### Participatieleidraad

- Behoeftte aan een praktische uitleg
- Deze leidraad helpt te bepalen:
  - waarom je gaat participeren
  - welke keuzes je moet maken
  - hoe je gaat participeren
  - wat je niet moet vergeten
  - wat de gemeente Vlissingen van je kan verwachten
- Inwoners en externe initiatiefnemers mogen deze leidraad ook gebruiken, maar ze zijn niet verplicht dit te doen

### Online en offline

**Online participatie**

- online enquête
- stemmen op verschillende projectplannen > ontwerpen
- interactie op project: reageren met berichtjes
- Inwoner pint ideeën op de kaart (herinrichting van de openbare ruimte)
- online bewonersavond
- online digitale workshop of inspiratiesessie
- Budget voor inrichten groenstrook tot speelveld; verdelen over verschillende potjes voor herinrichting



**Input offline & online eenvoudig verwerken in hetzelfde systeem.**

**Offline participatie**

- papieren enquête
- interviews
- bewonersbijeenkomst
- wijktafel
- pop-up evenement
- straatinterviews met online vragenlijst op de tablet
- bouwboard met QR-code

### Proces & communicatiemiddelen



Participatie Canvas Vlissingen		Naam project:	
<p><b>Doelen</b></p> <p>Wat zijn de participatiebehoefsten op de korte en lange termijn? Waarom is dit belangrijk? Waarom is dit belangrijk? Wat is het participatieniveau vastgesteld? Niet elke fase is hetzelfde: per fase een participatieniveau vaststellen?</p>	<p><b>Organisatie</b></p> <p>Wie is aansprakelijk en bestuurlijk verantwoordelijk? Welke profielbehouder is verantwoordelijk en is deze ook betrokken? Wie doet het project? Welke rol speelt de gemeente? Wie zijn de overzichten en draagvlak stakeholders? Wie zijn de leden van de projectgroep? Profiel van de deelnemers? • Welke rol speelt de projectgroep? • Wie gaat de input van de participatie verwerken? (Data analyse)</p>	<p><b>Communicatie</b></p> <p>Welke afspraken maak je met je communicatieadviseur? Hoe ga je communiceren over participatie? Welke communicatiemiddelen ga je inzetten? Welke platformen (of onderwerpen) zijn geschikt voor <a href="#">doelen.vlissingen.nl</a>? Hoe past participatie in de lokale communicatiestrategie? Hoe ga je een terugkoppeling aan de participatie? Is er communicatie en participatie budget gereserveerd? (De communicatieadviseur: de gaat over interne voor advies en uitvoering en kosten van communicatiemiddelen.)</p>	
	<p><b>Doelgroep</b></p> <p>Wie is de doelgroep? (Interimdoelen) Zijn er specifieke groepen of organisaties waar je op wilt richten? Welke bereikbaarheidsniveau heeft de doelgroep (i.e. 'Citizenship')? Is er sprake van laagbetrokkenheid of anderszins laagbetrokkenheid? Zijn er financiële, organisatorische of juridische risico's?</p>	<p><b>Planning</b></p> <p>Hoe gaat de participatieplanning eruit? Zijn er belangrijke data om mee te werken? Staan er activiteiten of evenementen gepland die nieuwe participatiekansen creëren?</p>	
<p><b>Cijfers</b></p> <p>Wat ga je meten? En waarom? Waarom is het project succesvol?</p>	<p><b>Risico's</b></p> <p>Wat zorgt er intern mogelijk voor een risico of obstakel? Met welke externe factoren moet je rekening houden? Ligt het project gevoelig? (politiek, ethiek of samenleving?) Zijn er financiële, organisatorische of juridische risico's?</p>		

De gesprekken in de netwerkrondes waren een feest van herkenning. Ook in andere werkvelden - zoals bij een woningbouwcorporatie - loopt men tegen dezelfde dingen aan. Herkenning en uitwisselen van ervaring is daarom belangrijk. Je bent met hetzelfde bezig en je leert van elkaar. Je komt elkaar tegen en je wisselt uit.

Maar ook: bij jouw organisatie ben je alleen. In elke organisatie wordt het ánders geregeld. Allemaal zijn we aan het struggelen met een format voor hoe het zou moeten. Kunnen we dat samen oppakken?

### ***Het voornemen:***

We komen snel met een kleine groep samen om een format te maken voor participatie. Een format dat alle gemeenten en maatschappelijke organisaties in Zeeland kunnen/mogen gaan gebruiken. De resultaten van de groep kunnen toegankelijk gemaakt worden via het Participatienetwerk Zeeland.

### ***De tip:***

De participatieladder: die zou er niet moeten zijn, want de ene vorm is niet beter dan de andere.

### ***De uitdagingen:***

- Hoe communiceer je, als je onderzoeken nog lopen en mensen ongerust worden. Kozen we daarom het juiste moment om te starten met communicatie? En hoe borg je je communicatie?
  - Ja dit gaat over managen van verwachtingen. Eerst kijken welke kaders er zijn voordat je gaat communiceren. Als opdrachtgever helder hebben waarmee je naar buiten kan.
- Aandacht voor evaluatie. Hebben we bereikt wat we wilden? Hebben we genoeg mensen bereikt van de mensen die we wilden bereiken? Concrete afspraken over evaluatie ontbreken vaak.

# Project - open plan proces - de Crocuslaan bij Woningbouwcorporatie l'escout



Door Mary Berndes en Natasja Swennen.

Het open planproces de Crocuslaan vond plaats in een buurt met woningen van l'escout. De huurders mochten meedenken over de aanpak: renovatie of sloop. Samen met een projectgroep die bestond uit huurders heeft l'escout het traject doorlopen. Uiteindelijk is de keuze op sloop gevallen en is er een mooie samenwerking ontstaan met de huurders, l'escout, de gemeente en de Huurdersvereniging Vlissingen.

*'We hebben fouten gemaakt, maar we hebben goede en mooie dingen gecreëerd, samen in het proces. Met uiteindelijk doel: wat kunnen we van elkaar leren?'*



1<sup>e</sup> traject: Adviseren  
2<sup>de</sup> traject: Coproduceren  
3<sup>de</sup> traject: Raadplegen

Voor het 2<sup>e</sup> traject zochten we meedenkers. De vraag aan de huurders was heel open: we gaan slopen, maar wat en waar gaan we terugbouwen, hoeveel groen moet er komen, en waar komen de parkeervakken? Al deze vragen hebben we met de projectgroep besproken. L'escout is ook de wijk ingegaan met deze vragen, om zo de stem van alle huurders binnen te halen.

Dit heeft geresulteerd in de volgende resultaten:

- L'escout bouwt woningen met diverse plattegronden (6 verschillende woningtypen)
- L'escout bouwt woningen terug in alle huurklassen
- L'escout bouwt woningen voor alle soorten huishoudens
- Samen met de gemeente ontwikkelen we autoluwe Leefstraten

## 2<sup>de</sup> traject: Coproduceren



### Wat hebben we geleerd bij dit project:

- Vooraf bepalen of het renovatie of sloop/nieuwbouw wordt
- Meer in de wijk / centraal punt aanwezig zijn
- Randvoorwaarden duidelijk en herhaaldelijk communiceren

<https://lescaut.nl/projecten/crocuslaan-en-omgeving/>  
<https://www.youtube.com/watch?v=k6jxrE3FBoU>

Uiteindelijk een mooie uitkomst en een waardevol, maar ook intensief participatie traject waar we als organisatie trots op mogen zijn!

Aandachtspunt:  
Communicatie kon  
duidelijker

Aandachtspunt:  
Beter onderzoek naar de  
kwaliteit van de woning aan  
de voorkant.

**Conclusie:**  
proces is overall positief beoordeeld

Ideeën van de  
bewoners hebben plek  
gekregen. Denk aan  
tuinstraat,  
woningplattegrond etc.

Aandachtspunt:  
Centrale  
ontmoetingsplek in de  
wijk wordt gemist.

Aandachtspunt:  
Duidelijker afstemming  
tussen gemeente en  
l'escaut voor wat betreft  
openbare ruimte,  
openbaar groen etc.

  
l'escaut



### De tips:

- In een open plantraject haal je heel veel éxtra informatie op (die je anders nooit had gekregen).
- Informeren is ook een belangrijke participatievorm. Als intem iedereen hard bezig is, horen belanghebbenden dat niet. 'Maar er is geen nieuws!' 'We zijn bezig met offertes ...'
  - Zég dat dan (en wacht niet tot mensen boos worden of afhaken)!
  - Vertel dat nadat inwoners hebben gereageerd, het altijd nog zo'n 3 maanden duurt voordat er iets gebeurt.
  - En geef aan waarom het uitgelopen is



### TUSSENTIJD BLIJVEN INFORMEREN

- Maak geen keus tussen online participatie of bijeenkomsten. Ieder mens die een mening geeft is waardevol.
  - Heb je een digitaal platform? Let wel op waarom mensen er niet op komen. Waar ligt dat dan aan? Kan je misschien wat aan doen.
- Ga struikroven! Bij woningen die gesloopt gaan worden, kun je organiseren dat de omwonenden struiken mogen meenemen. Het idee erachter: meer groen in de wijk. En de planten hoeven niet te worden weggegooid (duurzaam), plus: een tuin inrichten is best dúúr!

### **Veel uitdagingen:**

- Wanneer ga je participeren? We wilden vroeg beginnen met participatie maar we hadden een onderzoek nodig, waardoor het proces al met al 5 jaar duurde. De huurders wachtten op de onderzoeken, maar hadden wel hun mening (renoveren!). Zij zitten veel te lang in onzekerheid. Zo'n lang traject breekt de mensen op.
  - Participeren in later stadium is soms beter. In een volgend project, bedenken we eerst een antwoord: 'Dit gaan we doen'. En van daaruit gaan we luisteren en praten.
- We hadden een onderzoek in gang gezet. En mensen die meepraatten wilden per sé renovatie. Uit het onderzoek kwam sloop. Moeilijke boodschap.
- Een dergelijk project brengt veel emoties te weeg. Eerst woede en verdriet, het is echt een rouwproces.
- Mensen veranderen ook. Mensen die ooit kwamen voor de grote tuin, kunnen die nu vaak niet meer onderhouden. Daar moet je als corporatie ook rekening mee houden. Terneuzen sinds juni 16 % van de huishoudens zitten op het digitale platform.



L'escout: 'Fijn om dit proces nu hardop te delen met externen. Blij met de vragen en de gesprekken. Maakt je sterker bij het motiveren. Goed om in de spiegel te kijken en bevestiging te zien'.

**Samen Recht Vinden** door Sarah Kurvink. Burgers kunnen sinds 2 jaar bij Samen Recht Vinden terecht als zij ergens tegenaanlopen. Bijvoorbeeld als ontstane verwachtingen niet zijn nagekomen, of als het niet lukt om in gesprek te komen. Burgers vinden bij deze organisatie een centrale derde die dan wil helpen met het oplossen van het probleem. 'Samen Recht Vinden helpt inwoners van Zeeland die (juridische) problemen hebben met instanties, om er samen uit te komen. Om te voorkomen dat mensen verstrikt raken in langdurige, bureaucratische trajecten. Samen met alle betrokkenen zoeken naar een oplossing waar iedereen mee verder kan'.



De drempel naar 'het recht' is heel groot. Er wordt over je heen gewalst. Natuurlijk, altijd zijn er mensen die het ergens niet mee eens zijn, maar gehoord worden, verduidelijking en uitleg is belangrijk en wordt vaak overgeslagen. Mensen ervaren vaak dat de overheid niets doet met de ideeën van mensen. Bij participatietrajecten hoop je dat er goed geluisterd wordt zodat je je gehoord voelt. Maar soms zegt de gemeente of de maatschappelijke organisatie dat ze de andere kant op wil. Dat komt regelmatig voor. Soms is dan een gesprek nodig, voor verduidelijking.

Samen Recht Vinden is in 2001 gestart als proeftuin project van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. Het project is nadien verlengd tot 1 januari 2025. De verlengde proeftuin wordt mogelijk gemaakt door de Regiodeal Zeeuws-Vlaanderen met cofinanciering door Zeeuwse gemeenten, de Provincie Zeeland en het Ministerie.

## Hoe werkt het?

Op locatie brengen ze in kaart wat er precies aan de hand is. Met wie is er een probleem, wanneer is dit begonnen en wat wil je bereiken? Daarna kijken ze samen met jou naar wat de beste oplossing is en maak je samen een stappenplan. Soms proberen ze (in overleg met jou) ter plekke contact te zoeken met de andere partij. Om helderheid te krijgen en een oplossing te vinden. Als dat niet direct lukt, gaan ze samen met jou verder aan de slag. Net zolang tot iedereen weer verder kan.

Samen Recht Vinden is geen rechtbank, geen advocaat en geen Ombudsman. Als het nodig is werken ze met hen samen, maar alleen als dat helpt om samen een rechtvaardige oplossing te vinden. [www.samenrechtvinden.nl](http://www.samenrechtvinden.nl)

### De tips:

- Ook bij een zorgvuldig participatietraject zijn er mensen die zich er niet bij neerleggen. Dan is het mooi als de gemeente een neutrale partij zoekt, en niet meteen de jurist van de gemeente in stelling brengt.
- Wanneer er een negatief besluit gaat vallen, neem vooraf contact op met de initiatiefnemer. Daar heb je later profijt van, als je dingen van burger verwacht.

### De uitdagingen:

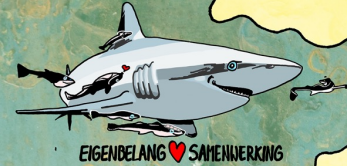
- Communiceer helder. En eerlijk. Een nee is ook een antwoord.
- Communiceer niet vanuit wantrouwen, want dan vraag je om wantrouwen.



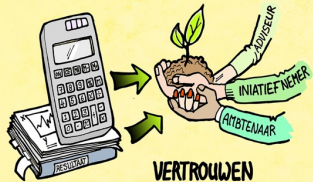
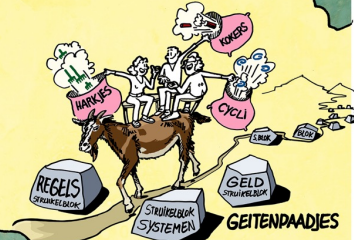
# de reizen van de expeditie brengen ons v er!



- Samen leven, samen werken. Een mini-symposium v or vertrek!
- Wij dagen je uit! Over Right to Challenge, het uitdaagrecht als participatie instrument
- 'Anders denken, anders organiseren'. Werken vanuit de bedoeling met Wouter Hart
- Startbijeenkomst intervisie overheidsparticipatie/ burgerparticipatie met Patrick Platschorre
- Vertrouwen om mee te doen?' met Monique Kremer (Standplaats Zeeland)
- 'Dilemma's bij actief burgerschap': waar lopen professionals en vrijwilligers tegenaan? Met Monique Kremer
- Zomernetwerkbijeenkomst met Stefanie Couwenberg.
- 'Jongeren & inclusie': iedereen doet mee! In Buurthuis de Pit met jongeren



- 'Zonder eigenbelang geen goede samenwerking' met Ruben van Wendel de Joode
- 'Hoe doet iedereen mee? Over Jongerenparticipatie met Yvonne van Vonno en Isa Stokkink
- 'Het managen van participatieverwachtingen' nazomernetwerkbijeenkomst
- Struikelblokken en Geitenpadjes met Katalys



EXPEDITIE PARTICIPATIENETWERK ZEELAND