



# **Kleurrijk wonen**

**Een onderzoek naar  
burgerparticipatie in  
herstructurering**

**Stichting Variya  
Ansfrida Vreeburg  
31 augustus 2008**

## Samenvatting

Gedurende de laatste jaren is er steeds meer aandacht voor ruimtelijke planvorming en een vernieuwende aanpak daarvan. Dit vindt zowel plaats op het platteland als in de steden in bijvoorbeeld de Prachtwijken die door minister Vogelaar zijn aangewezen. De veranderingen die in wijken worden aangebracht heten ook wel herstructurering. Bij herstructurering is er veel aandacht voor fysieke en economische aspecten maar wordt het sociale aspect vaak te weinig in de plannen meegenomen. Dit sociale aspect van herstructurering bestaat onder andere uit de behoeften van de toekomstige bewoners betreffende een gebied, levenskwaliteit is immers een beleving of perceptie. Om erachter te komen wat de perceptie van bewoners over het gebied en wat de mogelijke wensen zijn. Maar hoe kan burgerparticipatie vorm krijgen zodat de behoeften van de betrokken mensen naar voren komen? Er moet in het proces rekening worden gehouden met minder mondige burgers, andere culturen en tot slot ook belangrijke partijen zoals woningbouw of ontwerpers die niet direct bereid zijn een ingewikkeld participatietraject te starten.

Stichting Variya wil gezamenlijk met andere partijen een project opzetten op dit gebied. Alvorens dit project van start kan gaan is het echter van belang een beeld te krijgen van wat er op dit gebied al is gedaan. Doelstelling van dit explorerende bureauonderzoek was dan ook een idee te krijgen van de huidige stand van zaken op het gebied van burgerparticipatie bij herstructurering. Dit verkennende onderzoek poogt een antwoord te geven op de onderstaande vragen:

- Wat is er tot nu toe gedaan op het gebied van burgerparticipatie bij herstructurering?
- Hoe wordt er daarbij rekening gehouden met minder mondige burgers en achterstandsgroepen?
- Wat zijn de sterke en zwakke kanten van verschillende manieren van burgerparticipatie op het gebied van herstructurering?

Het onderzoek betreft een *deskresearch*, waarin relevante literatuur en *best practices* worden besproken. Er worden gehele projecten beschreven maar ook losse technieken en de expertise die Variya op dit moment al in huis heeft.

In de conclusie wordt er getracht in de conclusie een antwoord te geven op de onderzoeksvragen. Samenvattend kan daarop het volgende worden geantwoord. Er is tot nu toe al een breed scala aan projecten en technieken beschreven door gemeenten of andere (begeleidende) organisaties. De kwaliteit van wat het werkelijk oplevert wat betreft burgerparticipatie is echter moeilijk te bepalen. Wat betreft de tweede onderzoeksvraag kan worden geconcludeerd dat er weliswaar veel wordt gesproken over het rekening houden met culturen en minderheden terwijl er maar weinig concrete middelen en technieken worden genoemd. Hierdoor wordt dit gedeelte vaag en ongrijpbaar. Bij de beantwoording van de derde onderzoeksvraag zijn een aantal sterke kanten van projecten het managen van verwachtingen, stakeholdersmanagement, het nastreven van een ritseffect bij het ontwikkelen van de plannen en een goede communicatie rondom projecten. In de conclusie wordt ten slotte een overzicht gegeven van het gehele herstructureringsproces.

Hopelijk heeft dit verslag tot gevolg dat er goed wordt nagedacht over toekomstige herstructureringsprojecten zodat de mening van bewoners een grotere rol kunnen spelen bij herstructurering van een gebied.

Ansfrida Vreeburg, 28-09-2008

## Inhoudsopgave

Voorwoord	4
1. Inleiding	5
2. Methode	6
3. Projectbeschrijvingen	7
Woonateliërs van Forum	
Brinkenprogramma in Enschede	
Kolonisten in de wijk, Rivierenbuurt Deventer	
Bewonersparticipatie Kanaalplus	
4. Technieken	16
Planning	
Werken met migranten in de wijk	
Sociaal programma van eisen	
Stakeholdersmanagement	
Rapid assesment program	
Participatie en ontwikkeling	
Overige technieken Forum	
De ABCD methode	
Participatieve technieken, koning boudewijn stiching	
World café, dialogue learning centre	
Toekomstwerkplaats	
ICT en participatie	
De Hartman methode	
Evaluatie	
Onderzoek Klijn en Koppejan	
Onderzoek van Edelenbos en Klijn	
Onderzoek naar Participatie in Rotterdam	
Evaluatie van participatieve processen, Koning Boudewijn Stichting	
Evaluatie van e-participatie proces in Oud Krisppijn	
5. Overige informatie over herstructurering	27
Lelystad	
Dorpsblik Sluis	
Haarlem	
Scriptie communicatiestudente	
6. Expertise Variya	30
Programma Kulturhus	
3D Visualisatie programma	
Participatieve onderzoekstechniek	
Intercultureel trainer	
7. Conclusie	34
8. Referenties	38

## Voorwoord

Met dit rapport rond ik een leerzaam onderzoek af dat voor mij een bijbaan vormde naast mijn studie. Ik kwam met het project in aanraking door de wetenschapswinkel van de Universiteit Twente, een stichting die zich tot doel stelt een brug te vormen tussen universiteit met haar kennis en expertise en de praktijk. De opdracht trok mijn interesse doordat in de projectbeschrijving het Interculturele aspect dat een grote rol leek te spelen. Na een oriënterend gesprek bij de wetenschapswinkel ben ik de uitdaging aangegaan. Het onderwerp is inhoudelijk namelijk meer geschikt voor studenten met een bestuurskundige achtergrond en die heb ik niet. Ik dacht echter dat een communicatieperspectief ook niet verkeerd zou zijn en was wat betreft het onderwerp, communicatie en participatie van de allochtone bevolking, geïnteresseerd. Ik ben blij dat ik het heb gedaan en kijk terug op een leerzame ervaring!

Zoals vaak in de praktijk worden er andere eisen gesteld aan een onderzoek en of een verslag dan op de universiteit. Het kostte me enige moeite daarin mijn weg te vinden. Ik had het liefste minstens twee keer zoveel tijd gestoken in het zoeken naar alle mogelijke projecten, onderzoeken en technieken om een nog vollediger beeld te kunnen schetsen. Maar voor Variya was de huidige omvang al van voldoende nut om mee verder te werken en dat was het doel van het geheel.

Ik wil graag meerdere mensen bedanken voor hun rol tijdens dit onderzoek. Mohamed El Hamdaoui voor de eerste kennismaking met de stichting en het project. Jeroen Geerdink, Margreet Hogenkamp en Bram van Duinen voor het uitleggen van door hen gebruikte technieken. Frans Latupeirissa voor de interessante gesprekken over onze passie Interculturele Communicatie en de creatieve invalshoek bij dit project. Jorien Kranendijk en Frederieke Hermsen voor hun begeleiding bij dit project, het scherp gericht houden van mijn doelen bij het onderzoek en de feedback in het gehele proces. Ook Lieke Asma heeft haar steentje bijgedragen aan de begeleiding van het project, maar dan vanuit de wetenschapswinkel. En ten slotte wil ik ook alle overige medewerkers van Stichting Variya bedanken voor de gezelligheid tijdens de pauzes, en de vriendelijkheid tegen iemand die slechts een keer per week aanwezig is voor slechts korte tijd.

Ik wens een ieder die dit leest veel plezier toe. Moge het van nut zijn!

Ansfrida Vreeburg, 28 september 2008

## 1. Inleiding

*Achterstandswijken* werden ze eerst genoemd, maar sinds de plannen van minister Vogelaar wordt er meer gebruik gemaakt van de termen *vogelaarwijken*, *concentratiewijk* of zelfs *prachtwijk*. Het gaat hier om wijken met een sociale, economische problemen, of een fysieke achterstand. De minister heeft geld beschikbaar gesteld om de omstandigheden in de wijken grondig te verbeteren. Ook in andere wijken wordt er echter hard gesleuteld. Vaak wordt er echter vooral gedacht aan de fysieke vormgeving en er is te weinig aandacht voor het sociale aspect, oftewel de wensen van bewoners ten aanzien van de nieuwe situatie. We betreden dan het onderwerp burgerparticipatie. Er zijn verschillende gradaties van burgerparticipatie, namelijk *informer*, *raadplegen*, *adviseren*, *coproduceren* en *meebeslissen* die kunnen worden gezien als verschillende treden op de participatieladder (participatiewijzer.nl). **(18)** Voor verschillende projecten of processen zijn andere vormen van participatie geschikt, mede afhankelijk van de doelen van een project.

Stichting Variya wil gezamenlijk met andere partijen een project opzetten op dit gebied. Alvorens dit project van start gaat is het echter van belang een beeld te krijgen van wat er op dit gebied al is gedaan. Doelstelling van dit explorerende bureauonderzoek was dan ook een idee te krijgen van de huidige stand van zaken op het gebied van burgerparticipatie bij herstructurering. Dit verkennende onderzoek poogt een antwoord te geven op de onderstaande vragen:

- Wat is er tot nu toe gedaan op het gebied van burgerparticipatie?
- Hoe wordt er daarbij rekening gehouden met minder mondige burgers en achterstandsgroepen?
- Wat zijn de sterke en zwakke kanten van verschillende manieren van burgerparticipatie op het gebied van herstructurering?

In dit onderzoek wordt verondersteld dat burgers in principe zo vroeg mogelijk bij het proces betrokken moeten worden. Dat betekent niet pas als er al een ver uitgewerkt plan klaarligt waar nog even de verplichte inspraakprocedure aan vast zit. Er wordt geprobeerd een beeld te geven van *best practices* waarbij burgers al vroeg in het proces worden betrokken en er sprake is van een hogere mate van participatie zoals *adviseren* of *meebeslissen*.

Een andere veronderstelling is dat het belangrijk is om alle bevolkingsgroepen te betrekken in het proces, niet alleen personen die toch al mondig zijn en gewoonlijk al aanwezig zijn bij inspraakprocedures. Er moet dan gedacht worden aan allochtonen maar ook mensen uit verschillende milieus en leefstijlgroepen.

Door middel van dit verslag is gepoogd een beeld te geven van kennis en methodes op het gebied van burgerparticipatie bij herstructurering. Allereerst wordt in hoofdstuk 2 de methode van onderzoek uitgelegd. In hoofdstuk 3 worden een aantal projecten beschreven, zoals deze in zijn geheel zijn uitgevoerd. Daarna worden in hoofdstuk 4 meerdere methodes beschreven die zijn ingedeeld per fase van een project: planning, bevorderen van participatie en evaluatie. In hoofdstuk 5 worden een aantal voorbeelden van herstructurering gegeven en in hoofdstuk 6 komt de expertise die Stichting Variya op dit moment al heeft op dit gebied aan de orde. Tot slot bevat hoofdstuk 7 de conclusie waarin de huidige stand van zaken wordt geëvalueerd en aanbevelingen worden gedaan voor toekomstige projectontwerpen.

## 2. Methode

### Methode

De doelstelling van dit onderzoek was een beeld te verkrijgen van wat er tot nu toe is gedaan op het gebied van burgerparticipatie bij herstructureringsprojecten. Dat betekent dat achterhaald moest worden of er al ervaring is met burgerparticipatie bij stedelijke vernieuwing, en wat daar zoal over bekend is. Daartoe is een zogenoemd *deskresearch* gedaan in de periode 1 februari tot en met 18 april 2008. Daarnaast zijn er in diezelfde periode nog een aantal gesprekken gevoerd met medewerkers van Stichting Variya om een beeld te krijgen welke expertise zij zelf eventueel al in huis hebben wat betreft burgerparticipatie.

De documenten die de basis vormen van de gerapporteerde projecten en methodes zijn op twee verschillende manieren gevonden. Ten eerste is er gezocht naar praktische literatuur, dat wil zeggen: niet-wetenschappelijke literatuur. Hiertoe is begonnen door het bekijken van bronnen die al in de stichting aanwezig waren, veelal in gedrukte vorm, soms ook digitaal. Vanuit die basis is er verder gegaan met zoeken op internet, via [www.google.nl](http://www.google.nl) en ook via een aantal sites die een verzamelbak zijn van nuttige informatie op dit gebied zoals: [www.nicis.nl](http://www.nicis.nl), [www.participatiewijzer.nl](http://www.participatiewijzer.nl), en [www.kanaalsociaal.nl](http://www.kanaalsociaal.nl). Met behulp van de gevonden literatuur (intern en op internet) is verder gezocht met bepaalde gevonden zoektermen en ook weer bronnen uit de reeds gevonden bronnen. Dit noemt men ook wel de sneeuwbalmethode omdat er met een beperkt aantal bronnen wordt begonnen, waarvan de bronnen weer worden gebruikt, waardoor de spreekwoordelijke sneeuwbal (van literatuur) steeds groter wordt.

Een tweede manier van zoeken was die door middel van zoekmachines van wetenschappelijke literatuur zoals Scopus en Picarta. Bij deze zoekmachines heb ik Engelse steekwoorden gebruikt zoals *participation* en *renovation*.

### Beperkingen van het onderzoek

Dit onderzoek heeft, zoals elk onderzoek, ook enkele beperkingen. In dit verslag pretendeer ik niet een totaalbeeld te geven van wat er op het gebied van herstructurering is gedaan. Er is geen volledigheid wat betreft de ondernomen projecten, niet in Nederland, maar zelfs niet in de provincie Overijssel. Er was slechts beperkte tijd beschikbaar voor het onderzoek waarbinnen literatuur moest worden gezocht, een noodzakelijke inhoudelijke afbakening moest worden verkend en dit verslag met aanbevelingen moest worden geproduceerd. Bovendien was ikzelf als onderzoekster redelijk onbekend met het onderwerp waardoor het vinden van het juiste vakjargon en zoektermen enige tijd en moeite kostte, en ik misschien wel termen over het hoofd heb gezien. Daarnaast is er soms ook een minder systematische manier van zoeken gebruikt, hoewel deze nog wel als wetenschappelijk kan worden gezien.

Ondanks de hiervoor genoemde beperkingen van dit onderzoek geeft het wel een beeld van diverse mogelijkheden die participatie biedt bij herstructurering. Er kunnen positieve en negatieve punten worden geschetst, aan de projecten. Daarbij is het van belang te bedenken dat ik vooral ben uitgegaan van de schriftelijke verslaglegging van de verschillende projecten en technieken. De rapporten of documenten waren echter vaak zeer verschillend in omvang en hoogst waarschijnlijk vanuit verschillende invalshoeken zijn geschreven. Concluderend: het was bruikbaar gezien het doel van het onderzoek.

### 3. Projectbeschrijvingen

In dit hoofdstuk worden een viertal herstructureringsprojecten beschreven. Allereerst is er een beschrijving van de woonateliers die Forum heeft ontwikkeld en in verschillende steden heeft begeleid. Dit project wordt grotendeel los van de context beschreven omdat de projecten in meerdere plaatsen werden gehouden. Vervolgens wordt het Brinkenprogramma in Enschede beschreven, daarna de Deventer wijkaanpak en tot slot Kanaalplus, een project in kanaaleiland in Utrecht. Ik heb na elk project zeer kort een persoonlijke mening gegeven. Dit is niet een objectieve manier van het beoordelen van de projecten op basis van literatuur of maatstaven, maar past desondanks bij een van de deelvragen van het onderzoek.

#### Woonateliers van Forum

Multicultureel bouwen kan worden gezien als het tot uiting laten komen van de culturele diversiteit in de gebouwde omgeving. Dit kan en moet zowel betrekking hebben op functionaliteit als op identiteit en is niet alleen gericht op allochtone groepen, maar op alle groepen van de samenleving. Dit kan vorm krijgen door middel van zogenoemde *woonateliers*. De ateliers kunnen zorgen voor leren en kennisontwikkeling: leren van autochtone en allochtone bewoners, van professionals en bestuurders. Daarbij kan leefstijl een basis zijn voor een visie op de wijk: hoe mensen leven en wonen, normen en waarden, voelen en denken, in tegenstelling tot bijvoorbeeld etnische achtergrond als basis om vanuit te praten. Een leefstijl kan worden gezien als een samenhangend patroon van expressieve gedragskeuzes en smaakuitingen. Zo zijn er bijvoorbeeld kosmopolieten, stedelingen, dorpelingen, mobilisers en sociaal engineers. Forum wil bij zijn projecten uitgaan van Double Loop Learning wat verder gaat dan leren omdat het de uitgangspunten of aannames (van het project) ter discussie stelt en eventueel verandert.

Instrumenten beoordelen op drie criteria:

- Participatiegraad
- Positie op participatieladder
- Mate van overdracht van kennis en vaardigheden zodat betrokkenen zelf aan de slag kunnen (capacity building) en het versterken van sociaal kapitaal (duurzame contacten tussen bewoners).

Leken (de bewoners) worden in staat gesteld mee te denken over toekomstplannen, ze kennen immers praktijk, deskundigen hebben daarnaast de expertise. Het houdt het midden tussen training, en het organiseren van een belangengroep. Bewoners worden ondersteund door een interculturele trainer en een architect. Daarnaast zijn een opbouw- of welzijnswerker of zelforganisatie verantwoordelijk voor werving van bewoners en lokale inbedding experiment. De betreffende gemeente wordt betrokken door kaderstellende gesprekken, een gevraagde financiële bijdrage aan atelier en bovendien aanwezigheid burgermeester of wethouder bij presentatie uitkomsten.

In totaal wordt er uitgegaan van ongeveer 10 bijeenkomsten die we hierna kort aan de orde laten komen. Over het algemeen doen er ongeveer 10 tot 15 mensen mee aan de woonateliers. Zij kunnen zogenoemde multiplicatoren in de wijk worden: een motor voor meer participatie in de wijk, door het netwerk van deze mensen. Het doel van het atelier moet gedurende het gehele project wel zeer duidelijk in de gaten worden gehouden, waarbij het managen van verwachtingen een belangrijke rol

speelt. Als iedereen weet binnen welke grenzen het project speelt en vorm moet krijgen is er minder kans op teleurstellingen.

Daarnaast zijn er nog verschillende aandachtspunten en beslissingen die gemaakt moeten worden zoals: worden deelnemers geworven door een man en/of een vrouw? Is de trainer een man en/of een vrouw? De werving moet op een persoonlijke manier gebeuren, maar hoe? Wat kan en moet er worden gedaan na afloop van het atelier met enthousiaste en betrokken bewoners?

Allereerst moet er worden begonnen met een *activiteitenplan*: 1. Doelstellingen (SMART), 2. Waarom, 3. Welke communicatiemiddelen, 4. Wat gaan we precies doen, 5. Wie voert het uit, 6. Wanneer, waar, welke periode wordt het uitgevoerd, 7. Wat kost het en hoe komen we aan geld.

1. *Oriëntatie en kennismaking*. Bijeenkomst 1 Uitwisselen wooncarrières (In de wijk, Nederland of land van herkomst) en afspraken over vervolg (spelregels, data en tijden, workshops, sessies). Zowel bewoners als professionals voelen zich verantwoordelijk voor het komende proces en er ontstaat vertrouwen.
2. *Groepsbinding en sociaal leren*. Bijeenkomsten 2 en 3: ervaringen over woningen en de woonomgeving worden uitgewisseld. Werkopdrachten zoals foto-opdrachten, wijkanalyses, woonplattegronden, wijkplattegronden. Mogelijke vragen om meningen over woning en wijk te achterhalen: Hebben wij binding met de buurt, wijk, woonomgeving? Hoe zijn de contacten met wijkbewoners? Gaan we bij elkaar op bezoek of ontmoeten we elkaar buiten? Wat missen we in de indeling van Nederlandse woningen in vergelijking tot woningen in ons land? Doordat bewoners opdrachten uitvoeren in de wijk zelf, zullen ook bewoners die in eerste instantie niet worden bereikt met de workshops, worden uitgedaagd om mee te denken en doen.
3. *Sociaal leren, verleiding, uitdaging, verbeelding, ontwerp en opstap naar eindpresentatie*. Bijeenkomst 4: 1<sup>e</sup> interactie met gemeente en woningbouwcorporaties: gemeente en corporaties worden uitgenodigd om vernieuwing toe te lichten, deelnemers worden uitgedaagd om zich interactief op te stellen, gemeente en corporaties om naar vragen te luisteren en ruimte te geven om binnen bestaande kaders voor bewoners om met ontwerpen of een programma van eisen aan de slag te gaan. Bijkomsten 5,6,7 en 8: bewoners worden onder leiding van een architect aan het werk gezet met ontwerpen, tekeningen, maquettes, en eventuele andere ideeën worden besproken.
4. *Eindpresentatie, evaluatie, overdracht en doorstart*. Bijeenkomst 9: bewoners worden getraind om de presentatie zelf te gaan doen... voorbereiden van die laatste bijeenkomst. Bijeenkomst 10: de feitelijke presentatie: alle mensen die ermee te maken hebben moeten daarbij aanwezig zijn.

### Aandachtspunten

- Het moet geen klachtenatelier worden!
- Denk aan toekomstig beheer van wat er gepland wordt
- Taal



## Kleurrijk wonen

- Overleg en vergadercultuur in Nederland (redelijke formeel) terwijl allochtonen dit vaak minder formeel gewend zijn
- Het geven van meningen en kritiek kan moeilijker zijn vanuit het oogpunt van cultuurverschillen

### Succesfactoren

- Versterk het eigendomsgevoel
- Persoonlijke benadering van mensen in de wijk: sneeuwbal of netwerkmethodes, via contacten en sleutelfiguren meerdere mensen te benaderen, portiekgesprekken (bijv. in woningbouwcomplex), groepsgesprekken, huisbezoeken (informeel, als man en vrouw thuis zijn, samen met een bekende van de cultuur en achtergrond), individuele hulp, buurtfeesten, bewonersbijeenkomsten, het benutten allochtone organisaties en intermediairs
- Ga uit van capaciteiten van bewoners. (ABCD-methode (zie onder *mogelijke technieken*) kwaliteiten van bewoners worden achterhaald en benut.
- Houd rekening met verschillen in leefwereld van mannen en vrouwen
- Speel in op behoeften van allochtonen
- Zorg voor laagdrempelige ontmoetingsruimten
- Benut netwerken van andere instanties (Wijktafels en conferenties, allochtonen panels)
- Geef bewonersinitiatieven een kans
- Zet in op zelfredzaamheid en zelfrespect

*Naar mijn mening zijn de positieve punten dat er rekening wordt gehouden met verschillende achtergronden van mensen door de aanwezigheid van een interculturele trainer. Er wordt helaas geen openheid gegeven aan hoe er daadwerkelijk, inhoudelijk, rekening wordt gehouden met etniciteit. Een belangrijk aandachtspunt dat door Forum genoemd wordt is het managen van verwachtingen, wat in de praktijk vaak te weinig of niet gebeurt.*

*Hoewel Forum het heeft over leefstijlen wordt dit concept niet duidelijk verder uitgewerkt. Een ander nadeel van de methode lijkt mij dat er slechts een zeer kleine groep mensen bij het project betrokken wordt en zal meedenken en er vanuit de wijk ook niet gestructureerd naar meningen wordt gevraagd. (1)*

### Brinkenprogramma in Enschede

De Wesselerbrink in Enschede is een naoorlogse wijk met een aantal sociale en economische problemen, en daarbij een imago probleem. In een omvangrijk project worden veel problemen van de wijk aangepakt. *De Unieke Brink* is daar een onderdeel van waarbij het doel is tussen 2006 en 2030 alle 56 brinken te transformeren tot unieke brinken waardoor mensen weer trots zijn op de wijk, nieuw *noaberschap*, een wijk die uniek en geliefd is in heel Enschede. Bij het Brinken project in Enschede werd er begonnen met een *analyse* van de verschillende brinken, en hoe bewoners te activeren zijn te participeren door een projectgroep. Die maakt een plan voor bestaande bewoners en nieuwe doelgroepen. Er zijn drie soorten brinken, en dit heeft gevolgen voor de manier van participeren van bewoners:

- de Beheerbrink
- De Renovatiebrink

## Kleurrijk wonen

- De Herstructureringsbrink

Er is begonnen met bewoners in te delen in verschillende groepen, om zo tot een evenwichtige manier van participatie te komen:

- Huidige en toekomstige bewoners
- Huurders en eigenaars
- Autochtonen en allochtonen
- Oorspronkelijke bewoners en doorstromers
- Senioren en kinderrijke gezinnen

Elk van deze groepen hebben eigen wensen, en ook mogelijkheden om wel of niet actief mee te werken, of dit tot nu toe al te doen. Hieronder wordt het proces van participatie in het kort beschreven waarbij er een onderscheid wordt gemaakt tussen *bewonersbijeenkomsten* waarin zoveel mogelijk van de bewoners van een brink bij elkaar komen om te praten over de voortgang, en *werkgroep bijeenkomsten* waarin een kleinere groep bewoners, eventueel in samenwerking met professionals, ideeën uitwerkt.

- 1) Na de eerste analysefase is er een *eerste bewonersbijeenkomst*:
  - Uitleggen brinkenprogramma en de doelen: Trotsheid, Noaberschap, Uniek en geliefd in Enschede
  - Delen van de ervaringen van brinken die al aan de beurt zijn geweest
  - Selecteren van een actieve groep bewoners.

Er werden kennisdoelen gesteld aan de bijeenkomst: Wie zijn de betrokken partijen, wie levert welke inzet, welke speelruimte is er voor bewoners, welke mate bewonersdeelname, welke andere thema's spelen, wie deel gaat nemen aan werkgroepen.

- 2) *Eerste (en eventueel tweede) werkgroepbijeenkomst*: proces, verwachtingen, kennismaken en laten zien te gebruiken technieken. Het idee is dus dat deze werkgroep, dus bewoners, gaan zorgen voor input: ze zullen langs de deuren gaan met enquêtes/interviews houden: Beelden ophalen en inleveren.
- 3) In de *Derde werkgroepbijeenkomst* presenteren resultaten van het luisterende oor, cijfers worden verhelderd door verhalen achter de enquêtes. Als de *respons* lager is dan 70% zou er aanvullend onderzoek nodig zijn, bijvoorbeeld door persoonlijke benadering van bepaalde doelgroepen. Daar wordt echter wel aan toegevoegd dat bij Renovatie en Herstructurering rekening kan worden gehouden met een lagere respons, maar met behulp van speciale organisaties kan toch nog een grote groep mensen worden bereikt.
- 4) Tijdens de *Tweede bewonersbijeenkomst (de brinkenmiddag)* worden de resultaten van de enquêtes gepresenteerd alsmede de mogelijkheden, waarna de reacties worden gepijld (van specifieke doelgroepen: mensen die niet reageerden, achterstandsgroepen) en bespreken te volgen proces.
- 5) *Vierde werkgroepbijeenkomst*: eventueel, inzetten van kunstenaars, jongeren, leerlingen en scholieren, kunnen op een creatieve manier de eerder gepresenteerde wensen van bewoners tot uiting brengen.
- 6) Met de uitkomsten van de enquête kan een architect aan de slag om tot een ontwerp te komen die in de *Vijfde werkgroepbijeenkomst* wordt

## Kleurrijk wonen

gepresenteerd. De Werkgroep moet zich in het ontwerp kunnen herkennen, en natuurlijk moet ook op haalbaarheid worden getoetst. Eventueel als groep van tevoren al discussie over het ontwerp, zodat ook met behulp van argumenten kan worden aangegeven waarom iets wel of niet wordt gewaardeerd. Opletten:

- herkenbaarheid van de identiteit
- zelfwerkzaamheid en kostenbesparingen van de bewoners
- Randvoorwaarden die door het projectteam naar voren zijn gebracht

7) *Zesde werkgroepbijeenkomst* waarbij de opmerkingen van de werkgroep en de projectgroep in het ontwerp zijn verwerkt in het Definitief Ontwerp. Hierna is de bewonersparticipatie op deze manier ten einde, er wordt gekeken naar het

- werven van bewoners voor uitvoering
- werven van bewoners voor beheer
- opstellen vanuit gemeente en corporatie van een beheerplan

8) *Derde bewonersbijeenkomst*: het presenteren van het uiteindelijke ontwerp aan alle bewoners, en het einde van de werkgroep.

Hierna richting uitvoering:

- bestektekening (met alle taken en plaatsen voor uitvoering)
- aanbesteding, offerte en gunning
- bewonersgroep voor uitvoering en beheer
- planning
- uitvoeren

Beheerplan:

- Overzicht deelnemende bewoners aan het beheer
- Doelen die met beheer te maken hebben: zelfwerkzaamheid
- Afbakening van gebied
- Kwetsbare punten in het ontwerp
- Jaarlijkse evaluatie
- Functioneren beheergroep, taken, reglement, klachtenprocedure
- Wijzigingen
- Looptijd

*Wat ik persoonlijk een zeer positief punt vind aan het project is dat partijen constant met elkaar in contact blijven door afwisselend zelf een bijkomst (werkgroep) te hebben, en daarna weer met ofwel de achterban (bewoners) ofwel de professionals samen te komen. Dit zou ik een **ritseffect** willen noemen. Door het contact dat steeds met elkaar wordt onderhouden wordt het idee écht door de partijen gezamenlijk uitgewerkt. Het lijkt mij dat burgerparticipatie hierdoor ook praktisch uitvoerbaar wordt voor de uitvoerende partijen. Wensen van burgers worden constant met de professionals en uitvoerders scherp gehouden waardoor het plan dicht bij de realiteit blijft staan.*

*Er zal echter moeten worden gezocht naar een manier om de invulling van de verschillende bijeenkomsten te repliceren naar andere projecten. De vraag is namelijk of er in alle wijken wel de mate van betrokkenheid kan worden gecreëerd zoals die in het Brinkenproject schijnt te zijn geweest. In dit project was er namelijk*

*steeds sprake van een klein, overzichtelijk deel van de wijk wat aan de orde kwam, één Brink. Er zou moeten worden nagedacht hoe er in andere wijken kan worden gezorgd voor overzichtelijke, kleine gedeeltes waardoor het dicht bij de bewoners blijft en participatie zin heeft. (2)*

### Kolonisten in de wijk, de Deventerwijkaanpak

*De Deventer wijkaanpak* is er primair op gericht de leefbaarheid in de wijk te vergroten, wat kan worden onderscheiden in een stappenplan vanuit het oogpunt van de burger en een stappenplan vanuit het oogpunt van de overheid. Vanuit bewoners gezien kent de wijkaanpak drie stappen:

1. Samen op onderzoek. Bewoners kunnen aangeven welke wensen en ideeën zij hebben voor verbeteringen in hun buurt. Huis aan huis wordt een krant verspreid met informatie over het project en een wensen- en ideeënformulier. Wanneer er aanleiding is tot nader onderzoek worden bewoners ook persoonlijk benaderd.
2. Samen kiezen. De tweede stap begint met een screening van binnengekomen ideeën, en voorgelegd aan bewoners die dan keuzes moeten gaan maken over de eigen buurt. Het geheel wordt verwoord in een wijkagenda.
3. Samen aan de slag. De wijkagenda wordt uitgewerkt in een programma. Voor elk idee dat zal gaan worden uitgevoerd wordt een groep van bewoners en/of professionals gevormd die het idee verder uitwerken inclusief een begroting.

Het werkproces, vanuit de overheid gezien ziet er iets anders uit:

1. Analyseren. Stap 1: Samen op onderzoek.
2. Onderzoeken en prioriteren. Stap 2: samen kiezen.
3. Ideeën uitwerken
4. Programmeren
5. Uitvoeren met behulp van burgers, stap 3: samen aan de slag
6. Afbouwen en overdragen.

Er zijn drie partijen bij het project betrokken: gemeente (voor integrale visie op lange termijn), woningcorporatie (voor deskundigheid en financiële slagkracht) en bewoners (voor kennis, wensen en ideeën over het leven in de eigen buurt).

### **Het proces**

1. *Verkenningen*. Opbouwwerkers gaan als verkenners de straat op, praten met bewoners over het dagelijkse leven in de wijk, wat is goed en slecht, welke groepen en gemeenschappen zijn er, wie zijn sleutelpersonen. Vanuit een open houding, alsof men van niets op de hoogte is. Aanbellen en aanspreken op straat, op een bankje. Stimuleer mensen om te beginnen te vertellen. Sfeertekeningen, foto's van mensen met hun huis, pas laat in het proces conclusies trekken.
2. *Proefboren*. In deze fase gaat het gesprek de diepte in met bewoners (opinieleiders en gangmakers), organisaties en functionarissen (waarbij 2/3<sup>e</sup> bewoners en 1/3<sup>e</sup> professionals die er volgens de bewoners "toe doen"). Dit resulteert in opvattingen over wat de wijkvernieuwingen moeten opleveren. Ook worden mooie verhalen over de wijk verzameld in verhalentafels en verteldiners. Men probeert een beeld te krijgen aan de veelheid van opvattingen, dus niet proberen één probleemdefinitie te maken. Dit is ook de

fase waarin men probeert de gangmakers te mobiliseren.

3. *Keukentafelgesprekken*. Bij mensen thuis of aan de keukentafel in een buurthuis praten groepjes bewoners over de stellingen over de wijkvernieuwing: een mobiel ontwerpbureau wordt gebruikt. Dan ontstaat er een bewonersagenda voor de wijkvernieuwing: de Meetlat. Het gaat hier om groepen mensen die zijn samengesteld door de gangmakers. Een ander doel ervan is dat mensen zich ervan bewust worden dat er vele opvattingen heersen in de wijk.
4. *Kampvuur*. Kampvuur is voor terugkijken. Bewoners konden aangeven of zij de Meetlat steunden. De kampvuren waren voor verdere uitwerking van de plannen. Het is een symbool voor open overleg tussen bewoners, gemeente en corporatie.

Het hele traject nam meer dan een jaar tijd in beslag: vanaf januari 2004 tot en met februari 2005. Daaruit zijn verschillende “tastbare” dingen uit naar voren gekomen. De Meetlat is de visie of agenda die is ontstaan naar aanleiding van de verschillende stappen. De gangmakerij: een actieve, representatieve bewonersgroep die als kopgroep overleg heeft met de gemeente en corporatie. Buurtsmederij: een soort buurthuis. Buurtmuseum: een plek waarin de herinneringen aan de wijk werden gebundeld, levend houden en afscheid nemen van de wijk zoals die nu is.

### Aandachtspunten

- tijd nemen voor afscheid nemen van de wijk (door herstructurering en wijkvernieuwing)
- visie wordt letterlijk bij mensen thuis gemaakt
- uitgangspunten zijn kleinschalige sociale gemeenschappen (binnen de wijk)
- Samenwerking, niet tegenstellingen.
- Gezamenlijk plan, maar ook eigen plan trekken (verschillen mogen blijven bestaan)
- Een tastbare methode door bijvoorbeeld stellingen op blokken te zetten, een plattegrond op een tafellaken. Het prikkelt de zintuigen.

### Succesfactoren

- Start het project vanuit de eigen groep of gemeenschap
- Stimuleer de ontwikkeling van mensen door zintuigen aan te spreken: vastpakken van opvattingen, zien, aanwijzen, proeven.
- Laat ruimte voor boosheid, verdriet en rouw
- Niet de cijfers, maar de echte waarden (beleving)
- Benut alle kansen om het project een sterke positie te geven
- Laat opbouwwerkers weer opbouwwerken
- Van pijnverzachting naar perspectiefvergroting
- Bied bewoners een zichtbaar houvast
- Zorg dat bewoners een plek krijgen bij de uitvoering

Het project Kolonisten in de wijk in Deventer lijkt een zeer doordacht plan, maar lang niet alles was van tevoren vastgesteld en gepland. Het was dus niet persé een

methode. Het was meer een combinatie van doordachte stappen, onorthodoxe benadering kiezen en openstaan voor leren door vallen en opstaan.

*Uit de beschrijving van het project kwam naar voren dat mensen als ze zelf sterk betrokken waren bij het proces vaker dachten dat het een succesvol proces was, terwijl minder betrokken mensen ook weinig veranderingen zagen. Hier heeft dus wel een evaluatie plaatsgevonden hoewel niet systematisch (besproken). Uit het gegeven dat mensen die meer betrokken waren bij het proces tevredener waren zou kunnen worden afgeleid dat het belangrijk is betrokkenheid van alle bewoners na te streven. Dit is nagenoeg onmogelijk. Wel ligt er hier misschien een rol voor communicatie. Door de uitkomsten van het gehele proces breed te communiceren, vooral ook gericht op wijkbewoners die niet aan het proces hebben deelgenomen, is ook de minder betrokken groep beter op de hoogte van plannen en uitkomsten. Dit zou enerzijds betrokkenheid kunnen vergroten omdat mensen als ze het er dan niet mee eens zijn alsnog iets zullen ondernemen. Daarnaast zou de minder betrokken groep op de hoogte zijn van de besluitvorming, had er iets aan kunnen doen, en zullen waarschijnlijk minder klagen, omdat ze hadden mogen en kunnen ingrijpen maar dit niet hebben gedaan. Op die manier kan er juist ook bij die groep bewoners een positief beeld ontstaan over hoe het proces is verlopen, en de uitkomsten ervan.*

*Naar mijn mening zijn positieve aspecten aan het proces dat er een aantal zeer creatieve manieren zijn gebruikt om meningen te verzamelen van bewoners. Aan de andere kant doet het soms enigszins chaotisch aan, misschien veroorzaakt doordat er niet een vooraf opgesteld plan aan ten grondslag lag. Ik mis een partij zoals architect of andere partijen die vanuit die technische richting meedenken met de verschillende groepen. Bovendien lijkt het me een plan waarbij weliswaar de meningen van bewoners worden bevroegd, maar wat slechts wordt gedragen door een aantal mensen (wie eigenlijk?) die op de verschillende genoemde manieren meningen proberen te verzamelen. Een werkelijk draagvlak vanuit en bij bewoners lijkt niet echt te bestaan. Dit kan echter ook liggen aan de beschrijving. (3)*

### Bewonersparticipatie Kanaalplus, Kanaaleiland

Eind 2001 is er een pilot van start gegaan in de Utrechtse wijk Kanaaleiland om met behulp van een interactieve aanpak, wijkbewoners en professionals gezamenlijk, een visie te ontwikkelen op de toekomst van de wijk, onder begeleiding van adviesbureau Stade Advies.

De fasering zag er als volgt uit:

1. Onderzoek naar de wijkpotentie
2. Opzetten van een klankbordgroep van vertegenwoordigers van bewonersorganisaties
3. Activering van Turkse en Marokkaanse netwerken
4. Officiële start met een persmoment
5. Algemene uitnodiging tot deelname aan de bewoners
6. Expertmeetings van bewoners en professionals
7. Gesprekken met jongeren
8. Wijk enquête
9. Wijkconferentie
10. Toetsing op haalbaarheid
11. Presentatie van de uitkomsten aan de wijk

De pilot had een geplande en gerealiseerde doorlooptijd van 7 maanden. Door middel van kennis van de doelgroepen en creativiteit zijn doelgroepen benaderd via bestaande netwerken (opbouwwerk, zelforganisaties) maar ook door middel van posters in de wijk waarop ook rekening werd gehouden met de verschillende doelgroepen. In het project werd een onderscheid gemaakt tussen *doelmotivatie*, *sociale motivatie* en *beloningsmotivatie*. De

*Doelmotivatie*, oftewel motivatie die ontstaat om een bepaald doel na te streven, is geprobeerd te beïnvloeden door centraal te stellen dat de visie van de bewoners op de toekomst van de wijk in beeld kon brengen. De scepsis over wat er met de uitkomsten zou worden gedaan was groot, maar werd geprobeerd te verkleinen door zichtbare betrokkenheid van de burgemeester, wethouder en corporatiedirecteuren (deelname aan onderdelen van het proces). Daarnaast werden beïnvloedingsmogelijkheden en bevoegdheden vastgelegd.

*Sociale motivatie*, motivatie door wat de sociale omgeving vindt van deelname aan het proces, hangt af van wat omgeving en belangrijke sleutelfiguren van het project vinden. Sleutelfiguren in verschillende netwerken namen deel en hun participatie werd in beeld gebracht, als een soort oproep tot deelname. Ook is er onderzocht in hoeverre gelijktijdige deelname van mannen en vrouwen een obstakel zou vormen, maar dat bleek niet het geval. *(In de scriptie die later nog aan bod komt blijkt er in enkele gevallen wel een voorkeur voor een aparte vrouwenbijeenkomst, dus uitkomsten kunnen elkaar nog wel eens tegenspreken)*

*Beloningsmotivatie*, motivatie om mee te doen doordat het niet veel kost of veel opbrengt, kan worden verhoogd door alle soorten opbrengsten te verhogen en kosten (en inspanningen) te verminderen. Deelnemende bewoners kregen ongeveer 100 euro voor hun deelname aan expertmeetings en de wijkconferentie, en bovendien werden er fietsen verloot onder inzenders van de enquête. Ook waren er kleinere beloningen zoals gratis pennen, lunches, en werden de “kosten” verlaagd door aanwezigheid van intermediairs om te helpen in de eigen taal en door de tijdstippen en de duur van de bijeenkomsten zo aantrekkelijk mogelijk te maken.

Daarnaast is er veel gewerkt met *beelden* om de bijeenkomsten prikkelender te maken. Deelnemers kregen bijvoorbeeld een camera om in de wijk vast te leggen hoe het wel of juist niet moest. Dit wordt een *foto-swot-analyse* genoemd, die de positieve en negatieve aspecten van de wijk letterlijk zichtbaar maakt. Ook zat er een ontwerper bij om besproken ideeën meteen in tekeningen vast te leggen, en werden de uitkomsten van een bepaalde vergadering al meteen daarna voor iedereen op papier beschikbaar (uitgeprint). Kinderen werden betrokken in korte sessies van slechts 20 minuten.

Om een beeld te krijgen van het draagvlak voor bepaalde analyses en scenario's onder de bewoners werd een aantal stappen ondernomen: bewoners werden al tijdens de pilot in verschillende rollen aangesproken en ingezet als deskundige, belangenbehartiger, klant, medebeslisser of belanghebbende. De enquête onder alle huishoudens in de wijk was bedoeld om de uitkomsten van de expertmeetings wijkbreed te toetsen. Tot slot werd tijdens de wijkconferentie de uitslag van de enquête besproken en konden aanwezigen voorkeur geven aan (elementen uit) scenario's (basisscenario's werden ontworpen door professionals). Het scenario dat daaruit voortkwam werd breed gedragen door zowel bewoners als professionals (hoewel er wordt opgemerkt dat sommige professionals zich niet erg actief opstelden om meer werk te vermijden). De methodiek van *foto-swot-analyse* in samenhang met het stemmen over deelscenario's worden als goede methodieken bestempeld, er was een hoge opkomst van zowel allochtone als autochtone groepen

*Een positief punt vind ik het onderscheid tussen de verschillende motivatieonderdelen. Na het maken van een betekenisvol onderscheid is er ook doelbewust op ingespeeld. Dit was praktisch, maar leek ook bijna wetenschappelijke aspecten te bevatten.*

*Door dit project kunnen ideeën ontstaan wat betreft een multimediale campagne om contacten te leggen, mensen bewust te maken dat er een project speelt, te enthousiasmeren om mee te doen en op de hoogte te houden van vorderingen. Tot slot is de foto-swot-analyse een mooi voorbeeld van werken met beelden. In deze procesbeschrijving zijn uitwerkingen van de verschillende fases niet erg uitgebreid aan de orde gekomen, maar omdat die al in eerdere stukken zijn beschreven is dit geen gemis. (4)*

## 4. Technieken

In dit hoofdstuk worden losse technieken of methoden beschreven. Het verschil met het vorige hoofdstuk is dat deze technieken een onderdeel zouden kunnen vormen van een geheel project. In een geheel project van herstructurering zijn een aantal algemene fases te ontdekken, namelijk Planning, Participatie en Ontwikkeling en tot slot Evaluatie. De besproken technieken zijn in deze drie onderdelen van een project onderverdeeld. Bij een aantal van de technieken is ook weer kort een persoonlijk commentaar geschreven.

### Planning

#### Werken met migranten in de wijk

In dit boek staat een interessante manier om een project te plannen en over verschillende aspecten na te denken, meer als een soort achtergrond voor de verschillende methodes die in dit stuk worden genoemd.

1. Doelen en werkwijze: Wat moet het project opleveren (einddoel/output)
2. Taken en bevoegdheden: Wie doet wat en wie moet wat weten (procedures, taakverdeling, informatievoorziening)
3. Deskundigheid: wie zijn de deskundigen die in dit hele traject moeten worden betrokken en wat is hun expertise.
4. Belanghebbenden: Wie zijn de actoren, de stakeholders
5. Besluitvorming: Hoe is de besluitvorming van het project geregeld?
6. Autonomie: Welke belangen hebben de verschillende actoren?
7. Wijkklimaat: In welke sfeer moet dit project van de grond komen (betrokkenheid, commitment, uitstraling, imago)
8. Samenwerking: Hoe zouden de mensen met elkaar kunnen samenwerken, hoe geef je vorm aan deze coproductie (is teambuilding nodig, welke methoden hanteer je)
9. Houding: Welk gedrag, houding, motivatie, inzet mag je veronderstellen of heb je nodig? (5)

#### Sociaal programma van eisen

Een voorbeeld wordt gegeven hoe er in Enschede na de vuurwerkramp een project werd opgezet. De wijk en de te realiseren herstructurering werd opgezet vanuit de



*fysieke pijler* (plan en bouwen), *economische pijler* (gericht op hulp ondernemers en ontwikkeling plangebied), *sociale pijler* (sociale hulp voor getroffen en, waarbij er een voorzieningencluster, een cultuurcluster en een zorgcluster was). Hoewel het beschreven proces niet ingaat op participatie wordt er wel een interessant model gegeven waarmee gewerkt kan worden in verschillende fases van het proces, altijd weer rekening houdend met de drie basis pijlers van een wijk. **(6)**

### Stakeholdersmanagement

De essentie is dat stakeholders allereerst hun eigen visie en belang helder formuleren, en vervolgens wederzijdse belangen helder krijgen om uiteindelijk gezamenlijk tot een oplossing te komen die aan zoveel mogelijk belangen recht doet. De methode is eigenlijk een open benadering en gaat ervan uit dat er vragen worden gesteld en niet geoordeeld. Daarbij zijn er een aantal aanbevelingen: Neem initiatief, wees resultaatgericht, streef naar consensus, handel verantwoord, blijf geloofwaardig en transparant. Het stappenplan daarbij zou als volgt kunnen zijn:

1. formuleer een doel
2. identificeer tegenstrijdige standpunten en belangen
3. zorg voor effectieve, open dialoog
4. ontwikkel samen alternatieven die wederzijds voordeel opleveren
5. ontwikkel samen criteria voor evaluatie van het proces
6. gebruik neutrale partijen als facilitator
7. werk aan publieke beeldvorming door gebruik van media
8. organiseer monitoring en vervolgoverleg.

*Misschien is dit nuttig bij het omgaan met de verschillende partijen die in het proces zijn betrokken, zoals gemeente, woningcorporatie, architecten, etc. Bij voorbereiding kan dit handig zijn. Wat is het krachtenveld, wie hebben welke belangen, wie hebben middelen, wie hebben mogelijkheid de boel te blokkeren, wie hebben kennis, wie hebben belang bij goede oplossing maar kunnen zelf niets leveren? Op de site [www.stakeholders.nl](http://www.stakeholders.nl) staat veel extra nuttige informatie voor uitvoering en praktijk.*

### Rapid assesment program, Arcadis

De opgave van stedelijke vernieuwing is een opgave met vele variabelen. De drie pijlers: fysiek, sociaal en economisch zijn een begin, maar het is belangrijk te weten hoe een veelvoud aan maatregelen die pijlers beïnvloeden, maar zeker ook wat een eventueel interactie-effect is van de verschillende maatregelen.

Een mooi voorbeeld: "Een samenscholingsverbod heeft op kort termijn zeker een positief effect op de veiligheid. Op de langere termijn kan een samenscholingsverbod het imago van de wijk beschadigen. Deze beschadiging zorgt voor uitstroom van midden en hoge inkomens, instroom van ongewenste groepen, daling van de waarde van het vastgoed, afname van het aantal ondernemers, etc. De winst op veiligheid door het samenscholingsverbod verdampt daarmee snel." (Arcadis, instrumenten voor stedelijke vernieuwing, pp 9).

Door middel van het programma is er een samenhangend beeld te geven. Zo kunnen er worden onderscheiden: wonen, werken, sociale aspecten, bevolkingssamenstelling, fysieke eigenschappen, veiligheid en leefbaarheid, leren, etc. In deze publicatie worden bovendien nog een aantal *best practices* genoemd, hoewel er niet verder op de aanpak wordt ingegaan. **www.arcadis.nl**

## Participatie en Ontwikkeling

### Overige Technieken Forum

#### **Toekomstwerkplaats**

Meerdaagse werkconferentie waarin algemene trends en ieders persoonlijke geschiedenis wordt samengesmeed tot een samenhangende toekomstvisie met brede blik: een gemeenschappelijke basis voor concrete projecten met prioriteiten daarin.

#### **Scenario-ontwikkeling**

Methode voor het inbrengen van de meningen van burgers in politieke besluitvorming. Denken vanuit verschillende toekomsten, verruimt blik en geeft nieuwe ideeën. Beeldend proces, interactief of openbaar debat.

#### **Olympiadeconferentie**

In verschillende kringen van bijvoorbeeld: deskundigen, politici, professionals, bewoners en beslissers discussiëren over ontwikkelingsplannen, bijvoorbeeld een prioriteitenlijst maken. De verschillende groepen spreken eerst hun eigen standpunt, dat dan afgewogen en beargumenteerd vorm krijgt. Dan horen ze meningen van andere groepen en kringen, waarna ze zelf verder discussiëren over eventuele nieuwe inzichten op basis van meningen van anderen. Tot slot komt er een voltallige discussie om te komen tot een eindproduct of conclusie die door iedereen wordt gedragen. Een ander voordeel is dat er een zeer grote groep mensen kan deelnemen, bijvoorbeeld zoals in Arnhem met 150 deelnemers.

#### **Praktijksimulaties**

Rollenspel bijvoorbeeld, in veilige situaties confrontaties van belangen nagespeeld. Resultaat is een groter bewustzijn bij deelnemers en de wens mee te doen aan het publieke debat. (1)

#### **De ABCD Methode**

De kern van de methode is een aanpak met en van burgers die gebruik maakt van sociale netwerken zoals de kerk, religie en bedrijfsleven. De methode kan als doel hebben de economische positie van wijkbewoners te verbeteren, maar central staat het benutten van eigen kwaliteiten, kennis en netwerken van bewoners van een wijk. Het mobiliseren van die capaciteiten om ze in te zetten voor de verbetering van de wijk. Er is niet een methode van werken, maar hoogstens een menu waaruit je kunt kiezen.

Één op één gesprekken vinden plaats om te bekijken: 1. wat zijn de capaciteiten en interesses van de bewoner, 2. welke zaken houden hem/haar bezig, 3. welke van de capaciteiten of zaken die de bewoner bezighouden zijn zo belangrijk voor hem/haar dat hij/zij er ook iets voor wil ondernemen?

Drie manieren om het aan te pakken:

- gericht op leren (onderwijzen en verbinden van capaciteiten)

## Kleurrijk wonen

- gericht op van te voren gestelde doelen (laat bewoners inventariseren waar ze mee aan de slag willen, en vervolgens mensen zoeken die dat ook willen gaan aanpakken)
- Inventarisatie gericht op moeilijke groepen, hoe betrek je ze, hoe kan je hun capaciteiten aanwenden in de wijk.

Opbouwwerkers zijn er in dit proces dus niet om te bepalen wat buurtorganisaties doen, maar slechts om organisaties te laten ontstaan of blijven bestaan. Het vertrekpunt is niet de problemen van mensen of collectieve problemen van de buurt maar de kwaliteiten van mensen en de samenwerking tussen groepen bewoners die in allerlei informele verbanden al bestaan.

Maak een lijst van alle organisaties die er in een wijk zijn. Kunst, ondernemerschap, goede doelen, religie, burgerorganisaties, spaarclubjes, etnische organisaties, gezondheid en sport/fitness, lokale media, politieke organisaties, scholen, sociale groepen, mannen, vrouwen, jongeren (scouting) etc. (7)

### Technieken beschreven door de Koning Boudewijn Stichting

#### **21st century town meeting**

Een *21st Century Town Meeting* is een forum waarbij technologie gecombineerd wordt met rechtstreekse dialoog in kleine groepen, waarbij duizenden mensen tegelijk (tot 5.000 per bijeenkomst) kunnen betrokken worden bij de beraadslaging over complexe kwesties van publiek belang. Dankzij een combinatie van stemapparatuur, groupware computers, projectie op groot scherm, teleconferencing en andere technologieën, stellen 21st Century Town Meetings de talrijke deelnemers in staat om bij te dragen tot het debat en de collectieve kennis van een zeer grote groep.

Deze methode is geschikt voor 1. Economische planning en ontwikkeling (milieu, huisvesting, onderwijs) waarbij verschillende belangen moeten worden afgewogen. 2. Budgettering en toekenning van middelen (zodat het niet alleen de prioriteiten worden van de meest mondige personen), 3. Beleidsformulering. Centraal staat een dag met een 21st town meeting. Het engagement van burgers, stakeholders en politiek verantwoordelijken is er de maanden voorafgaand aan en volgend op die meeting. Stadia:

- vastleggen context
  - verduidelijken waarden
  - ontwikkelen aanbevelingen
  - rapporteren
1. In kaart brengen onderwerp, belanghebbenden (goede stakeholder-analyse), eerdere activiteiten, etc. Er moeten organisatiecomité worden samengesteld die de sturing op zich neemt van het hele proces, ook de werving en communicatie, en de begeleiding van de projectleiders. Er moet worden gezorgd voor een afspiegeling van de gehele gemeenschap, met behulp van teams en rekruteringsplannen (wordt niet verder op ingegaan).
  2. De dag zelf, mensen worden uitgenodigd in een ruimte met tafels waar ongeveer 10 -12 personen aan een tafel zitten (bij 4000 mensen dus 400 tafels) en er wordt begonnen gewend te raken aan de stemapparatuur en een beeld te krijgen van het publiek in de zaal, door t doorgeven van bijvoorbeeld leeftijd, geslacht, ras, inkomen, woonplaats. Tijdens de meeting gaan deelnemers korte, diverse tafelgesprekken aan begeleid door professionals, die ervoor zorgen dat iedereen aan bod komt en er sprake is van een

democratisch gesprek. Er wordt steeds gerapporteerd via computers, zodat na elk onderwerp een team wat resultaten kan bundelen en presenteren: zo komt er een wisseling tussen kleinschalige en grootschalige discussie. Daarnaast kan er dus gestemd worden... gegevens die ook demografische achtergrond hebben (al eerder ingegeven) en dit geeft mede het idee dat de stemmen werkelijk gehoord worden en er is sprake van onmiddellijke feedback. Het laatste half uur van de dag kan worden gebruikt voor een eindrapportering, een voorlopig verslag met stemresultaten voor iedereen.

### **Burgerjury**

Een methode om in beleidsbeslissingen input te krijgen van geïnformeerde burgers. Een jury, 12-24 willekeurig geselecteerde burgers die vanuit verschillende perspectieven geïnformeerd werden, vaak door deskundigen die getuigen worden genoemd. Potentieel voor het afwegen van verschillende belangen, en tevens nuttig voor het slaan van een brug tussen de jury en een breder publiek.

1. Er is sprake van een uitgebreid voorbereidingstraject met het aanwijzen van een coördinerende groep, werving van juryleden, opdracht van de jury en agenda, selectie van expertgetuigen en tot slot logistieke aspecten.
2. Het evenement: een inleidende dag, gevolgd door diverse dagen van hoorzittingen van expertgetuigen die presentaties geven en worden ondervraagd door de jury. De jury probeert daarna tot een consensus te komen in de zaak. In een slotconferentie worden de resultaten van de beraadslaging van de jury gepresenteerd en het proces wordt geëvalueerd

### **Charette**

Een charette is een intensief face-to-face proces dat is ontwikkeld om mensen uit verschillende subgroepen van de samenleving op korte termijn tot een consensus te laten komen. Een hoofdonderwerp wordt in verschillende delen opgesplitst die aan de subgroepen worden toegekend. In omvang kan het tussen 50 en 1000 mensen liggen, en in tijd tussen 2 dagen en 2 weken. Charettes worden vaak gebruikt als het om projecten gaat die verband houden met ontwikkeling, ontwerp en planning op het niveau van de lokale gemeenschap. Opleveren: praktische ideeën en standpunten bijeenbrengen bij het begin van planningsproces, een brede waaier aan deelnemers stimuleren tot input en samenwerking, besluitvorming rond moeilijke kwesties vergemakkelijken, besluiteloosheid doorbreken, etc.

1. Pre-charette stadium: een stuurgroep bepaalt de focus van de charette. Informatie kan daarbij van groot belang zijn, zoals de centrale spelers in het proces, maar ook de bestaande omstandigheden en regelgeving. Visualisering van dingen valt aan te bevelen.
2. Charette workshop: intensieve workshop gericht op planning en ontwerp, waarbij de deelnemers worden ingeschakeld voor de deeltaken: beoordelen van de behoeften, bevragen van belanghebbenden, opstellen van prioriteitenlijsten en aanbevelingen, identificeren van specifieke projecten en genereren van implementeringstrategieën. Allereerst wordt er kennis gemaakt, en het onderwerp wordt, als het kan mede visueel, gepresenteerd. Daarna kunnen er verschillende groepen burgers in de gelegenheid worden gesteld om de onderwerpen te bespreken met het charette-team. Tot slot van de eerste dag zou er een brainstorm van ideeën kunnen plaatsvinden, analyses uit te voeren en voorlopige reacties en aanbevelingen te formuleren. 's Avonds kunnen de eerste indrukken van het

charette-team worden samengevat en zo de grote groep een eerste evaluatie te geven, om vervolgens van de burgers mee input en feedback te krijgen. Tot slot: doelstellingen en oplossingen ontwikkelen voor specifieke problemen, bijvoorbeeld door voor elk onderwerp kan een kleinere werkgroep samen te stellen, etc.

3. Post-charette stadium: het voorbereiden van een einddocument.

*Misschien zou dit een mogelijke techniek zijn voor verderop in het proces van herstructurering, bijvoorbeeld als er al enkele bouwtekeningen bestaan, in samenwerking met een visualisatie door bijvoorbeeld een programma als dat van Bram.*

### **Consensusconferentie**

Een participatief proces waarbij een groep van 10 tot 30 burgers een maatschappelijk controversieel thema bespreekt. Deelnemers zelf zijn geen deskundigen, na kennismaking met het onderwerp leggen ze hun vragen en zorgen voor aan een panel van experts, de antwoorden van deskundigen worden gewikt en gewogen en vormen de basis voor verdere discussies.

Het is een methode om burgers op een onderbouwde en betekenisvolle manier te laten nadenken over een bepaald thema en op die manier een beleid te ondersteunen. De methode is vooral nuttig bij het combineren van kennis bijvoorbeeld lokaal, traditioneel, technisch.

1. Het samenstellen van een burgerpanel door middel van een willekeurige steekproef uit de bevolking. Het panel is niet representatief voor een bepaalde populatie, maar is bedoeld om zoveel mogelijk verschillende en uiteenlopende meningen te verzamelen. Gedurende 2 weekenden vóór de publieksconferentie verkent het panel alle relevante aspecten van het thema, door middel van experts en documentatie. Allereerst wordt het probleem duidelijk gedefinieerd, en vragen geformuleerd. In het tweede weekend presenteren specialisten, worden kernvragen geformuleerd en deskundigen geselecteerd.
2. Het panel stelt een rapport op gebaseerd op antwoorden van experts en lessen die burgers daaruit getrokken hebben. Dit rapport wordt verspreid onder beleidsmakers, geïnteresseerden en stakeholders.

### **Deliberative polling**

Deliberative polling is ontwikkeld om aan twee uitdagingen tegemoet te komen: een leidraad te bieden bij publieke besluitvorming: denken en voelen. Het gaat om een beeld dat tegelijkertijd representatief en inhoudelijk onderbouwd is. Het heeft niet tot doel tot consensus te komen, maar is ontworpen om beter inzicht te krijgen in meningsverschuivingen op een individueel niveau. Veronderstellingen zijn dat het publiek zal redelijk sterk betrokken moeten voelen en bewust zijn van de problematiek. Er is sprake van conflicterende fundamentele waarden. Het gaat om een wetenschappelijke aselecte steekproef.

1. Ontwerpen van de Deliberative Poll: projectteam, aantrekken van zowel een stuurgroep als opinieonderzoeksbureau als materiaal en afbakenen doelpubliek.
2. Formuleren van de problematiek en het aanmaken van het discussieondersteunende materiaal.

3. Het onderzoek: survey. Op zoek naar standpunten over de verschillende alternatieven en proberen een oordeel te vormen over de kennis die het publiek heeft van de problematiek. Ook na het overlegvenement wordt er nog een survey gehouden. Het is eventueel mogelijk om een controlegroep te maken, die ook twee keer worden bevroegd, maar niet deelnemen aan het evenement, om na te gaan of eventuele effecten niet door andere omstandigheden zijn veroorzaakt.
4. Selecteren en uitnodigen van het publiek, een willekeurige en representatieve steekproef om deel te nemen aan het overleg.
5. Ontwerpen van overlegproces en opstellen agenda. Het publiek moet de alternatieven bestuderen, bijvoorbeeld door in groepen te werken rond elk van de alternatieven op zoek naar persoonlijke en collectieve waarden en standpunten. Ontwikkelen vragen voor deskundigen, om meer te weten te komen over de problematiek en de mogelijke alternatieven. De vragen ook daadwerkelijk stellen aan de deskundigen. Tot slot weer in kleine groepen samenkomen om alle alternatieven te bespreken. (Dit geheel kan ook online gebeuren, is goedkoper, makkelijker en flexibeler).
6. Opzetten van een face-to-face beraadslaging. Voor de dag of het weekend is een vergoeding aan te raden ter compensatie van persoonlijke uitgaven voor deelname. Het evenement begint met registratie (is iedereen ook daadwerkelijk gekomen) en een bijeenkomst over hoe de dag eruit zal komen te zien. Dan gaat men in kleinere groepen centrale kwesties bespreken, de verschillende alternatieven, op zoek naar voor- en nadelen en consequenties. Daarna wordt nogmaals hetzelfde survey gehouden onder dezelfde deelnemers (op zo'n manier dat men pre- en posttest met elkaar kan vergelijken). Tot slot richten burgers zich tot bestuurders... om de resultaten van het overleg te presenteren. Het doel is deelnemers mondiger te maken, en te laten zien in hoeverre hun mening invloed heeft op de beleidsverantwoordelijken. Het geeft ook daadwerkelijk input voor de beleidsmakers.
7. Onmiddellijk na de dag of het weekend moeten de onderzoeksresultaten van voor en na het overlegvenement worden vergeleken waarbij wordt gekeken naar significante wijzigingen in kennis, houding en opvattingen. De resultaten worden gerapporteerd aan deelnemers, beleidsmakers en pers.

### **Delphimethode**

De kern van de delphimethode is een herhaalde bevraging van deskundigen. De consensus zal na elke ronde toenemen. Traditioneel wordt het per post georganiseerd, maar tegenwoordig ook wel eens face-to-face. Het werd ontworpen met het oog op de voordelen van een bundeling en uitwisseling van opvattingen, zodanig dat de respondenten kunnen leren van elkanders standpunten, zonder de ongewenste beïnvloeding die gemakkelijk optreedt bij conventionele face-to-face aanpak.

1. omschrijven van het probleem
2. selecteren van de panelleden op basis van de vereiste expertise
3. Voorbereiden en verspreiden van de vragenlijst
4. analyseren van de antwoorden op de vragenlijst
5. als men niet tot consensus is gekomen nieuwe vragenlijst opstellen, verspreiden waarbij redenen voor meningsverschillen ook aan het licht komen.

6. analyseren antwoorden 2<sup>e</sup>/3<sup>e</sup> vragenlijst. Deelnemers worden gevraagd de verschillen tussen de meningen aan te geven, en redeneringen geven informatie over de achterliggende gedachten.
7. gewenste informatie en een overzicht van de antwoorden
8. stel een eindrapport op

### Expert panel

De voornaamste opdracht van een expertpanel is het synthetiseren van gegevens uit uiteenlopende bronnen, getuigenissen, onderzoeksrapporten enz. Daarna moet er een rapport worden geproduceerd dat een visie en of aanbevelingen geeft voor de toekomstige mogelijkheden en behoeften met betrekking tot de onderwerpen die werden geanalyseerd. Dit is vooral geschikt voor onderwerpen met een hoge graad aan technische kennis.

### Focusgroep

Een focusgroep is een gestructureerde discussie onder een kleine groep van stakeholders (4/12 personen) begeleid door een ervaren gespreksleider. De methode is ontworpen om informatie te verkrijgen over de voorkeuren en waarden van (uiteenlopende) mensen met betrekking tot een bepaald onderwerp en om te kunnen verklaren waarom ze die meningen hebben. Tijdens een focusgroep wordt een gestructureerde discussie van een interactieve groep in een tolerante, geruimtelijke omgeving geobserveerd. Het lijkt dus een combinatie van een gericht interview en een discussiegroep.

Zeer geschikt voor een verkenning van een concept, het genereren van creatieve ideeën, inzicht krijgen in regionale, geslachtsgebonden en etnische verschillen. Bijzonder wanneer de impliciete redenering achter de standpunten van de deelnemers van belang is. Niet geschikt voor het geven van informatie aan het grote publiek of het formuleren van antwoorden op algemene vragen, of om consensus te bereiken/ beslissingen te nemen.

Voordelen: goedkoop en flexibel, opvattingen ontwikkelen (door het gesprek). Er zijn zelfs mogelijkheden als er sprake is van een groot machtsverschil tussen deelnemers en beleidsmakers, doordat de methode een veilig gevoel biedt. Nadelen: Het proces is maar in beperkte mate stuurbaar. Soms zullen de resultaten eerder groepsdenken representeren dan individuele gedachten.

### Planningcel

De planningcel methode maakt gebruik van ongeveer vijftientig willekeurig geselecteerde mensen, die gedurende een beperkte tijdsperiode (bijvoorbeeld een week) aan de slag gaan als publieksconsultant of burgeradviseur met de bedoeling om oplossingen aan te reiken voor een bepaald planning- of beleidsprobleem. Experts, stakeholders en belangen groepen krijgen de gelegenheid om hun standpunten aan de leden van de cel toe te lichten. De uiteindelijke resultaten van het werk van de cellen worden samengevat in een burgerrapport dat aan de autoriteiten en aan de deelnemers zelf wordt overhandigd (lijkt misschien een beetje op de participatieve onderzoekstechniek die wordt beschreven bij *Expertise Variya*).

Dit werkt het beste in situaties waarbij een dringend probleem op korte tijd moet worden opgelost en daarvoor verschillende opties ter beschikking staan, elk met hun verschillende voordelen en risico's, terwijl de meningen niet erg controversieel zijn en de bevolking niet gepolariseerd is. Er moeten meerdere opties

mogelijk zijn, de gemeenschap moet al redelijk betrokken zijn en enige ervaring met het probleem hebben, bovendien is het probleem is redelijk relevant.

### **Praatcafé**

Het praatcafé is een creatief proces dat de dialoog en de uitwisseling van kennis en ideeën wil bevorderen, zodat een levend en op conversatie gericht netwerk tot stand komt. Daarbij wordt een café sfeer gecreëerd waarbij deelnemers rond de cafétafeltjes over een kwestie of probleem discussiëren. Op regelmatige tijdstippen verplaatsen de deelnemers zich naar een nieuwe tafel. Een gespreksleider per tafel blijft zitten en vat voor de nieuwe tafelgasten de eerdere gesprekken samen zodat een kruisbestuiving van conversaties ontstaat op basis van de ideeën van de andere deelnemers. Aan het eind van het proces worden de belangrijkste ideeën samengevat en besproken in een plenaire sessie waarop ook de follow-up mogelijkheden besproken worden. Nuttig om grote groepen bij een authentieke dialoog te betrekken (al gedaan voor 1200 deelnemers), input te genereren, kennis uitwisselen, innovatief denken, mensen bewegen tot een authentiek gesprek (of ze elkaar kennen of niet). Het is minder nuttig als het gaat in de richting van een al vaststaande oplossing of antwoord, het gaat om overbrengen van éénrichtingsinformatie, er minder dan 12 personen zijn.

*Misschien een interessante techniek, hierbij zijn in ieder geval zeer veel mensen betrokken.*

### **Scenariomethoden**

Een scenario is een narratieve beschrijving van een mogelijke toekomst die de aandacht vestigt op de relaties tussen beslissingen en gebeurtenissen. Zijn vooral nuttig in situaties waar verleden of heden wellicht geen goede leidraad bieden voor de toekomst, en in het bijzonder in de onderstaande gevallen, als het probleem complex is, er zeer waarschijnlijk significante veranderingen komen, de tendensen ongunstig zijn en daarom moeten worden geanalyseerd, de tijdshorizon lang is.

### **Technologiefestival**

Een technologiefestival is een groot en laagdrempelig publieksevenement rond één duidelijk afgebakend centraal onderwerp. Het is bedoeld als een middel om tot een begrijpelijke en bredere dialoog te komen over complexe en controversiële sociaal-politieke kwesties, waaraan uiteenlopende facetten zitten. Het bestaat uit een evenwichtige mix van informatie, ontspanning en activiteiten die helpt om de publieke kennis en opinie te versterken.

Nuttig voor complexe onderwerpen die een actievere betrokkenheid vereisen van het grote publiek. Het geeft mensen een neutraal overzicht van een problematiek en een idee van de rijkdom en reikwijdte van het onderwerp, de verschillende mogelijke perspectieven en de uiteenlopende manieren waarop een moderne maatschappij al met het onderwerp omgaat. Het gaat niet om de openbare en politieke discussie wezenlijk te verdiepen maar kan zeker een lopende of vastgelopen discussie aanwakkeren.

Minder nuttig als de uiteindelijke doelstelling erin bestaat de besluitvorming te beïnvloeden of de discussie te verdiepen, of als het budget te krap is.

Festivalgedachte is belangrijk bezoekers moeten de keuze hebben om deel te nemen aan verschillende onderdelen van het programma, een overvloed aan activiteiten.



*Misschien interessant als een soort startsein voor een project, waarna mensen met behulp van andere methoden worden betrokken mee te denken, voor volgende stappen in het proces. (8)*

### World cafe dialogue learning centre

Het doel is zoveel mogelijke vruchtbare gedachten bijeen te brengen door middel van dialoog. Deelnemers worden uitgenodigd in een café en worden per vijf aan een tafel gezet. Ze worden uitgenodigd om rond een bepaald (brandend, actueel) thema te discussiëren en de resultaten te noteren. Na ongeveer een half uur wordt iedereen verzocht van tafel te ruilen, 1 persoon blijft zitten als gastheer voor de nieuwe deelnemers, om te vertellen wat er in de vorige sessie is gebeurd. De dialoog wordt opnieuw opgestart binnen de nieuwe groep. Door het veranderen van groepen vindt er kruisbestuiving plaats van ideeën. Het is dus een dialoog die veel nieuwe, creatieve ideeën kan opbrengen. Tot slot zal iedere tafel de resultaten te verzamelen, ordenen en eventueel kort presenteren, waarna er afspraken worden gemaakt over de gevolgen van deze resultaten en het world café in het algemeen.

[www.theworldcafe.com](http://www.theworldcafe.com)

### Toekomstwerkplaats

1. Terugkijk op het verleden
2. Blick op het heden, trends en samenleving
3. Formuleren toekomstvisie en eventuele belemmerende factoren in verschillende werkgroepen
4. Gemeenschappelijke deler van de visies wordt vastgesteld en projecten voorgedragen
5. Planning wordt gemaakt.

Meer informatie is te vinden op [www.instrumentenwijzer.nl](http://www.instrumentenwijzer.nl). Er wordt echter betwijfeld in hoeverre dit ook werkt voor andere culturen.

### ICT en participatie

Er zijn vier momenten waarbij ICT een rol kan spelen bij participatie: informeren, uitwisselen, agenderen en besluiten. Interessant is dan vooral de laatste variant, en dan specifiek in het proces tussen burgers en professionals. Er zijn voorbeelden zoals: [www.wijkaandelen.nl](http://www.wijkaandelen.nl), of bijvoorbeeld een digitaal debat zoals: [www.future-of-food.nl](http://www.future-of-food.nl). en het emancipatiedebat: [www.mannenwordenerbetervan.nl](http://www.mannenwordenerbetervan.nl)

Wat bij dit soort interactieve processen goed lijkt te werken is een mengvorm van fysieke en interactieve communicatie, dus fysieke ontmoetingen, mediacampagnes om het digitale debat te vergroten, en daarnaast is het belangrijk om aan te sluiten bij concrete onderwerpen die de emoties van mensen raken waardoor ze mee gaan doen.

Bijvoorbeeld het project wijkaandelen, bedoeld voor alle bewoners en eigenaren van bijvoorbeeld winkelpanden aan het minervaplein in Delft zijn wijkaandelen beschikbaar. Door het inzetten van die wijkaandelen kunnen bewoners samen beslissen over de herinrichting. De planvorming verloopt via stemrondes, op een stempost of via internet (waar ook visueel is gemaakt wat de plannen zijn). Het project werd redelijk positief beoordeeld (opvallend dat veel projecten slechts matig positief worden beoordeeld) maar de doorlooptijd van het project is er slechter/langer

op geworden. Van de 700 wijkbewoners werden er 400 wijkaandeelhouders, waarvan ongeveer 60 – 65% stemt. Het project is ontwikkeld door de gemeente Delft, maar er wordt op gewezen dat het tegen een gering bedrag zou kunnen worden gekocht. De kracht zit hem vooral in het totaalconcept. **(9)**

### De Hartman methode

De wijk ingaan met stoelen, tafels, koffie en koek. In een aantal straten worden de stoelen en dergelijke dan neergezet, en men belt thuis aan om te vragen of bewoners even mee willen praten over wat er speelt. Zo komen ook veel bewoners aan het woord die normaal gesproken niet naar aangekondigde inloopavonden gaan. Het kan worden gezien als een extra middel, ter aanvulling op bestaande inspraakmethoden. Jan Markerink, deelgemeente voorzitter van Overschie geïnterviewd door Nicis:

[http://www.nicis.nl/nicis/nieuwsopdatum/Bestuur/Organiserendvermogen/Bewonersparticipatie/Interview-Markerink\\_1004.html](http://www.nicis.nl/nicis/nieuwsopdatum/Bestuur/Organiserendvermogen/Bewonersparticipatie/Interview-Markerink_1004.html).)

## Evaluatie

### Onderzoek Klijn en Koppejan

Uit een tweetal Rotterdamse cases wordt geconcludeerd dat beleidsmakers weliswaar vaak interactieve beleidsprocessen initiëren maar dat met de uitkomsten vaak weinig wordt gedaan door een dubbelzinnige houding ten opzicht van het proces. Het interactieve proces wordt niet actief begeleid als ze eenmaal op zijn gestart, en de uitkomsten worden niet in het formele uitvoeringsproces gebruikt. In het onderzoek worden mogelijke verbeteringen aangevoerd door beleidsmedewerkers een nieuwe belangrijke rol te geven (herdefiniëren van de betekenis en rol van het werk/ de functie) naar die van katalysator en zorgdrager voor het publieke debat. **(10)**

### Onderzoek van Edelenbos en Klijn

Een zestal interactieve processen komen aan bod en worden op een aantal aspecten beoordeeld en vergeleken. Projecten in Doetinchem en Leerdam scoren hoog en zouden kunnen worden bekeken naar inhoud en proces. **(11)**

### Onderzoek naar Participatie in Rotterdam

In een onderdeel van een evaluatief rapport over participatiemethoden in Rotterdam wordt ook aandacht besteed aan een herstructureringsproject in de wijk Nieuw Crooswijk. Er wordt hier besproken hoe machtige partijen soms weinig bereid zijn de burgeragenda mee te nemen in overwegingen, waardoor het belangrijk is te doen aan management van verwachtingen. Er wordt echter niet daadwerkelijk ingegaan op wat de meningen van de burgers zijn als er wel in hogere mate sprake was van participatie. **(12)**

### Evaluatie van e-participatie proces in Oud Krisppijn

In dit document wordt een e-participatie project rond het Mauvéplein geëvalueerd. Hoewel er (in de bijlagen) vooral veel kwantitatieve gegevens worden gepresenteerd over participatiegraad, bezoek van de website en dergelijke, wordt er ook kort

ingegaan op kwalitatieve aspecten zoals bewonerstevredenheid. Over het algemeen is men tevreden over de participatie, vooral ook omdat de leeftijd zeer divers was, en over het inzicht dat men heeft gekregen over de wensen van bewoners. Zo werden meningen redelijk makkelijk gespuid, terwijl er bij reguliere bewonersavonden vaak vooral dominante sprekers aan het woord zijn. Wel zijn de kosten hoog. Erg diep wordt er ook in dit document niet op bewonerstevredenheid over het proces en de nieuwe structuur in de wijk ingegaan. **(13)**

### Evaluatie van participatieve processen, Koning Boudewijn Stichting

Een evaluatie van een participatief proces biedt de stakeholders van een project de gelegenheid stil te staan en na te denken over het verleden en beslissingen te nemen voor de toekomst. Hoewel de deelnemers aan de evaluatie het proces controleren en verantwoordelijk zijn voor: waarover wordt geëvalueerd, keuze van methode en gegevensbronnen, de uitvoering van de evaluatie, de analyse van de informatie en presentatie van de resultaten.

1. bespreken van doelstellingen en activiteiten
2. bespreken van de redenen voor het houden van evaluatie
3. opstellen van evaluatievragen
4. beslissen wie zal instaan voor de evaluatie
5. (on)rechtstreekse indicatoren aanwijzen (rechtsstreeks zoals bijvoorbeeld meetbare verkiezingsopkomst, onrechtsstreeks om moeilijk meetbare gegevens te vervangen, bijvoorbeeld het soort werk dat iemand doet kan mede indicator zijn van opleidingsniveau) Vooraf moet de onderzoeksvraag helder zijn.
6. de informatiebronnen opsturen
7. bepalen welke vaardigheden en hoeveel werk nodig is om de informatie te verkrijgen
8. bepalen wanneer het verzamelen van de informatie en de analyse plaatsvinden
9. bepalen wie de informatie zal verzamelen.

Dan moet het werk verricht worden: gegevens verzamelen, gegevens analyse, presentatie en actieplan. **(8)**

## **5. Overige informatie over herstructurering**

In dit korte hoofdstuk worden nog een aantal projecten genoemd die voorheen niet aan de orde zijn geweest. Deze projecten zijn kort beschreven en lijken mij persoonlijk minder goed in elkaar zitten. Dit komt vooral omdat er sprake lijkt van participatie lager op de participatieladder zoals beschreven in hoofdstuk 1. Als eerder beschreven projecten vaker op het vlak van adviseren of zelfs coproduceren leken te liggen, lijken onderstaande projecten in eerste instantie op informeren of raadplegen te zijn. De manier waarop deze projecten werden beschreven leken meer een marketingverhaal dan een beschrijving waaruit werkelijk geleerd kan worden. De reden om ze dan toch in het verslag op te nemen is dat het goed is te weten welke projecten er onder andere nog meer zijn geweest in verschillende gemeentes. Er kan immers ook geleerd worden van verhalen die misschien iets minder goed geslaagd lijken. Tot slot van dit hoofdstuk worden er een aantal conclusies van een studentenonderzoek beschreven betreffende participatie van Turken en Marokkanen. Ook in dit hoofdstuk staat er af en toe weer commentaar bij.

## Lelystad

Er is sprake van een Projectgroep en een Stuurgroep. In de laatste zitten Wethouder volkshuisvesting, directeur Centrada en Projectleiders Centrada en gemeente Lelystad.

Projectgroep: Sleutelfiguren van gemeente, architect, bouwkundig adviesbureau, kleurenadviseur, aannemer, makelaar

Werkgroepen: Communicatie, marketing, techniek, etc.

1. Schilderen, snelle aftrap, verkopen leegstaande huizen.
2. Bezinnen: duidelijkere planning, afspraken met bewoners en meedenken.
3. Binnen en buiten facelift.
4. Showroom/kijkwoning om bewoners te laten kiezen over gewenste kwaliteit en onderdelen in woningen. Met enquête werd een en ander geëvalueerd.
5. Bewonersavonden met kleine groepjes met discussies over hoe de wijk eruit komt te zien. Bovendien was er een nieuwsbrief,
6. Toch blijkt uit de bijschriften dat niet alles even goed is gelopen. Bewoners voelen zich uiteindelijk niet genoeg betrokken: er werd wel gecommuniceerd, maar achteraf blijkt dat men zich toch gepasseerd voelt. Bovendien spreekt men wel eens langs elkaar heen op die avonden: de architect vraagt zich af: Hoe maak je dan duidelijk hoe de wijk eruit komt te zien!

*Al met al wordt dit als een zeer positief project gepositioneerd, maar lijkt het me een praktijkvoorbeeld van een mislukking, weinig werkelijk overleg met bewoners, dus een lage participatie.(14)*

## Dorpsblik Sluis

Eerst enquête naar hoe bewoners van het dorp huidige situatie ervaren. Mooi voorbeeld, variant Engeland ontwikkelde: *Village appraisals*. Zie de website <http://www.glos.ac.uk/faculties/ccri/village-appraisal/index.cfm> een software pakket (university of Gloucestershire)

Uit Britse evaluaties blijkt dat Dorpsblik leidt tot duurzame actieve betrokkenheid van bewoners bij hun leefomgeving. Dorpsblik leidt niet alleen tot nieuwe samenwerkingsverbanden en netwerken tussen bewoners onderling, maar ook tussen bewoners, organisaties en gemeente. Daarmee biedt het rapport een basis voor overleg en discussie tussen gemeente en bewoners en geeft de gemeente en lokale organisaties de mogelijkheid om beleid op maat te ontwikkelen. Dorpsblik onderscheidt zich van andere methodieken doordat het de enige methodiek is waarmee bewoners zelf - met behulp van een softwarepakket - grootschalig kwantitatief onderzoek kunnen doen naar de leefbaarheid van hun dorp. Het onderzoek had een groot bereik onder de bevolking.

## Haarlem (Multibouwen Haarlem pdf)

Ze noemen een aantal mogelijkheden om meer participatie te verkrijgen:

- Gemeente moet allochtone burgers opzoeken op plekken waar deze zich bevinden: voorlichtingsbijeenkomsten bij zelforganisaties, moskeeën, allochtone vrouwengroepen en scholen.

## Kleurrijk wonen

- Actieve intermediairs inzetten voor communicatie
- Wijk- of stadsgesprekken waarin bewoners met de gemeenten over een bepaald onderwerp discussiëren.
- Genoemd worden hier ook weer ateliers en ABCD-bijeenkomsten.
- Bevorderen van participatie van allochtonen door voorlichtingsbijeenkomsten bij zelforganisaties, moskeeën, allochtone vrouwengroepen en scholen over onderwerpen die specifiek op hen betrekking hebben.
- Intermediairs voor betere communicatie. Wijk- of Stadsgesprekken (waarbij bewoners over een bepaald thema kunnen discussiëren) blijken ook een goede methode te zijn.

*Dit alles is totaal niet uitgewerkt, dus weinig bruikbaar. (15)*

### Iedereen kan meedoen in de wijk, tussen feit en fictie: een scriptie

Hanneke Sanderse, communicatiestudente aan de Universiteit Twente heeft in mei 2007 een scriptie afgerond met een onderzoek naar de participatie van Turken en Marokkanen in Stedelijke Vernieuwingsprojecten. Hierna parafraseer ik uit de conclusie van de scriptie (Sanderse, 2007, 44-52)

Uit de scriptie komen een aantal belangrijke conclusies naar voren. Uit het onderzoek blijkt dat de intentie tot participatie hoog is (65%) onder respondenten maar dat slechts 25% ook wel eens een bewonersbijeenkomst heeft bezocht. Het verschil tussen intentie en werkelijke participatie wordt volgens de scriptie veroorzaakt door desinteresse, een gebrek aan kennis, het liever gebruiken van een netwerk en taal, voelen zich niet serieus genomen, geen tijd, bang uitgelachen te worden, er zijn mannen aanwezig. Sanderse bewijst daarmee een theorie van Klandermans en Seydel (1996) dat er een sociaal dilemma is voor participatie van waaruit men een inschatting maakt of het nodig is te participeren om het collectieve doel te bereiken.

Er zijn verbanden aangetoond tussen intentie en houding, sociale invloed, zelfeffectiviteit m.b.t. deelname, het hebben van een baan. Turken blijken meer sociale invloed te voelen dan Marokkanen (om te participeren, gemeten door het bezoeken van bewonersbijeenkomsten). Mannen blijken vaker te hebben geparticipeerd en ook een grotere intentie tot participatie. Aanbevelingen richten zich niet op de voorspellers voor intentie tot participatie, maar het wegnemen van barrières.

Mensen met een baan zijn eerder bereid tot participatie. Daar kan rekening mee worden gehouden met het plannen van een bijeenkomst. Voor de rest zijn er weinig achtergrondkenmerken die werkelijke voorspellers zijn voor positieve intentie tot participatie. Communicatiemiddelen spelen een rol en een manier om iedereen te bereiken zouden bijvoorbeeld folders zijn met een beknopte samenvatting. Het netwerk is zeer sterk en dicht... mensen geven aan dat ze alles wel van anderen horen, en de scriptie stelt dan ook dat het niet noodzakelijk is dat iedereen aanwezig is. Als folders aan mensen worden meegegeven is de informatie helder en niet vervormd, en men ervaart schriftelijke informatie toch als de meest prettige uitnodigingsvorm. Vertalen van folders is bijvoorbeeld niet noodzakelijk omdat mensen die geen Nederlands lezen meestal ook geen andere taal lezen (Turks/berbers). Aangezien een gebrek aan kennis ook een belemmerende factor was lijkt het voor de hand te liggen informatie breed te verspreiden, ook bijvoorbeeld via nieuwe media zoals Internet.

De variabelen, sociale invloed en zelfeffectiviteit met betrekking tot deelname hebben positieve invloed op de intentie tot deelname. In uitnodigingen kan de nadruk

worden gelegd op een positieve houding door bijvoorbeeld positieve aspecten aan deelname aan te stippen, bijvoorbeeld lengte van de bijeenkomst of de aanwezigheid van andere Turken of Marokkanen. De aanwezigheid van een tolk wordt door 30% van de respondenten geapprecieerd. Daarnaast is het belangrijk te communiceren wat mensen kunnen verwachten: urgentie van de bijeenkomst aangeven, tolk aanwezig, meerdere nationaliteiten aanwezig, lengte van de bijeenkomst, makkelijk taalgebruik.

Methodes in de bewonersbijeenkomsten dienen simpel te zijn, lage drempel qua kennisniveau en kleine groepen. Een scheiding tussen mannen en vrouwen wordt door een aantal respondenten geapprecieerd. De scriptie eindigt met opmerkingen dat er natuurlijk altijd een groep mensen blijft bestaan die zich niet met het hele proces wil bemoeien, die dus geen intentie heeft tot participatie. Deze groep kan eventueel toch bereikt worden met informatie via andere mensen, in buurthuizen, scholen en dergelijke, met behulp van bijvoorbeeld een folder of andersoortig informatiemateriaal, zodat de boodschap onvervormd overkomt. **(16)**

## 6. Expertise Variya

In dit hoofdstuk worden een aantal methodes beschreven die Variya intern in huis heeft, die eventueel van nut zouden kunnen zijn in een herstructureringsproces. Ze worden beschreven vanuit het huidige gebruik.

### Programma Kulturhus

Een onderdeel van Variya begeleid processen voor het ontwikkelen van een Kulturhus. Een Kulturhus is een accommodatie voor brede samenwerking, meerdere organisaties onder een dak. Het gaat erom voorzieningen die bewoners nodig hebben weer terug in de kern of wijk te krijgen. Het kan ontstaan uit een gevoel van schaarste, er missen belangrijke zaken in een kern, of het kan ontstaan uit het zien van kansen voor bijvoorbeeld meerdere organisaties.

Het proces gaat in een dorp vermoedelijk wel enigszins anders dan in de stad, hoewel we over een stad iets minder informatie kunnen krijgen omdat daar nog niet veel ervaringen mee is opgedaan, daar zijn projecten nog maar kort geleden van start gegaan. In een dorp is er vaak sprake van een initiatiefgroep, de zorgen die er leven over omstandigheden of een behoefte die ontstaat. Hierdoor gaat het proces ook iets meer vanzelf, het drijft op de sociale cohesie, veel vrijwilligerswerk.

In wijken (in de stad) heeft de gemeente meer het initiatief, eventueel samen met professionele organisaties. De sociale cohesie moet in de stad meer worden georganiseerd. Er is meer sprake van een mix tussen professionals en vrijwilligers, waarbij professionals het organiserende gedeelte op zich nemen en de vrijwilligers het uitvoerende werk. Een Kulturhus in een wijk is vaak ook groter en beschikt (door de professionals en bedrijven) over meer geld.

Gemeentes komen terecht bij het Kulturhus vanuit de provincie. Er leeft iets bij de bevolking, of organisaties. De gemeente komt erachter dat er subsidies voor zijn vanuit de provincie en klopt daar aan. Kulturhus krijgt veel projecten die bij de provincie op dit gebied binnenkomen. Het is de bedoeling dat stichting Kulturhus in de komende tijd een grotere rol krijgt bij dit soort projecten. Allereerst wordt een haalbaarheidsonderzoek gedaan: welke partijen spelen een rol (of zouden een rol moeten spelen), welke vorm zou het Kulturhus moeten krijgen (wat betreft bestuur en beheer). In de nieuwe situaties moet er door de stichting ook meer controle worden

uitgevoerd op het gehele proces. Er is ook ruimte voor experimenten: zorgen dat de gemeente ook paspoorten uit gaat geven in de bibliotheek, gesprekken met bedrijven om marketing rondom het ontwikkelde Kulturhus op te zetten, etc.

### Dorpsplanplus

De centrale vraag bij de methodiek: Dorpsplan plus is: “Wat heb je nodig om oud te worden in dit dorp?” Het initiatief begint meestal bij het plaatselijke belang (een plaatselijke organisatie).

Allereerst is er een brainstormavond met een kleine groep van ongeveer 20 mensen. Het is de bedoeling dat een lokale contactpersoon een groep samenstelt waarbij rekening wordt gehouden met de in het dorp (of de wijk) levende bevolkingsgroepen. Dat betekent dat men moet denken aan verschillende leeftijdsgroepen, maar ook bijvoorbeeld agrariërs, religie, sport of andere variabelen die van invloed zijn op een bepaalde levensstijl en wensen. De groep bestaat dan uit een uitgebalanceerd geheel, een afspiegeling van de kern waar het om draait. Op deze brainstormavond is het de bedoeling de toekomst van het dorp te bekijken vanuit drie perspectieven: *sociaal, economisch en fysiek*. De vraag zoals eerder gesteld: “wat heb je nodig om oud te worden in dit dorp?” maar ook breder: “Wat leeft hier?” Mensen worden dan in bijvoorbeeld vier groepen opgedeeld die elk vanuit een bepaalde leeftijdscategorie (of ander betekenisvol onderscheidende groep) moet denken bij het maken van de agenda. Aan het eind van de avond ontstaat er dan een soort agenda.

Met deze ontstane agenda als achtergrond wordt een algemene inspraakavond gehouden voor het hele dorp (of wijk). Dit kan de vorm hebben van een soort inloopavond of markt waarbij de opgestelde agenda wordt omgezet in een prioriteitenlijst. Maar het is ook de bedoeling om na te gaan of de punten werkelijk behelzen wat er oorspronkelijk is bedoeld. Dit alles wordt dan omgezet tot een soort actieplan dat de gemeente ook werkelijk tot uitvoer zal gaan (proberen) te brengen.

Bij deze methode is er sprake van een samenwerking van een consortium van vijf Overijsselse organisaties. De begeleiders van het proces (2 mensen uit verschillende organisaties) hebben allereerst de functie van (co-)projectleider (ze leiden ook bijvoorbeeld de brainstormsessie en de inloopavond). Ten tweede, als de agenda is opgesteld is er een functie van aanjager bij de gemeente: zorgen dat het ook gaat gebeuren. Tot slot blijven de medewerkers nog vier jaar aan een bepaald dorp verbonden voor hulp bij de uitvoering van de verschillende plannen. Het opvallende is dat in bijna alle dorpen in Twente en de rest van Overijssel dezelfde wensen naar voren komen. Bij het gehele proces is het belangrijkste de mensen te kunnen motiveren ook daadwerkelijk mee te gaan denken. De crux zit hem in bewijzen (of zeer aannemelijk maken) dat er door de gemeente ook werkelijk iets zal worden gedaan met de plannen, want daar zit de scepsis vaak van vele bewoners.

Bij het benaderen van mensen om mee te denken (zeker voor de brainstormavond, maar ook voor de zogenaamde inloopavond) is een *persoonlijke aanpak* van belang. Er kan een oproep worden gedaan door het plaatselijke belang, via sportclubs, ouderenavonden en andere reeds bestaande initiatieven. Er kan persoonlijk langs de deuren worden gegaan, of telefonisch opgebeld naar vele mensen. Dit kost veel tijd, maar loont de moeite. Iets om in overweging te nemen is dat er in Utrecht meer cohesie moest komen in een vinex-wijk, wat men heeft bereikt door mensen (bijvoorbeeld) 50 Euro te bieden als men de moeite nam om twee avonden mee te komen denken over de toekomst van de wijk. Dit zou echter in dorpen helemaal niet werken: mensen voelen zich dan beledigd.

*In het kader van een eventueel project zou moeten worden uitgevonden wat allochtonen er van vinden betaald te worden om te participeren. In het Kanaalplusplan werden deelnemers beloond door een klein bedrag. In andere methodes is dit punt echter helemaal niet aan de orde gekomen.*

### **Kleed**

Manier om een discussie te hebben. Er zijn verschillende partijen verenigd in een Kulturhus: hoe kun je samenwerken? De middelste rode cirkel staat voor grote openheid, van deuren, geen scheiding meer tussen organisaties, alles gezamenlijk. De tweede, gele cirkel staat voor samenwerking, maar wel enige afscheiding tussen de verschillende organisaties. De buitenste blauwe cirkel staat voor totale afscheiding: het Kulturhus is dan in feite een bedrijfsverzamelgebouw. Zoals de indeling: voordeur delen, Visie delen, Incidenteel samenwerken, Functioneel samenwerken, Structureel samenwerken. Die laatste twee vormen zijn ideaal en gewenst bij Kulturhus (herverdelen van taken en inhoudelijke en bestendige samenwerking) (Samenwerken onder één dak, Provincie Utrecht). De discussie wordt geopend door de betrokkenen een kaartje dat hun betreffende organisatie voorstelt op een van de cirkels te laten leggen, en dan te discussiëren waarom voor de betreffende cirkels is gekozen, en of een andere keuze misschien toch beter binnen de strategie past.

Het valt in te denken deze methode op andere onderwerpen toe te passen, als een vorm van discussiëren.

### **Speeddate**

Kan een vorm van kennismaking zijn, voor mensen die elkaar niet goed kennen of die zelfs door omstandigheden sceptisch of min of meer vijandig tegenover elkaar staan. Samenwerking voor het Kulturhus kan dan vorm krijgen, verschillende partijen die zitting gaan nemen in het gebouw kunnen bijvoorbeeld met elkaar praten over de vraag: "Wat delen wij?" Of in een andere situatie liet men de verschillende mensen rondlopen, kennismaken, het ijs breken door steeds 2 minuutjes te praten over de vraag: "Waarom ben ik vanavond hier, en kijk ik niet die belangrijke voetbalwedstrijd?" (waardoor mensen in gaan zien waarom de avond van belang is, dat uitspreken, hun persoonlijke wensen)

### 3D Visualisatie programma

Variya heeft expertise op het gebied van visualisatie van een omgeving. Dit gebeurt met behulp van een door hen ontwikkeld computerprogramma, dat zij tot nu toe hebben gebruikt bij processen van het veranderen van locatie van woonwagengedragers. Het computerprogramma dat kan na invoering van maten en andere specifieke informatie een waarheidsgetrouw beeld geven van hoe de nieuwbouw, woonwagens of de buurt er uit zal komen te zien. Op die manier ontstaat er meer gelijkheid tussen de verschillende partijen. Architecten of ontwerpers kunnen zich natuurlijk een voorstelling maken van hoe een bepaald ontwerp er uit zal komen te zien in de werkelijkheid, maar dit wordt nu ook beter zichtbaar door andere partijen zoals bijvoorbeeld ongeletterde of sociaal-economisch achtergestelde burgers. Dit programma kan daarbij een grote steun zijn, het is zoals een computerspel, en geeft een idee van grootte, van indeling van een wijk, en van mogelijke problemen door middel van visualisatie. Daarbij is er een tweeledig doel: een vertaalslag tussen de platte tekeningen en wat dit in de werkelijkheid voor betrokkenen betekent. Dit geeft



de burger meer inzicht, er is daardoor meer gelijkwaardigheid tussen alle partijen en dus sprake van betere burgerparticipatie.

De sociale structuur en participatie verhogen, in een taal die iedereen verstaat: 3D (als een van de in te zetten middelen). Er is echter al bemerkt dat niet iedereen staat te springen om de openheid van zaken die het 3D programma in processen kan brengen. De consument krijgt hier namelijk ook middelen mee. Ook architecten vinden vaak dat ze zelf de wijsheid in pacht hebben, dat burgers al genoeg weten door middel van tekeningen. Een belangrijk argument daartegen is dat de tekeningen pas komen als alles is afontwikkeld, dus als het te laat is. Het programma en het proces is goedkoop genoeg om dit in een eerdere fase in te brengen. Er moeten dus in een bepaald proces ook architecten worden betrokken die open staan voor een dergelijk programma omdat dit het proces kan verbeteren, verhelderen en vergemakkelijken.

Dit programma biedt dus mogelijkheden tot communicatie met de onderkant van het proces: de burger, waar het uiteindelijk om draait. Het gaat hier om procesbegeleiding: een onafhankelijke intermediair zoals de adviseur van Variya dat is, voor communicatie tussen de partijen.

*Ik heb niet uit kunnen vinden hoe architecten en andere professionals tegenover dit soort processen van inspraak staan. Hier zou verder onderzoek naar kunnen worden gedaan.*

### Participatieve Onderzoekstechniek

De onderzoeksafdeling van Variya heeft ervaring met een zogenoemde participatieve onderzoekstechniek. Er was een project met vluchtelingen in Hengelo. De gedachte was dat er iets extra's moest worden gedaan voor getraumatiseerde vluchtelingen. Ze kregen training andersoortig taalonderwijs en groepsbijeenkomsten. De gemeente wilde na de afloop van het project dat er een soort steungroep zou ontstaan waarbij de vrouwen elkaar en ook nieuwe mensen zouden opvangen. De betrokken vrouwen samen mee laten denken bij de evaluatie zou moeten zorgen voor betrokkenheid bij het onderwerp.

Bij een startbijeenkomst werd er besproken wat voor vragen er gesteld zouden moeten worden, hoe te formuleren, wat speelt er en waar wil men liever niet over praten. Vier vrouwen vonden dat interessant en samen met hen werden vragenlijsten ontwikkeld. Ze wilden helaas niet zelf de interviews af nemen. Vragenlijst invullen onder begeleiding van Frederieke Hermsen. Er was een respons van 50%. Na analyse werden conclusies besproken en aanbevelingen geformuleerd in samenspraak met de vrouwen zelf. De vrouwen wilden heel graag andere vluchtelingen wegwijs maken in Hengelo. Het rapport is samen met de vrouwen gepresenteerd waarbij de persoonlijke ervaringen ook werden verteld met de wethouder en pers aanwezig. Zij waren niet alleen subject van onderzoek, maar zagen ook hulp nodig, je zag ze groeien. Gewoonlijk moeten ze altijd vragen: nu werd hen iets gevraagd.

### Intercultureel Trainer

Variya heeft de nodige expertise in huis wat betreft interculturalisatie. Ze geven interculturele communicatie trainingen, trainingen voor het begrijpen en omgaan met cultuurverschillen, interculturalisatie voor organisaties alsmede een aantal op maat gemaakte interventies. Deze expertise kan belangrijk zijn voor het

herstructureringsproces. Hoewel er in veel processen wordt gezegd dat er rekening wordt gehouden met cultuur, wordt hier niet concreet op ingegaan. Variya zou hierbinnen een belangrijke rol kunnen spelen om het interculturele aspect verder te concretiseren wat positieve gevolgen kan hebben voor een dergelijk project.

## 7. Conclusie

In de conclusie wil ik allereerst een antwoord geven op de onderzoeksvragen. Daarna wil ik graag kort op de 3 onderdelen van een herstructureringsproces ingaan, namelijk, de planning, de daadwerkelijke participatie en de evaluatie, allen naar aanleiding van de beschreven projecten en technieken.

De vragen die gaandeweg het onderzoek zijn beantwoord zijn:

- Wat is er tot nu toe gedaan op het gebied van burgerparticipatie bij herstructurering?
- Hoe wordt er daarbij rekening gehouden met minder mondige burgers en achterstandsgroepen?
- Wat zijn de sterke en zwakke kanten van verschillende manieren van burgerparticipatie op het gebied van herstructurering?

### **Wat is er tot nu toe gedaan op het gebied van burgerparticipatie bij herstructureringsprojecten?**

Er is een enorme grote hoeveelheid aan informatie te vinden op het gebied van burgerparticipatie. Lang niet alles dat is beschreven in dit onderzoeksverslag is specifiek van toepassing op herstructureringsprocessen. Aan de andere kant is ook niet alles wat er bestaat op het gebied van herstructureringsprocessen in dit onderzoek beschreven. Burgerparticipatie speelt in vele steden een rol in herstructureringsprocessen. De vraag is echter in welke mate, oftewel, hoe hoog op de participatieladder. Is er sprake van adviseren of van meebeslissen?

Samenvattend kan worden gesteld dat er een aantal losse technieken zijn die in het kader van herstructurering goed gebruikt zouden kunnen worden zoals bijvoorbeeld de Hartman methode of het World Café. Variya zelf gebruikt bovendien op dit moment al een aantal methodes die zeer geschikt zouden zijn bij herstructureringsprojecten zoals het Dorpsplanplus en de 3D visualisatie programma.

### **Hoe wordt er daarbij rekening gehouden met minder mondige burgers en achterstandsgroepen?**

Het antwoord op deze vraag moet vooral komen uit de projectbeschrijvingen aangezien die uitgebreid beschrijven hoe ze het hebben aangepakt en waarmee ze rekening moesten houden. Daaruit valt op te maken dat juist bij herstructurering heel vaak sprake is van een multiculturele wijk. Hoewel men hier zeer bewust rekening houdt (zoals dat wordt gezegd) wordt nauwelijks beschreven *hoe* men dat dan doet.

Uit de scriptie van Sanderse (2007) zijn een aantal aandachtspunten af te leiden zoals dat er bijvoorbeeld rekening moet worden gehouden met werkende mensen bij het plannen van bijeenkomsten, dat het vertalen van folders vaak geen zin heeft en dat er nadrukkelijk over de positieve aspecten van de deelname moet worden gecommuniceerd.

Ook in het project Kanaalplus worden een aantal specifieke aspecten genoemd zoals multimediaal communiceren zodat iedereen op de hoogte raakt van

wat er gebeurt op een manier die bij hem past. Daarnaast werden verschillende soorten motivatie onderscheiden en men kan zich voorstellen dat mensen uit verschillende culturen op een andere manier worden gemotiveerd.

Wat betreft het rekening houden met verschillende etnische groepen en andere minder mondige burgers wordt dus veel gepraat en slechts weinig concreet gedaan, zo lijkt het. Er zou onderzoek kunnen worden gedaan, of meer openheid van zaken worden gegeven. Zo benadrukt Forum ook dat er bij verschillende sessies een intercultureel trainer aanwezig is, de invulling van zijn taak wordt echter niet benoemd.

### **Wat zijn de sterke en zwakke kanten van verschillende manieren van burgerparticipatie op het gebied van herstructurering?**

Hieronder noem ik een aantal sterke kanten van verschillende projecten en technieken.

- Bij projecten is het belangrijk dat mensen weten wat de doelen zijn en wat er met de plannen zal gaan gebeuren. Als er mindere mate van in acht nemen van de plannen is hoeft dit niet erg te zijn voor de participatie, als mensen die maar vooraf weten: *Management van verwachtingen*.
- Voor de praktische uitvoerbaarheid en betrokkenheid van alle partijen lijkt het eerder genoemde *Ritseffect* zeer nuttig om na te streven. Dit betekent dat de partijen aan de ene kant zelf tot een plan komen, maar ook steeds weer contact met elkaar hebben om af te stemmen wat de daadwerkelijke mogelijkheden zijn. Dit werd zeer goed uitgevoerd in het Brinkenprogramma in Enschede.
- Uit de Deventer Wijkaanpak bleek dat mensen die zelf niet erg betrokken waren of wilden zijn bij de herstructurering minder enthousiast zijn over de uitkomsten van het project dan de personen die wel erg betrokken waren. Aan de ene kant pleit dit voor het proberen een zo hoog mogelijk percentage van de wijkbewoners mee te laten participeren. Dit is echter om praktische redenen vaak niet mogelijk. Dan zou er een grotere rol liggen voor *Communicatie rondom het project*. Op die manier blijven mensen dan toch op de hoogte, niet alleen die personen die al participeren. Ook minder betrokkenen zouden dan positiever kunnen zijn over de uitkomsten. Bij communicatie zou een multimediale strategie kunnen worden gekozen zodat mensen op verschillende manieren worden bereikt.
- *Het onderscheiden van verschillende soorten motivatie* (doelmotivatie, sociale motivatie, beloningsmotivatie) kan nuttig zijn voor communicatie en opzet van het project. Dit onderscheid lijkt nuttig en betekenisvol en helpt bij het bedenken van strategieën om verschillende bevolkingsgroepen te motiveren, op verschillende vlakken en met verschillende middelen.
- *Visuele middelen* kunnen communiceren met elkaar vergemakkelijken omdat daardoor zeker is dat over hetzelfde wordt gesproken. Beelden zijn universeler dan taal, zeker omdat in veel gevallen sprake is van verschillende culturen en daardoor verschillende communicatiestijlen. Voorbeelden hiervan zijn de Photo-swot-analyse zoals die is beschreven bij Kanaalplus en ook het 3D Visualisatie programma van Variya zou van groot nut kunnen zijn bij een herstructureringsproject.
- Tot slot lijkt het aan te raden om in dit ingewikkelde proces zo bewust mogelijk rekening te houden met alle partijen. Een mogelijk handige methode daarvoor is *Stakeholdersmanagement*. Gedurende het gehele proces zijn er vele

partijen die elk hun doelen nastreven en belangen hebben, waardoor het soms wel in een politiek spelletje zou kunnen verzanden. Door het bewust managen van ieders belangen zonder slechts een compromis na te streven kan dit gehele proces van belangen verdedigen het project ten goede komen. Hoewel het moeilijk is te beoordelen wat wel en niet zo goed is aan verschillende methodes zijn er ook nog wel een aantal zwakke punten te noemen:

- Hoewel er veel wordt gesproken over etnische minderheden is meestal niet echt duidelijk inhoud gegeven aan de verschillen en hoe men daar rekening mee wil houden. *Interculturele Communicatie* is een onderwerp dat vaak in de mond wordt genomen, maar niet altijd praktisch tot uitdrukking lijkt te komen. Er zijn echt verschillende methodes voor en die zouden duidelijker moeten worden benadrukt, zeker als men pretendeert er rekening mee te houden.
- Evaluatie van projecten wordt niet besproken in de verschillende bronnen en lijkt daardoor niet plaats te vinden. Misschien vindt het ook daadwerkelijk niet plaats. Het is echter belangrijk. Alleen zo kan er geleerd worden voor de toekomst. Door het stellen van doelen en doelstellingen (meetbaar) voor het project kan er naderhand worden gekeken in hoeverre goed is gepresteerd.

### Het herstructureringsproces

Hierna wil ik kort ingaan op de drie onderscheiden onderdelen van een herstructureringsproces: Plannen, Participatie en Evaluatie.

#### Planning

In de planningfase zal er ten eerste moeten worden nagegaan met welke partijen men te maken heeft. Over het algemeen kan gedacht worden aan gemeente, woningbouwvereniging, professionals wat betreft het ontwerp en bouwproces, en de burger.

Ook moet er juist in deze fase rekening worden gehouden met partijen die eventueel nog niet helemaal aan het idee van burgerparticipatie gewend zijn. Door middel van *stakeholdersmanagement* kunnen wederzijdse belangen duidelijk worden gemaakt en er wordt aan gewerkt tot een oplossing te komen. Als alle neuzen dezelfde kant opstaan is het van belang de genomen keuzes duidelijk te communiceren aan alle partijen (die eventueel nog niet op de hoogte waren), wat ook wel *management van verwachtingen* wordt genoemd. Alleen vanuit duidelijk gestelde kaders van wat wel en niet mogelijk is kan het participatieproces succesvol worden voor alle partijen.

Dan moet het gehele project worden vormgegeven, er moeten doelen worden gesteld van waaruit een manier van participatie kan worden vormgegeven. Dit zou bijvoorbeeld kunnen aan de hand van de aandachtspunten uit "Werken met migranten in de wijk" 1. Doelen werkwijze, 2. Taken en bevoegdheden, 3. Deskundigheid, 4. Belanghebbenden, 5. Besluitvorming, 6. Autonomie, 7. Wijkklimaat, 8. Samenwerking, 9. Houding. Een andere benadering van het project kan zijn de *fysieke, sociale en economische* kijk op het geheel. Dit is echter iets wat het gehele proces door in het oog moet worden gehouden, dus zeker ook tijdens het participatieproces. In deze planningsfase is echter vooral ook van belang om doelen en doelstellingen te formuleren. Er valt te denken aan doelen van het proces van burgerparticipatie (waarbij een bepaalde graad van participatie wordt nagestreefd, bij bepaalde groepen binnen een gestelde tijd) en doelen van de herstructurering zelf (het gelukkig worden in de wijk, een betere leefomgeving). Als deze doelen en

doelstellingen duidelijk worden geformuleerd is evaluatie mogelijk. Dat is iets dat tot nu toe weinig aandacht lijkt te krijgen.

### **Participatie en ontwikkeling:**

Als aan het participatieproces wordt begonnen moet er allereerst worden gecommuniceerd dat er een project van start gaat. Aangezien er juist in de wijken die te maken hebben met herstructurering vaak sprake is van een aantal zeer van elkaar verschillende doelgroepen is een multimediale benadering waarschijnlijk het meest effectief. Dat betekent dat er per doelgroep wordt bekeken hoe deze het beste te benaderen zijn, waardoor er waarschijnlijk een divers scala aan communicatiemiddelen ingezet zal gaan worden. Ook moet er rekening worden gehouden met fases in het proces, en communicatiedoelen. De projectbeschrijving van *Kanaalplus* geeft hiervoor houvast door het onderscheiden van *doelmotivatie*, *sociale motivatie* en *beloningsmotivatie*. Een persoonlijke benadering moet vooral niet worden vergeten, waarvoor ook verschillende technieken worden besproken zoals het benutten van bestaande netwerken in de wijk, het gebruiken van opinieleiders of sleutelfiguren, maar ook bijvoorbeeld de *hartman methode*.

Het participatieproces komt er kort gezegd op neer dat een groep mensen bij elkaar komt, overlegt en eventueel betrokken is bij het proces van ontwerpen van de nieuwe situatie. Laten we deze groep mensen een werkgroep noemen. Bij de processen van Forum en in Enschede zijn de werkgroepen niet bijzonder groot. Als we kijken naar *Kanaalplus* en de aanpak in Deventer dan lijkt (uit de beschrijving, aantallen worden niet genoemd) de participerende groep van mensen die met ideeën komen en daardoor het gevoel krijgen gehoord te worden, groter. Daarin moet een afweging worden gemaakt, want het gaat duidelijk om verschillende methodes. In de eerste twee gevallen gaat het om een kleine groep zeer gemotiveerde burgers die eventueel een brug kunnen vormen naar de wijk. In de laatste twee gevallen lijkt er meer sprake van veel initiatief vanuit een bepaalde professionele groep (misschien gemeente, woningbouw) die het gehele proces begeleiden en proberen een zeer groot aantal mensen te betrekken bij het proces.

Er worden zowel bij de procesbeschrijvingen als bij de losse technieken een aantal bruikbare technieken genoemd. Zo is het bijvoorbeeld aan te raden om visueel te werken, wat vooral bij *Kanaalplus* werd benadrukt, en waar Variya zelf ook al mogelijkheden voor in huis heeft. Daarnaast lijken het *praatcafe* of het *world cafe* interessante mogelijkheden te bieden om in grotere groepen interactief bezig te zijn.

Een andere mogelijkheid is juist om kleine groepen bewoners, werkgroepen, over gedeeltes van de wijk te laten nadenken, zoals dat bij het *Brinkenproject* al als vanzelf vorm kreeg door de structuur van de wijk. Misschien is dit in andere soorten wijken ook mogelijk door werkgroepen samen te stellen over gedeeltes van de wijk (een straat, een plein) omdat mensen op die manier waarschijnlijk meer betrokken zijn dan als het over de gehele wijk gaat, waar ellenlange vergaderingen over plaats vinden, waarbij er slechts 5 minuten over dat gedeelte wordt gesproken dat jou aangaat. Voor grotere gedeeltes zoals een speeltuin, een plein, een park of een winkelcentrum kan dan een aparte werkgroep in het leven worden geroepen, of kunnen alle verschillende kleine werkgroepen bij elkaar komen.

In ieder geval lijkt het me van belang om een soort van ritseffect te bewerkstelligen. Eerst werd het project in een grote algemene bijeenkomst gepresenteerd, daarna gaan een aantal mensen die daartoe bereid zijn werken aan het genereren van ideeën, daarna wordt er weer teruggekoppeld naar het grote geheel, daarna wordt er verder gewerkt aan het ontwerp door de kleine groep, in

samenwerking met professionals. De voortdurende terugkoppeling tussen verschillende groepen lijkt mij een optimaal voorbeeld van participatie.

### Evaluatie

In dit onderzoek is niet veel beschreven over evaluatie van projecten. Er zijn wel een aantal documenten, maar deels door tijdgebrek, deels door vage evaluaties heb ik niet veel beschreven. Forum stelt voor om een proces te beoordelen op basis van drie criteria, *participatiegraad*, *positie op de participatieladder*, *mate van overdracht van kennis en vaardigheden*. Bij elk project is het echter van belang te evalueren afhankelijk van de doelen die vooraf worden gesteld. Die doelen kunnen liggen op het gebied van participatie (resultaten in het proces) en of in termen resultaten (van het proces) op *fysiek*, *sociaal* en *economisch* vlak of op basis van bereikte doelen wat betreft *attitude*, *kennis* en *gedrag* van mensen.

## 8. Referenties

1. Forum, woonatelierbox. ISBN-10: 9086460151, ISBN-13: 9789086460151. Zie ook [www.woonateliers.nl](http://www.woonateliers.nl)
2. Arcadis (2006). *Unieke Brink, van Pilot naar Procesboek*.
3. Weterings, R., Staffhorst, B., Tops, P. (2006). *Kolonisten van de wijk, Nieuwe ontmoetingsplaats in Deventer*. Deventer: Rastergroep.  
Hofman, J., Straaten, A. (2006). *Kolonisten van de wijk. Een methodiek*. Deventer: Rastergroep.
4. Engbersen, R., Lodewijks, M. (2004). *De zeven uitdagingen van Bewonersparticipatie in Herstructureringsoperaties. Een handreiking voor uitvoerende professionals. Project sociaal fysieke wijkaanpak*. Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
5. Broekman, H. (red.) (2000). *Heel de Buurt. Werken met migranten in de wijk*. Forum, LCO, NIZW.
6. Sprinkhuizen, A., Lodewijks, M., Engbersen, R., de Smet, J., de Wild, J. (2004). *De Sociale Verbouwing. Een programma van eisen voor herstructureringsgebieden. Project sociaal fysieke wijkaanpak*. Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke ordening en Milieu en het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport.
7. Informatiemap bij Stichting Variya: ABCD Building Community form the inside out.
8. Elliot, J., Heesterbeek, S., Lukensmeyer, C.J., Slocum, N. (2006). *Participatieve Methoden. Een gids voor gebruikers*. Vlaams instituut voor Wetenschappelijk en Technologisch Aspectenonderzoek, en de Koning Boudewijn Stichting. Zie ook [www.kbs-frb.be](http://www.kbs-frb.be)
9. Kenniscentrum grote steden/ Social Quality Matters (2005). *ICT en Burgerparticipatie. Wat werkt en hoe?*
10. Klijn, E.H., Koppenjan, J.F.M. (2000). Politicians and interactive decision making: institutional spoilsports or playmakers. *Public Administration*, 78, 2, 365-387.
11. Edelenbosch, J., Klijn, E.H. (2005). Managing stakeholder involvement in decision making: a comparative analysis of six interactive processes in the

- Netherlands. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16, 417-446.
12. Centre for Local Democracy (2006). *Burgerparticipatie in Rotterdam*.
  13. Oud-Krispijn en Onze wijk (2008). Evaluatie e-participatie Mauveplein. [www.oudkrispijn.nl](http://www.oudkrispijn.nl).
  14. Gemeente Lelystad (2002). Het is Wold voor en na... Unieke herstructurering in Lelystad.
  15. Stedelijke Adviesraad Multiculturele Stad Haarlem (SAMS) (2004). *Multicultureel Bouwen en Wonen in Haarlem*.
  16. Sanderse, H. (2007). *Iedereen kan meedoen in de wijk, tussen feit en fictie. Een onderzoek naar de participatie van Turken en Marokkanen in stedelijke vernieuwingsprojecten*. Laagland Advies en Universiteit Twente (Scriptie).
  17. Stede Advies (2007). *Herstructurering succesvol? Factoren die bijdragen aan het succesvol verlopen van herstructureringsprojecten*.
  18. Participatiewijzer. *Mate van invloed*. Verkregen op 15 april 2008 van <http://www.participatiewijzer.nl/index.asp?nmoduleid=5&spt=1>