

# **Verslag Werkconferentie participatie en communicatie**

**19 oktober 2006**

**Rabothheater**



© werkgroep Participatie en communicatie  
Gemeente Hengelo

## Inleiding

*"De burger staat centraal", "burgerparticipatie moet bevorderd worden".* Mooie kreten, maar we weten allemaal hoe lastig dat is in de praktijk. Hoe gaan we om met de spanning tussen individueel en algemeen belang. Hoe 'managen we de verwachtingen' bij de burger. Hoe maken we een goede inschatting van welke vragen, reacties en weerstanden we kunnen verwachten? Wat moet je wel en niet accepteren als ambtenaar als je onheus wordt bejegend door een boze burger? Wat is de rol van bewonersorganisaties nu eigenlijk, wanneer moet je die waarbij betrekken? Wat is de participatieladder en hoe hanteer je die precies?

De werkconferentie moet worden gezien als een gezamenlijke start, met als doel het creëren van draagvlak en enthousiasme. Daarnaast is het de bedoeling om met elkaar ideeën en ervaringen uit te wisselen om op grond daarvan concrete vaardigheidstrainingen te kunnen organiseren.

Voor wie:

Voor iedereen die direct of indirect met het betrekken van burgers bij beleid en uitvoering te maken heeft.

- Direct, omdat je regelmatig met burgerparticipatie te maken hebt.
- Indirect kan zijn: via beleidsnotities of als leidinggevende.

Met bijna 80 aanwezigen was de opkomst goed!!

Het programma, dat goed gevuld was, zag er als volgt uit:

## Programma, werkconferentie participatie 19 oktober 2006

9.00 - 9.30 uur	Ontvangst koffie
9.30 - 9.40	Opening werkconferentie door <i>burgemeester Frank Kerckhaert</i>
9.40 - 9.45	Dagvoorzitter <i>Wytske Kist</i> (Huijskens & Ishta, corporate & financial communications)
9.45 - 10.15	Presentatie resultaten evaluatie interactief werken 2005 door <i>Joke Grooters</i> (Kennisinstituut Stedelijke Samenleving, voorheen onderzoeker Hengelo)
10.15 - 10.45	Presentatie onderzoek houdingsaspecten Enschedese ambtenaren bij project "Onze buurt aan zet" Enschede door <i>Gideon Sterkenburg</i> (Universiteit Twente)
10.45 - 11.00	<i>Pauze</i>
11.00 - 11.45	Discussie in werkgroepen over presentaties en participatie-ervaringen
11.45 - 12.15	Plenaire terugkoppeling conclusies werkgroepen
12.15 - 13.15	<i>Lunch</i>
13.15 - 13.45	Presentatie ervaringen bewonersorganisaties met de gemeente door <i>Ellen Odenthal</i> (wijkraad Slangenbeek) <i>Roy Roemaat</i> (wijkraad Berflo Es/Veldwijk)
13.45 - 14.00	Discussie
14.00 - 14.15	Inleiding <i>Angèle Scholtes</i> (communicatieadviseur) pilottraining organisatie bewonersavonden en presentatie ervaringen van twee medewerkers met pilottraining
14.15 - 14.30	<i>Pauze</i>

14.30 - 15.30	Discussie in werkgroepen over mogelijke verbeteringen m.b.t. participatie
15.30 - 16.00	Plenaire terugkoppeling resultaten werkgroepen
16.00 - 16.30	Samenvatting opbrengsten werkconferentie en vervolg, afsluiting door de dagvoorzitter
16.30 - 17.30	Napraten met hapje en drankje

## Opening door Burgemeester Kerckhaert

Na een korte intro door dagvoorzitter Wytske Kist is het woord aan burgemeester Frank Kerckhaert. De burgemeester heet iedereen van harte welkom en spreekt zijn waardering uit voor de grote opkomst. Dit geeft aan, zo zegt hij, dat we met ons allen het belang van goede communicatie met de burger onderkennen.

De burgemeester geeft aan dat het onderwerp hoog op de agenda staat van zowel college als gemeenteraad. Hij citeert uit het collegeprogramma: 'Er moet vooraf heldere communicatie plaatsvinden met burgers over de het gewenste of mogelijke niveau van de participatieladder en dus over de invloed die zij kunnen uitoefenen. In de wijken laten we bewoners actief deelnemen aan overleg over problemen in de wijk op het gebied van verkeer of veiligheid en over voorgenomen inrichtingsmaatregelen op het gebied van groen en speelplekken. Ook in de uitvoeringsfase is het in gesprek gaan met bewoners van belang.'



Hij geeft aan het leren van elkaar heel belangrijk is, omdat participatie een lastig onderwerp is. Het is als vertegenwoordiger van de gemeente vaak moeilijk om het goed te doen in de ogen van de bewoners. Maar het is wel die bewoner waar we voor werken en een van de doelstellingen van de hele **SWINGH-operatie** was om het nog beter te doen voor die bewoner. Om die bewoner nog centraler te stellen in ons handelen.

De burgemeester wijst op de rol van de stadsdeelregisseurs en afdeling Communicatie. Beiden kunnen helpen bij participatie, hebben veel kennis en ervaring in huis. Die kennis en ervaring wordt vaak nog onvoldoende benut. Hij wenst iedereen een hele vruchtbare, maar ook plezierige dag toe.

## Presentatie door Joke Grooters (KISS)

Joke heeft toen zij nog als onderzoeker voor de gemeente Hengelo werkte het interactief werken geëvalueerd.



Hieruit is een aantal resultaten/ conclusies en aanbevelingen voortgekomen welke de aanleiding zijn geweest voor de werkgroep Participatie om de werkwijze omtrent het interactief werken (participatie en communicatie) te verbeteren. Hieronder de presentatie van Joke.

Werkconferentie participatie  
Hengelo  
19 oktober 2006



Evaluatie interactief werken

Joke Grooters  
Programmacoördinator  
Kennisinstituut Stedelijke Samenleving

info: [www.kiss-oost.nl](http://www.kiss-oost.nl)

Opbouw Presentatie

- Aanleiding
- Opzet onderzoek
- Beleidsdoelen /tevredenheid
- Toolkit
- Voorwaarden
- Implementatie
- Burgers over interactief werken

Aanleiding evaluatie

Vorige collegeperiode start interactief werken

Afspraak raad  
evaluatie interactief werken

1

2

Evaluatie interactief werken  
opdracht

Evaluatie beleidsdoelen  
Tevredenheid ambtenaren, bestuur, raad, burgers  
Nogmaals toolkit (handleiding)  
Positie raad  
Houding ambtenaar

Opzet evaluatie

Interviews  
16 respondenten  
Ambtenaren, wethouders, raadsleden en burgers  
Interview half gestructureerd

3

4

Interactief werken  
resultaat

- Veel definities interactief werken
- Interactief werken is belangrijk
- Beleidsdoelen I.W:
  - Relatie burger bestuur beter
  - Draagvlak beleid groter
  - Kwaliteit beleid beter
  - Tijdsduur niet korter
- Eindoordeel het gaat, verbeteringen noodzakelijk

Interactief werken  
toolkit

- Aanscherpen beleidsdoelen
- Aanscherpen definitie
- Aanvullen met geschikte onderwerpen

5

6

Interactief werken  
toolkit

Wat Geschikt hogere treden

- Onderwerp raakt burger
- Concreet
- Korte periode

Wat Ongeschikt hogere treden

- Bestuur uitgesproken mening
- Uiteenlopende meningen
- Gebrek tijd
- Financiële ruimte

NIMBY projecten informeren en uitleggen.

Interactief werken  
toolkit

Praktijk  
Vooral Informeren en raadplegen:

- Ruimtelijke plannen, wijkplannen, horecabeleid, minderheden
- Bewoners, bewonersorganisaties, ondernemers, doelgroepen

Hogere treden participatie

- Nota's b.v. gezondheidsnota, sportnota
- Participatie door instellingen, adviesorganen (sportraad, gehandicaptenraad)

7

8

**Interactief werken  
toolkit**

Veel ruimtelijke plannen  
Inspraak verplicht  
v.b.  
- Inbreidingsplan Spechtstraat  
- Gebied Groothuis

- Handleiding bewonersavond voor en door medewerkers

9

**Interactief werken  
voorwaarden, werkwijze, houding**

Interactief werken vergt:

- projectmatige aanpak
- interne afstemming afd. communicatie, stadsdeelregisseurs, bestuur

10

**Interactief werken  
voorwaarden, werkwijze, houding**

Houding:

- Duidelijk, transparant/open, inlevend
- Burger serieus nemen

11

**Interactief werken  
implementatie organisatie**

- Implementatie niet optimaal
- i.w. niet 'tussen de oren'
- versnipperde ervaring

12

**Interactief werken  
implementatie organisatie**

- Implementatie veranderproces
- Werkwijze onderhouden
- Leren projecten verleden
- Leerprojecten opzetten
- Toolkit telkens verbeteren
- Discussie participatie/interactief werken

13

**Interactief werken  
Stichting Hart voor Zuid**

Professionele organisatie en vrijwilligersorganisatie

- Planproces uitleggen
- Procesmanager

Complex proces

Participatie hier hoogopgeleide leken

- Deskundigheid
- Positie stichting (tussen twee vuren)

14

**Interactief werken  
Stichting Hart voor Zuid**

Convenant:

- geld, deskundigheid
- Informeren/raadplegen - planproces
- Coproduceren - communicatie over plan achterban

veel invloed communicatie minder invloed op plan zelf!

St. HvZ tevreden over informatie, ontevreden invloed

- Convenant aanvullen participatieladder met uitleg
- Evaluatie planproces met alle actoren

15

**Interactief werken  
gehandicaptenraad**

Adviesorgaan

Convenant: adviseren informeren

Gemotiveerd afwijken advies GR

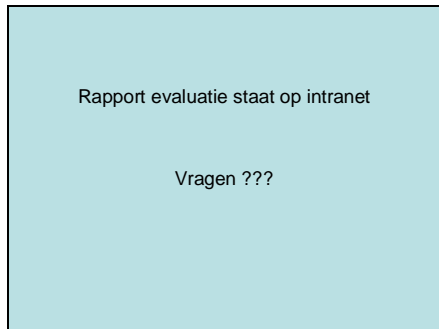
Overleg wethouder

Deelname ITO (integraal toegankelijkheidsoverleg)

Subsidie deskundigheid

De gehandicaptenraad is tevreden

16



17

Naar aanleiding van de presentatie gaat de dagvoorzitter de zaal in met een aantal vragen:

- Wat is de nieuwe definitie van interactief werken?
- Gebruikt u de participatieladder in uw werk?

Het antwoord op de eerste vraag is dat de werkgroep participatie niet de definitie heeft veranderd. De naamgeving, we praten over **participatie**, en de manier waarop we dat uitdragen, zijn van belang. Het gaat daarbij voornamelijk om het managen van de verwachtingen van de burger. Op de vraag of de participatieladder werd gebruikt, was het antwoord nee.

## Presentatie Gideon Sterkenburg



Gideon Sterkenburg is onderzoeker aan de Universiteit van Twente en heeft daar een onderzoek verricht naar de houding van ambtenaren bij het project Buurt aan Zet in Enschede. Deze presentatie is vanwege het onderzoek sterk gericht op de rol van ambtenaren.

Het is goed hier te benadrukken dat ook bestuurders een duidelijke rol hebben!

### *Kansen*

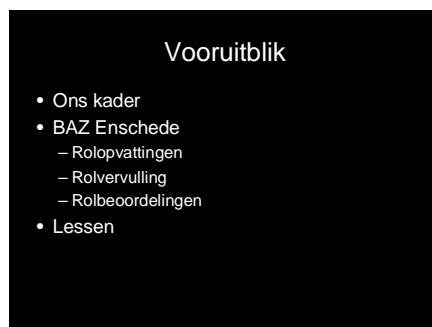
Ambtenaren kunnen met hun houding het proces beïnvloeden.

Een voorbeeld: Over het algemeen heerst er geen positief beeld van ambtenaren. Je kunt hier handig

gebruik van maken door mensen in positieve zin te verrassen en zo een coöperatieve sfeer te creëren.



1



2

### De burger en de overheid

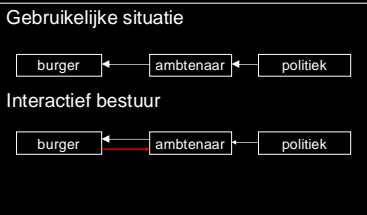
- Vier rollen
  - Kiezer
  - Onderdaan
  - Klant
  - Coproductent



3

### Positie ambtenaar


- Gebruikelijke situatie
- Interactief bestuur



5

### Onze Buurt aan Zet Enschede

- Drie wijken, 2 miljoen
- Opgezet ism burgers
- Projecten
- Burger is opdrachtgever



6

### Opvattingen van burgers

- Laat de burger aan zet
- Alles voor de burger, maar door de ambtenaar
- Ambtenaar als verkoper

De burger is niet altijd zelfzuchtig

8

### Rolvervulling van ambtenaren

- De bureaucratische rolvulling
- De BAZ rolvulling

9

### Waarom meedoen?

- Het is leuk
- Uit plichtsbesef
- Er valt wat te halen
- De inbreng voegt echt wat toe

Kortom:  
**Hoe verleiden wij de burger?**

4

Bij interactief bestuur krijgt de ambtenaar niet alleen vanuit de politiek de kaders, maar ook vanuit de kant van de burgers.

---



---



---



---

### Opvattingen van ambtenaren

- Laat de burger aan zet!
- Dien de burger met beleid

7

Als uitgelegd kan worden hoe beleid bijdraagt aan het algemeen belang toont een burger vaak veel begrip.

---



---



---



---

Bureaucratisch houdt hier in: toetsing aan beleid, met weinig inlevingsvermogen.

BAZ invulling betekent hier meedenken, samen een plan maken.

---



---

### De bureaucratische rolvervulling



```

    graph LR
      A[Idee komt bij de ambtenaar] --> B[Idee toetsen aan wettelijke en beleidsmatige kaders]
      B --> C[Beslissing meedelen (soms schriftelijk)]
  
```

10

Goed luisteren naar de burger en het beleid uitleggen kan goed werken in de bureaucratische opvatting. Het vereist wel bepaalde vaardigheden van de ambtenaar.

---



---



---

### De BAZ rolvervulling



```

    graph LR
      A[Idee komt bij de ambtenaar] --> B[Wat is het doel van de burger? Hoe kan doel binnen de kaders worden gerealiseerd?]
      B --> C[Samen plan maken]
  
```

11

### Beoordeling door ambtenaren

- Ongeacht rolvervulling:
  - Voldoende tot ruim voldoende
- Criteria
  - Eigen rolopvatting
  - Ambtenaren doen het altijd goed

12

### Beoordeling door burgers

- Bureaucratische rolvervulling = beroerd
- BAZ-rolvervulling = prima

Aanvullende Criteria

- Klik
- Mate van realisatie

Natuurlijk ontbreekt soms gewoon de klik voor een constructieve oplossing en is de mate van realisatie van de wensen een belangrijke factor bij het bepalen van de tevredenheid.

---



---



---

13

### Verklaring rolvervulling

- Rol van de chef
- Eigen opvatting, maar...
- Opvatting en vervulling vallen niet altijd samen!!
- Niet alleen opvatting maar ook vaardigheid

### Tips/Stellingen

- Bureaucratische waarden hoeven niet overboord bij interactief bestuur
- Maar leer te luisteren, begrip te kweken voor kaders, en te wijzen op voordelen van bestaande oplossingen.
  - Praat met collega's over je aanpak
  - Schakel vaardige collega's in
- Maak het uitleggen van beleid vast onderdeel van de projectvoorbereiding.

14

Interactief bestuur alleen daar waar het belang ervan duidelijk is. Bv. waar het directe leefomgeving betreft.

---



---



---

### Tips/Stellingen

- De burger is niet altijd zelfzuchtig. Ga daarom van het beste uit, terugpakken kan altijd nog...
- Zorg dat je baas gevoel krijgt voor IB.
- Samenwerken is verleiden, niet kleffen: sta op je strepen.

16

## Werkgroepen: ochtendgedeelte

Zowel in de ochtend als in de middag splitst de groep zich in werkgroepen.

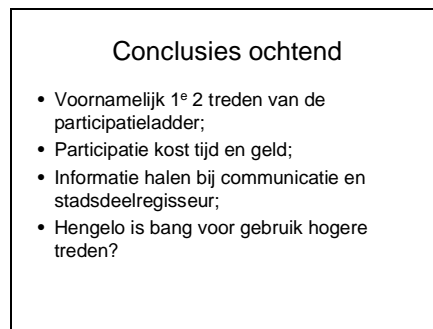
Het doel van de ochtendwerkgroep is het laten landen en verwerken van de resultaten van de beide ochtendpresentaties, kortom stilstaan bij burgerparticipatie. Wat betekent burgerparticipatie voor de deelnemers in kwestie en wat zijn de ervaringen van andere deelnemers?

De discussie wordt gestart rond de volgende vragen: wat heeft je geraakt in de presentaties? Wat is je opgevallen? Wat vind je zelf eigenlijk van het hele idee van burgerparticipatie? Wat is je houding, attitude? Wat zijn je eigen ervaringen met participatie? Herken je bepaalde zaken in de presentatie of juist helemaal niet?

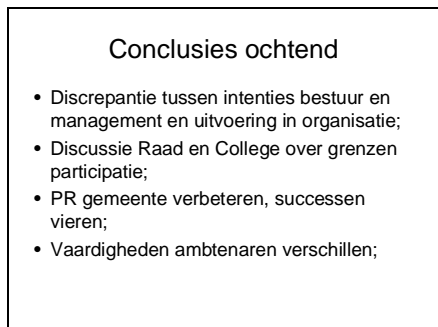
De belangrijkste conclusies van de ochtend zijn hieronder weergegeven.



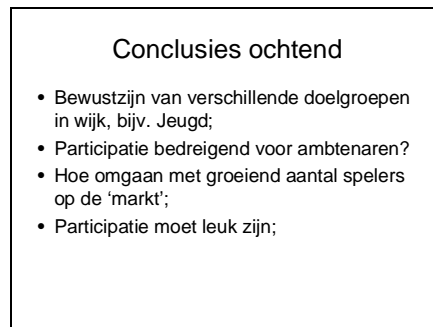
1



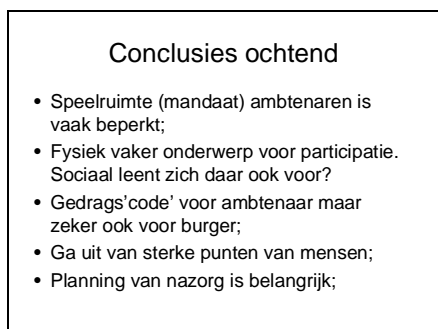
2



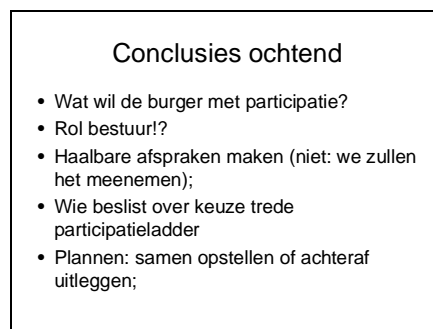
3



4



5



6

### Conclusies ochtend

- Participatie eigen maken, is onderdeel van werk;
- Niet alleen cultuur, maar ook capaciteit in tijd en geld nodig;
- Verschillen onderkennen tussen participatie op fysiek en sociaal vlak;
- Intern taken en rollen helder communiceren;

7

### Thema's ochtend

- Tijd
- Politiek en participatie
  - Discussie raad/college over grenzen participatie
- Projectmatige aanpak
  - Afspraak is afspraak
  - Maatwerk
  - Mandaat
  - Nazorg
- Vaardigheden ambtenaren
  - Omgaan met weerstand

8

### Thema's ochtend

- Maak het participatieplan samen met de burger
  - Wat wil de burger met participatie?
- Meer partijen bij participatie dan alleen inwoners
- Wie beslist de trede?
  - Hogere treden durven toepassen

9

### Overige bevindingen uit de ochtendwerkgroepen:

#### Groep 1

- Activeren van mensen:
  - Wijkgericht à mensen opzoeken, daardoor meer voeling wat speelt. Probleem, tijd en middelen
- Participatie vergt tijd en middelen. Met de goede houding van de ambtenaar alleen zijn we er nog niet

#### Groep 2

- Ging vooral over fysiek, weinig over sociaal.
- Participatie is middel om kwaliteit te verhogen, niet alleen om problemen te voorkomen.
- Belang cultuur/ houding
- Burger mee laten bepalen waar hij over meepraat
- Leek allemaal erg vanzelfsprekend (praktijk weerbarstig)
- Randvoorwaarden/ faciliteiten krijg je die?
- Zijn verwachtingen van de rol ambtenaar niet te hoog?
- Beleid simpel uitleggen – herhalen.
- Kleine groep zet boel in rep en roer (bijv. Troelstrastraat), meerderheid hoor je niet!  
(Discussie: alleen afgaan op meerderheid is vaak ook niet goed. Gaat om kwaliteit!)
  - è Vaardigheid ambtenaar vraag je veel van?Moet iedereen dit kunnen? Moet je dat willen? Veel meer kijken naar vaardigheden.



#### Groep 3

- Voor jongeren/ burgers lage inkomens moet wat te halen zijn
- Tegenstelling jongeren – ouderen, oog hebben voor empowerment jongeren.
- Participeren is informeren tot/met maximaal participeren
- Interactief werken heeft gerealiseerd in meer verplaatsing in bewoner(s)
- Kwetsbaar durven opstellen

- Buurt aan Zet op hoger abstract niveau moeilijk te realiseren
- Participatie betekent ook lange adem hebben voor ambtenaar en burger
- Beleidsdoelen SMART opstellen
- Participatie is bedreigend voor ambtenaren
- Strak beginnen, later meer ruimte
- Meer spelers

#### Groep 4

- Uitleggen gebeurt slecht
- Financiële speelruimte
- Niet verbloemen
- Regie van de avond
- Draagvlak creëren voor participatie
- Managen van verwachtingen
- Burger serieus à snel terugkoppelen
- Geef altijd antwoord, ook bij nee
- Heeft de burger ook een participatieladder?

#### Groep 5

- Zonder kaders werkt het niet
- Informatiegelijkheid is een must
- Openheid en eerlijkheid is basis voor communicatie
- Wat is de rol van professionals in het veld
- Externe partners hebben vaak ouderwetse opvatting van participatie.
- Er voor waken dat we niet de eigen weerstand organiseren.
- Goed ingericht participatie proces in winst voor alle partijen.
- Niet alles is voor participatie geschikt
- Evenwicht tussen intern en extern draagvlak
- Algemeen-individueel: DE burger bestaat niet
- Juiste moment! Anders averechts
- Nimby à juist wel in participatieladder (schaal)



## Presentatie wijkorganisaties

Na de middag vindt een presentatie plaats door twee wijkorganisaties. (Ellen Odenthal en Roy Roemaat).

Zij hebben eerder op 23 mei 2006 een presentatie gehouden op een bewonersavond die in samenwerking met de gemeente was georganiseerd.

Het opvallende hierbij is dat het gaat om twee sociaal heel verschillende wijken. De wijken ervaren echter dezelfde problemen in de communicatie met de gemeente.

Wanneer we focussen op de sfeer van de communicatie zijn er twee punten die de wijkorganisaties ons willen meegeven.

- De gemeente moet (in ieder geval gevoelsmatig) toegankelijk zijn.
- Gemeente en wijkorganisatie staan aan dezelfde kant.

De wijkorganisaties geven ook aan moeite te hebben met de overtuiging van de ambtenaar. Deze is niet altijd feitelijk te onderbouwen, maar als de ambtenaar een bepaalde overtuiging heeft, komt men daar niet meer doorheen.

Ook vanuit de zaal herkennen ambtenaren die als burger (want dat zijn we ook natuurlijk) een bijeenkomst hebben bezocht dit beeld.

Een wijkorganisatie heeft net als de gemeente ook te maken met tegengestelde belangen, bijvoorbeeld als verschillende straten het niet met elkaar eens zijn. De gemeente moet dan soms pal voor het algemeen belang gaan staan. Open transparante communicatie over het onderwerp werkt dan vaak wel.

Vaste aanspreekpunten binnen de gemeente (bijvoorbeeld de stadsdeelcoördinator) kunnen wel helpen. Nieuwe leden van wijkorganisaties ervaren het als erg moeilijk om 'binnen te komen' en een netwerk op te bouwen. De vindbaarheid van bepaalde gemeentelijke producten is moeilijk. Het stramien moet zijn: stadsdeelcoördinator zet uit en inhoudelijke afdeling koppelt terug.



Een stadsdeelregisseur merkt op dat de koppeling met de back-office beter moet.

## Terugkoppeling pilottraining (Paula Hester/ Kees van 't Hoff)

12 deelnemers hebben ter voorbereiding op de gemeentebrede trainingen gericht op het verbeteren van participatie en communicatie, een pilottraining *Bewonersbijeenkomsten* gevolgd. De tweedaagse training werd door Paula en Kees als erg nuttig ervaren. Er is bewust gekozen voor een mix vanuit de fysieke en de sociale sectoren. Hierdoor kon men veel leren van elkaars aanpak en visie. Want dat er veel te discussiëren valt over de juiste manier van burgerparticipatie 'bedrijven' kwam al gauw aan het licht. De trainer bouwde hiervoor ook bewust ruimte in. De sfeer was open en constructief.

De training biedt goede handvaten voor de gemeente, was de unanieme mening. Je leert wanneer je burgerparticipatie kunt inzetten en er zijn tips hoe je de het implementeert, met nadruk op de bewonersavonden. Ook hier weer dat goede communicatie in de voorbereiding van essentieel belang is. Ten slotte was er een dagdeel ingeruimd voor presentatievaardigheden, waarbij elke cursist voor de groep (en de camera!) mocht oefenen en feedback kreeg. Nuttig!

Het programma was erg vol, waarop is besloten het onderwerp 'omgaan met agressie' te schrappen en er eventueel een aparte training van te maken.

Uit de werkgroepen zal tijdens de werkconferentie blijken dat er behoorlijk veel animo bestaat voor de training Bewonersavonden.

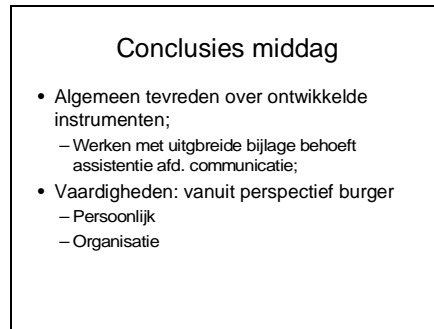
## Wergroepen: middagedeelte

In de middag wordt wederom uit elkaar gegaan in de werkgroepen. De middagworkshop had twee doelen. Een doel is het inventariseren van wat de deelnemers nodig hebben om burgerparticipatie nog beter vorm te geven. Het andere doel is becomingtariëren van reeds ontwikkeld materiaal voor het organiseren en vormgeven participatie (de participatiewijzer, checklist bewonersbijeenkomsten, draaiboek bewonersbijeenkomsten).

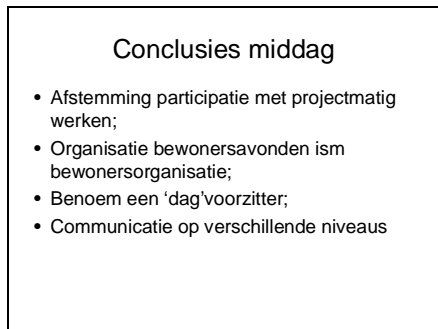




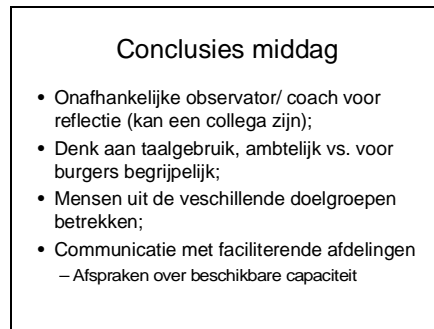
1



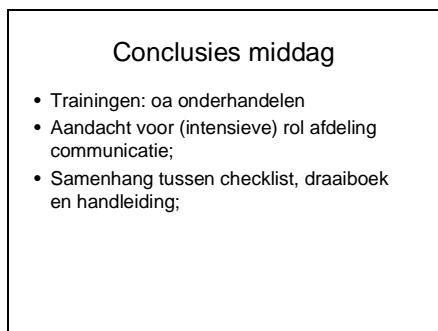
2



3



4



5

Opvallend was dat de genoemde aandachtspunten in de ochtend en de middag veelal overeenkwamen.

De sheets geven de hoofdlijnen weer van de middagwerkgroepen. Er zijn natuurlijk meer opmerkingen geplaatst tijdens deze middagsessie. Die vindt u hieronder.

De werkgroep had reeds drie producten (Checklist en Draaiboek bewonersavonden;

Participatiewijzer Hengelo) voorbereid. De algemene indrukken hiervan waren goed. Wel waren er een aantal aanvullingen die de werkgroep zoveel mogelijk zal verwerken in de eindproducten.



#### Groep 1

Mbt de checklist:

- samenvatting geplastificeerd

Overig:

- Trainingen
- Gemeentelijk organisatiebureau om bijeenkomsten te organiseren (ruimte, brieven, uitnodigingen, etc.), geld vrijmaken binnen projecten, eventueel capaciteit inhuren.

- Terugkoppeling/ nazorg à ook budgetteren binnen project
- Wijkraad, bewonersorganisatie, individuele bewoners hebben allemaal aandacht nodig à verschillende niveaus van participatie/ communicatie
- Meer inzetten op en experimenteren met hogere treden

### Groep 2

- Luisterend vermogen/ boodschap op kunnen pikken/ inlevingsvermogen.
- Competentieprofiel vaststellen  
wat voor rol speel je?
- Presentatietechniek (voor grote zaal)
- Zelfkennis van groot belang
- Spanningsveld inhoudelijke bevoegdheid (optimale oplossing)  
vs.  
Optimale oplossing in de ogen van de burger (suboptimaal).
- 'Kwaliteitsverhogend' wat is dat?  
à inhoudelijk  
à in de ogen van de burger  
à voor gemeente als geheel (je moet ook staan voor bepaalde kwaliteit)  
à integraal  
à 2 trajecten: 1. persvaardigheden  
2. organisatorisch

### Groep 3

- Buza op hoger abstract niveau moeilijk te realiseren
- Participatie betekent ook lange adem hebben voor ambtenaar en burger
- Eigenbelang burger staat voorop
- Beleidsdoelen SMART opstellen
- I.W. intern in vroeg stadium
- Participatie is bedreigend voor ambtenaren
- Van te voren duidelijke kaders stellen
- Strak beginnen, later meer ruimte
- Meer humor
- Meer spelers

### Groep 4

- Uitleggen gebeurt slecht
- Financiële speelruimte
- Niet verbloemen
- Regie van de avond
- Draagvlak creëren voor participatie
- Managen van verwachtingen
- Burger serieus à snel terugkoppelen
- Koffiedrinken à gezicht geven à 'Kom uit hok'
- Geef altijd antwoord, ook bij nee
- Communicatie: - serieus  
tijd reserveren
- Het is moeilijk
- Heeft de burger ook een participatieladder?
- Participatie: niet alleen gericht op individuele bewoners
- 1 + 2 + 3: terugbrengen tot één helder stuk (afstemmen), simpel, afvinken
- Pool voor ondersteuning (dagvoorzitter, verslag maken, mailing verzorgen)
- Prioritering: aandacht bij collega's/leiding/wethouders
- Kwaliteit + kwantiteit van participatie vraagt om extra mensen (of minder projecten)

### Groep 5

#### Participatiewijzer:

- Verduidelijken wie verantwoordelijk is voor keuze trede
- Voor de bijlage is wel advies/ hulp nodig van de afdeling communicatie
- Verduidelijken interpretatie checklist
- Bestuurlijke betrokkenheid bij vaststelling trede
- Aantal werkvormen inperken
- 4 pagina's is helder
- Treden voorzien van voorbeelden/ concreter maken.

- Afstemming met projectmatig werken
- Stroomschema ipv checklist
- Koppeling met besluitvorming
- 'meldpunt participatie' tbv overzicht
- Voor jongeren/burgers lage inkomens moet wat te halen zijn
- Tegenstelling jongeren/ouderen, oog hebben voor empowerment jongeren
- Participeren is informeren tot/met maximaal participeren
- Informeren is afhankelijk van doelgroep en situatie
- Deskundigheid inschakelen
- Kwetsbaar durven opstellen
- Hoe organiseer je het concreet
- Wie is verantwoordelijk
- Van 'boven naar beneden' hoge prioriteit, moet blijken in de dagelijkse praktijk
- Zo vroeg mogelijk in het proces
- Denk goed na over de kring van belanghebbenden

#### Checklist:

- Organiseren verbetering/ terugkoppeling
- Hoe breng je de boodschap
- Lijkt meer een plan van aanpak
- Aandacht voor budget bewonersbijeenkomst
- Aandacht voor nazorgafspraken
- Bewonersorganisaties willen meedenken
- Doelgroepenlijst compleet maken
- Wie voert uit?



#### Draaiboek bewonersbijeenkomsten:

- Aanwijzen gastheer/gastvrouw

## Afsluiting

De dagvoorzitter dankt iedereen voor een geslaagde dag. Doel was een 'doorstart' te maken met burgerparticipatie in de gemeente Hengelo. Bewustwording, ideeënuitswisseling en de vraag waar de organisatie (en de inwoners!) behoefte aan heeft, zijn in de volle breedte aan de orde geweest. Een van de conclusies luidt dat de raad en het college moeten aangeven waar de grenzen van participatie liggen. Op zich is het betrekken van burgers bij het opstellen en uitvoeren van beleid zinvol en leuk, maar er moet - naast bereidheid intern en extern - wel tijd en geld voor zijn.

Directeur Riny Coenders wordt nog om reactie gevraagd. Zij geeft aan zeer tevreden te zijn met de grote opkomst en de manier waarop de discussies worden gevoerd. Dit getuigt van een grote betrokkenheid van de Hengelose medewerkers.

Het vervolg is nu dat de werkgroep met de input van de werkconferentie een voorstel maakt voor het college en dat de instrumenten door de raad worden vastgesteld. Daarna moeten we aandacht aan de verdere implementatie van participatie en communicatie. Dat betekent dat participatie en communicatie een onderdeel dienen te vormen van de dagelijkse werkzaamheden (dus niet als extra worden ervaren) en dat dit proces goed gefaciliteerd wordt.

