BIJLAGE A

QuickScan Interviews

Inhoud

Inhoudsopgave....2

Inleiding interviews ... 2
Raadsinformatieavond ... 3
Resultaten interviews ... 3
Dorpsraden ... 3
Positieve ervaringen ... 3
Transparantie ... 3
Contact en afspraken ... 3
Duidelijke communicatie bij initiatieven ... 4
Betrokkenheid bij initiatieven ... 4
Vertrouwen en gebruik lokale expertise ... 4
Problemen door personeelsverloop ... 4
Te laat betrokken in het proces ... 4
Initiatieven uit de gemeenschap ... 4
Samenvattend ... 5
Ambtenaren ... 6
Positieve ervaringen ... 6
Vroegtijdig en actief betrekken ... 6
Luisteren en verwachtingsmanagement ... 6
Duidelijke en toegankelijke communicatie ... 6
Informeren gemeenteraad en inwoners bij ingrijpende dossiers ... 7
Betrokkenheid ouders bij scholen ... 7
Betrekken ondernemers ... 7
Rekening houden met uitnodigen verenigingen ... 7
Omgevingsinitiatieven ... 7
Externe gespreksleiders ... 8
Samenvattend ... 8
Ondernemers ... 8
Positieve ervaringen ... 9
Betrokkenheid en samenwerking ... 9
Transparantie en verwachtingsmanagement ... 9
Zichtbaarheid ... 9
Dynamiek ... 9
Draagvlak en begrip ... 9
Samenvattend ... 9
Resultaten raadsinformatieavond ... 10
Groep 1 ... 10
Groep 2 ... 10
Groep 3 ... 10
Groep 4 ... 11
Groep 5 ... 11
Inzichten vanuit de gesprekken getoetst aan de literatuur ... 11
Raadsinformatieavond ... 13
Samenvattend ... 14

Inleiding interviews

We hebben gekozen om via interviews met enkele partijen te evalueren wat de ervaringen zijn binnen Twenterand op het gebied van participatie. De evaluatie is geen uitgebreid wetenschappelijk onderzoek, maar een manier om op hoofdlijnen op te halen hoe er naar participatie wordt gekeken. Daarom hebben we ervoor gekozen om het een QuickScan te noemen. De bevindingen hiervan kunnen worden vergeleken met de ambities en uitgangspunten die de gemeente heeft met betrekking tot participatie.

Tijdens de interviews zijn aantekeningen gemaakt van de gedeelde ervaringen. De weergave van de interviews is samenvattend, zonder directe citaten. Deze werkwijze gaf de deelnemers meer ruimte om open en eerlijk te spreken. Vooral voor ambtenaren was dit belangrijk. Zij hoefden hierdoor niet het gevoel te hebben dat ze eerdere participatieprocessen moesten verdedigen. Het doel is om op een open wijze ervaringen te reflecteren en na te denken over wat er beter kan. Vanuit deze inzichten kan participatie in de toekomst worden verbeterd.

Allereerst zijn dorpsraden en plaatselijk belangen in de kernen geïnterviewd. Door hun directe aanwezigheid weten zij wat er leeft bij inwoners in de kernen. Ze kennen de behoeften en weten waar ondersteuning nodig is. Ook ervaren zij hoe zij worden betrokken bij participatieprocessen. Daarnaast weten zij hoe inwoners het beste bereikt kunnen worden.

Daarnaast zijn ambtenaren geïnterviewd over hun ervaringen met participatie in hun werk. Dit biedt inzicht in de uitvoering van plannen en beleid. Ambtenaren weten goed waar zij in de praktijk tegenaan lopen. Ook kunnen zij aangeven wat nodig is om participatie goed te laten verlopen. Daarnaast is afgewogen welke thema’s belangrijk zijn om mee te nemen in de QuickScan. Hierin is besloten de thema’s ondernemen, onderwijs, sport en cultuur, het ruimtelijk domein, en een contactpersoon voor adviesraden mee te nemen.

Als laatste kwam, gedurende het interview met de ambtenaar binnen het thema ondernemen, naar voren dat het goed zou zijn om de ondernemersverenigingen ook te bevragen. Zij hebben bepaalde kennis en ideeën die afwijken van hetgeen dat de ambtenaar weet. Hierom hebben we gedurende het onderzoek nog besloten kort aan te sluiten bij een winkeliers- en een ondernemersverenigingenvergadering om hen enkele vragen te stellen.

De verzamelde inzichten uit de interviews worden vergeleken met de huidige participatieaanpak. Dit helpt om conclusies te trekken over hoe participatie binnen Twenterand wordt vormgegeven. Op basis hiervan worden aanbevelingen geformuleerd. Deze gaan over mogelijke verbeteringen en aanpassingen in de rol en uitvoering van participatie. De aanbevelingen worden besproken met de gemeenteraad en het college van burgemeester en wethouders.

Raadsinformatieavond

Naar aanleiding van de resultaten uit de interviews met dorpsraden, plaatselijk belangen, ambtenaren en ondernemers, hebben we besloten om een raadsinformatieavond te organiseren om de opbrengsten uit de interviews te presenteren. Aan de hand hiervan hebben we de gemeenteraadsleden samen met dorpsraden en ondernemers in groepjes uiteen gezet om nog eens met elkaar te bespreken hoe er naar participatie wordt gekeken en wat er naar hun idee nodig is voor goede participatie. Op deze manier kunnen we kijken welke opbrengsten uit de interviews worden bevestigd en of er eventuele aanvullingen zijn of tegenstrijdigheden.

Met de methodiek van groepjes vanuit diversiteit van inzicht, willen we ervoor zorgen dat verschillende inzichten van mensen met verschillende achtergronden met elkaar gedeeld kunnen worden, zodat er een gezamenlijk gedragen idee voor participatie ontstaat.

Resultaten interviews

Dorpsraden

We hebben met verschillende dorpsraden en plaatselijk belangen om tafel gezeten. Het doel was om te bespreken wat zij verstaan onder participatie en wat hun ervaringen en verwachtingen zijn. De dorpsraden en plaatselijk belangen die we hebben gesproken zijn: Dorpsraad Vroomshoop-Geerdijk, Dorpsraad Bruinehaar, DenHamDoet!, Plaatselijk Belang De Pollen-West Geesteren en Plaatselijk Belang Westerhaar-Vriezenveensewijk. Tijdens het onderzoek was de Dorpsraad Vriezenveen niet actief. Na meerdere pogingen is er uiteindelijk contact geweest met een contactpersoon. Deze persoon werkt aan het vormen van een nieuwe dorpsraad, maar het was helaas niet mogelijk een interview af te nemen. Hierdoor is de dorpsraad van Vriezenveen niet meegenomen in de interviews.

Positieve ervaringen

Bij projecten met een duidelijk contactpersoon en heldere communicatie werd participatie als succesvoller ervaren door de dorpsraden en plaatselijk belangen. Regelmatig contact met belanghebbenden zorgde voor meer begrip en tevredenheid. Voorbeelden hiervan zijn de bouw aan de Beatrixlaan in Vroomshoop en de Hoofdweg in Westerhaar-Vriezenveensewijk. Dit bewijst volgens dorpsraden en plaatselijk belangen dat goede participatie mogelijk is. Zij benadrukken dat deze aanpak de standaard moet worden binnen alle participatieprocessen. Helaas wordt deze aanpak niet als standaard herkend en is er veel behoefte aan verbeteringen in de participatieprocessen.

Transparantie

Transparantie werd als belangrijkste punt genoemd voor goede participatie. Dit betekent volgens dorpsraden en plaatselijk belangen dat er helder gecommuniceerd moet worden. Ze willen weten welke informatie is opgehaald en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Het is belangrijk dat wordt verantwoord wat er met de informatie gebeurt en waarom. Dit helpt hen om de gemaakte keuzes goed uit te leggen aan de gemeenschap.

Contact en afspraken

Goed contact met de gemeente en het nakomen van afspraken zijn essentieel. Dorpsraden en plaatselijk belangen verwachten korte communicatielijnen. Vragen van inwoners en dorpsraden moeten volgens hen tijdig (binnen een week) worden beantwoord. Een onderbouwd "nee" is acceptabel als een verzoek niet gehonoreerd kan worden. Dit voorkomt frustratie en draagt bij aan een gevoel van serieuze betrokkenheid. Daarnaast bestaat het gevoel dat regelmatig toezeggingen of afspraken niet worden nagekomen. Wethouders of ambtenaren beloven volgens veel van de geïnterviewden bepaalde acties te ondernemen, maar deze worden vervolgens niet uitgevoerd. De dorpsraden en plaatselijk belangen hebben de indruk dat de afspraken intern niet goed worden gecommuniceerd. Dit zorgt voor een gebrek aan vertrouwen. Ze pleiten daarom voor een duidelijke terugkoppeling van gemaakte afspraken en betere interne communicatie om deze afspraken na te

komen. Daarnaast geven ze aan dat het moeilijk is om contact te krijgen met ambtenaren en wethouders. De kerncontactenambtenaar helpt enigszins, maar direct contact blijft lastig. Er wordt aangegeven dat er behoefte is aan een gezicht binnen verschillende projecten, zowel van ambtenaren als van verantwoordelijke wethouders. Vooral het contact met wethouders wordt als moeilijk ervaren. Het bestuurssecretariaat zien ze als drempel bij het maken van afspraken. Hierdoor hebben dorpsraden en inwoners het idee geen laagdrempelige toegang hebben tot hun bestuurders.

Duidelijke communicatie bij initiatieven

De dorpsraden en plaatselijk belangen vinden dat bij een gemeentelijk initiatief de communicatie soepel dient te verlopen. Dit betekent dat de communicatie duidelijk en begrijpelijk moet zijn, zowel voorafgaand als tijdens het proces. Ze vinden dat er tijdig geïnformeerd moet worden over de voortgang en er moet een heldere terugkoppeling zijn van de resultaten. Een vast aanspreekpunt binnen de gemeente is hierbij volgens hen cruciaal. Dit zorgt ervoor dat inwoners en dorpsraden weten bij wie ze terechtkunnen met vragen en dat er een continue lijn in de communicatie blijft.

Betrokkenheid bij initiatieven

Dorpsraden en plaatselijk belangen willen betrokken zijn bij initiatieven in hun kern. Ze willen vanaf het begin meepraten, niet pas wanneer plannen vaststaan. Verschillende dorpsraden vinden dat participatie van onderaf moet worden georganiseerd. Inwoners en dorpsraden moeten actief kunnen meebepalen, in plaats van alleen achteraf te reageren op gemeentelijke plannen. Bovendien wordt binnen participatieprocessen de informatievoorziening als onvoldoende ervaren. Zo hebben de dorpsraden en plaatselijk belangen het idee dat belangrijke brieven over projecten niet tijdig worden verstuurd. Als de brieven wel komen, vinden ze dat er vaak een verkeerde verwachting wordt geschept. In sommige gevallen is het daardoor volgens hen niet duidelijk waar inwoners over kunnen meepraten.

Vertrouwen en gebruik lokale expertise

Goede participatie betekent volgens de dorpsraden en plaatselijk belangen dat de gemeente vertrouwen geeft aan inwoners en dorpsraden bij de uitwerking van initiatieven. Dit houdt in dat er meer wordt geluisterd naar lokale kennis en expertise in plaats van het inhuren van externe adviesbureaus. Wanneer participatie op deze manier wordt vormgegeven (met transparante communicatie, tijdige terugkoppeling, een vast aanspreekpunt en betrokkenheid vanaf het begin) voelen inwoners en dorpsraden zich meer serieus genomen. Dit draagt volgens hen bij aan wederzijds respect en een goede samenwerking tussen de gemeente en haar inwoners. Uiteindelijk leidt dat tot betere besluitvorming en meer draagvlak voor gemeentelijk beleid en initiatieven.

Problemen door personeelsverloop

In verscheidene interviews kwam het hoge verloop van ambtenaren naar voren. Hierdoor bestaat het gevoel dat dossiers en verantwoordelijkheden slecht worden overgedragen. Dorpsraden en plaatselijk belangen voelen dan dat ze vaak zelf achter openstaande kwesties aangaan.

Te laat betrokken in het proces

Dorpsraden en plaatselijk belangen vinden dat participatie vaak te laat wordt ingezet. Vroegtijdige betrokkenheid is volgens hen juist essentieel, zowel bij beleidsvorming als ruimtelijke initiatieven. Inwoners willen niet alleen worden geïnformeerd, maar ook daadwerkelijk invloed uitoefenen.

Initiatieven uit de gemeenschap

Een ander veelvoorkomend probleem dat wordt ervaren is het gevoel van het ontbreken van vertrouwen in initiatieven vanuit de gemeenschap. Inwoners en organisaties vinden dat er vaak traag of helemaal niet wordt gereageerd op hun ideeën. In plaats van mee te denken over oplossingen, lijkt de gemeente volgens hen vooral te kijken naar waarom iets niet kan. Daarnaast horen en vinden dorpsraden en plaatselijk belangen dat het vragen van leges voorafgaand aan een initiatief

ontmoedigend werkt. Dit vormt een extra drempel voor inwoners die iets voor hun dorp of wijk willen betekenen.

Samenvattend

Op basis van deze ervaringen zien dorpsraden en plaatselijk belangen de volgende verbeterpunten:

- Meer transparantie, heldere en tijdige communicatie en terugkoppeling
- Duidelijk aangeven welke informatie is opgehaald en waarom bepaalde keuzes worden gemaakt.
- Inwoners en dorpsraden tijdig informeren over de voortgang van processen.
- Concrete en onderbouwde antwoorden geven, ook als een verzoek niet kan worden ingewilligd.
- Stel een contactpersoon aan voor verschillende projecten die beschikbaar is om vragen tijdig te beantwoorden.
- Nakomen van afspraken en beloften
- Toezeggingen van wethouders en ambtenaren intern beter afstemmen en nakomen.
- Structurele opvolging van gemaakte afspraken om vertrouwen te behouden.
- Structureel en vroegtijdig betrekken van belanghebbenden
- Dorpsraden en inwoners aan de voorkant van processen meenemen, niet pas in wanneer een groot deel van de plannen al gemaakt is.
- Duidelijk aangeven waarover inwoners wél en niet kunnen meebeslissen.
- Betere interne organisatie en overdracht bij personeelswisselingen
- Voorkomen dat dossiers blijven liggen door een gestructureerde overdracht.
- Voorkomen dat dorpsraden en inwoners steeds opnieuw hun kwesties moeten aankaarten.
- Een zichtbare en toegankelijke gemeente
- Wethouders en ambtenaren actiever in de gemeenschap.
- Laagdrempeliger contact met de verantwoordelijke personen binnen de gemeente.
- Meer betrokkenheid en ondersteuning bij initiatieven vanuit inwoners en organisaties
- Een gemeente die meedenkt over hoe initiatieven wél kunnen, in plaats van het focussen op beperkingen.
- Sneller en constructiever reageren op ingediende plannen en ideeën. Als dat niet lukt zou het goed zijn om in ieder geval een update te geven over de status ervan.

Ambtenaren

Binnen de gemeente zijn enkele ambtenaren ook gevraagd om mee te praten over hun ideeën bij participatie en hun ervaringen en verwachtingen te delen. We hebben vertegenwoordigers gevraagd binnen het ruimtelijk domein, de thema's sport, onderwijs, ondernemers en een contactpersoon van de adviesraad. Binnen de verschillende thema's waar ambtenaren zich mee bezighouden, worden diverse suggesties gedaan over participatie. Hoewel elk thema specifieke uitdagingen en voorbeelden kent, is er veel consensus over wat goede participatie betekent.

Positieve ervaringen

Binnen de gemeente is ook het gevoel dat er in verscheidene gevallen al op goede manier participatie heeft plaatsgevonden. Zo is de participatie binnen de Centrumvisie Vriezenveen en het bedrijventerrein in Westerhaar-Vriezenveensewijk volgens een van de ambtenaren goed verlopen. Dit komt omdat belanghebbenden (ondernemers) in een vroeg stadium zijn betrokken. Dit heeft gezorgd voor meer begrip en draagvlak onder betrokkenen en heeft geleid tot minder bezwaren. Ook is ervaren dat de inzet van informatieavonden binnen het sociaal domein helpt inwoners om beslissingen beter te begrijpen, waardoor de kans op weerstand kleiner is. Dit blijft echter een delicaat punt, omdat het juridisch gezien niet altijd mogelijk is om voorafgaand aan een besluit al informatie te delen met inwoners. Daarnaast wordt ervaren dat het communicatieplatform denkmee.twenterand.nl goed werkt om inwoners te informeren over ontwikkelingen binnen de gemeente. Het zou daarom goed zijn als hier binnen verschillende projecten nog vaker en structureler gebruik van wordt gemaakt. Naast deze positieve ervaringen wordt ook aangegeven dat er nog veel punten zijn waar de gemeente op moet verbeteren.

Vroegtijdig en actief betrekken

Ambtenaren benadrukken het belang van het structureel en actief betrekken van belanghebbenden bij beleids- en besluitvorming. Dit houdt in dat belanghebbenden niet alleen worden geïnformeerd, maar ook daadwerkelijk kunnen meedenken en invloed uitoefenen. Vooral binnen het sociaal domein wordt dit benadrukt. Adviesraden worden namelijk formeel om advies gevraagd nadat beleid al is opgesteld, in de inspraakperiode. Op dit moment is er al besloten over beleid, daarom werkt dit volgens de ambtenaar vaak demotiverend. Dit wekt bij hen de indruk dat er weinig echte beïnvloeding heeft kunnen plaatsvinden op het beleid. Ook van andere belanghebbenden komen in de inspraakprocedure achteraf bijna geen reacties binnen. Eén van de ambtenaren geeft aan dat dit mogelijk komt door de lastige taal die wordt gebruikt in beleidsdocumenten en besluiten. Daarom wordt participatie in een vroegtijdig stadium als essentieel gezien, zodat belanghebbenden niet pas mogen meepraten als beslissingen al grotendeels vastliggen. Daarnaast wordt ermee voorkomen dat de belanghebbenden te maken krijgen met lastige taal van documenten die ze niet begrijpen.

Luisteren en verwachtingsmanagement

Ambtenaren vinden het belangrijk om goed te luisteren naar belanghebbenden en waar mogelijk hun input te kunnen verwerken. Wanneer dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld door financiële of wettelijke beperkingen), vinden ze dat dit helder moet kunnen worden uitgelegd. Hierdoor kan participatie leiden tot begrip en draagvlak, zelfs als niet alle wensen worden gehonoreerd. Dit helpt om weerstand, bezwaren en misverstanden te verminderen, wat uiteindelijk leidt tot een effectiever besluitvormingsproces. Verwachtingsmanagement is daarbij volgens de ambtenaren van groot belang. Belanghebbenden moeten vooraf weten waar ze over mogen meepraten en welke invloed ze daadwerkelijk hebben. Dit voorkomt frustratie en onrealistische verwachtingen. Participatie mag dus geen verplicht afvinkproces zijn, maar moet bijdragen aan betere besluitvorming.

Duidelijke en toegankelijke communicatie

Verder wordt benadrukt dat duidelijke en toegankelijke communicatie essentieel is. Vooral op het sociaal domein wordt aangegeven dat de behoefte er is om beleidsteksten en participatie-uitnodigingen in begrijpelijke taal op te stellen. Zo kunnen alle betrokkenen meedenken en is de

toegankelijkheid tot participatie niet voor een kleine groep betrokkenen. Daarnaast helpt het volgens veel ambtenaren ook om verschillende vormen van participatie aan te bieden, zoals inspraakavonden, online platforms (zoals denkmee.twenterand.nl), workshops of inloopmomenten. Dit vergroot de kans dat een diverse groep mensen meedoet en voorkomt dat alleen dezelfde partijen steeds worden gehoord.

Informeren gemeenteraad en inwoners bij ingrijpende dossiers

Een ander punt dat in een interview naar voren kwam is dat, volgens de geïnterviewde ambtenaar, de gemeenteraad vaak onvoldoende geïnformeerd kan worden over wat er écht speelt in een bepaalde zaak. Er wordt aangegeven dat het goed is om bij ingrijpende dossiers het gesprekken en workshops of bijeenkomsten te organiseren voor zowel de raad als inwoners. Hierbij wordt in de interviews tegelijkertijd aangegeven dat de capaciteit hiervoor vaak ontbreekt.

Betrokkenheid ouders bij scholen

De gemeente heeft verschillende taken op het gebied van onderwijs. Deze taken hangen sterk samen met de verantwoordelijkheden van schoolbesturen. Er zijn ingewikkelde regels die hierbij horen en op elkaar aansluiten. Door die ingewikkelde regels is het voor inwoners soms niet duidelijk waar de gemeente precies verantwoordelijk voor is en wat de gemeente beslist. Het informeren en betrekken van ouders bij besluiten van het schoolbestuur is de verantwoordelijkheid van de schoolbesturen. De gemeente heeft hier volgens de geïnterviewde ambtenaar weinig directe invloed op. Toch gaat zij wel in gesprek met schoolbesturen over dit onderwerp. De signalen over de ouder- en MR-betrokkenheid zijn wisselend, zowel positief als negatief.

Betrekken ondernemers

Voor het thema ondernemers geeft de ambtenaar aan dat het essentieel is dat ook ondernemers in een vroeg stadium kunnen meedenken over beleid en initiatieven. Ondernemers hebben vaak waardevolle kennis en expertise, maar er is vaak argwaan als onduidelijk is wat er met hun input gebeurt. Wanneer dit het geval is geeft de ambtenaar aan dat dit mogelijk komt door te weinig structurele borging in de aanpak van participatie. Daarnaast moet er de mogelijkheid zijn om terug te vallen op iemand met ervaring op het gebied van participatie.

Rekening houden met uitnodigen verenigingen

Er moet volgens een ambtenaar goed worden nagedacht over het tijdig betrekken van verenigingen, wanneer deze belanghebbende zijn. Deze gaf in het interview aan dat er binnen verenigingen vaak maar eens in de drie à vier weken wordt vergaderd. Dit zijn dan ook de momenten waarop uitnodigingen voor een participatiebijeenkomst worden behandeld. De ambtenaar geeft aan dat het daarom goed is om te analyseren wie de stakeholders zijn in een proces. Zo kan rekening worden gehouden met een tijdige uitnodiging voor alle belanghebbenden. Dit is niet alleen waardevol voor de verenigingen, maar ook voor de gemeente. De verenigingen hebben over bepaalde onderwerpen namelijk veel kennis die de gemeente, volgens de ambtenaar, niet heeft.

Omgevingsinitiatieven

Binnen het domein ruimte wordt participatie steeds belangrijker binnen initiatieven van inwoners en organisaties, vooral na de invoering van de Omgevingswet. Er werd aangegeven dat sommige omgevingsinitiatieven (dus initiatieven vanuit inwoners en organisaties) participatie al goed toepassen, maar er vaak ook minimalistisch mee wordt omgegaan. Betere participatie betekent namelijk meer inspanning. De ambtenaar geeft aan er geen resultaatverplichtingen worden gesteld aan participatie. Een simpele verslaglegging (zoals het aangeven dat de buren op de hoogte zijn gesteld van het initiatief) van participatie volstaat bijvoorbeeld al. Er is echter duidelijke ervaren dat initiatieven met sterke participatie beter verlopen. Daarom is het volgens de ambtenaar belangrijk om het belang van participatie te duiden bij omgevingsinitiatieven.

Externe gespreksleiders

Tot slot zijn er enkele voorbeelden waarbij participatieprocessen beter verliepen door de inzet van onafhankelijke externe gespreksleiders bij participatiebijeenkomsten. Dit is vooral het geval in situaties met gevoeligere onderwerpen. Deze vertelt in principe het verhaal van de gemeente, maar heeft wellicht niet het negatieve imago ervan of kan zich toch onafhankelijker gedragen. Hierdoor verloopt een bijeenkomst beter volgens ambtenaren.

Samenvattend

Op basis van de ervaringen van de ambtenaren komen de volgende verbeterpunten naar voren:

- Vroegtijdige participatie
- Inwoners en ondernemers eerder betrekken bij het beleidsproces.
- Participatie mag niet pas starten als beslissingen al grotendeels vastliggen.
- Betere communicatie
- Beleidsstukken en uitnodigingen in begrijpelijke taal schrijven.
- Gebruik van denkmee.twenterand.nl als informatievoorziening.
- Duidelijke verwachtingen scheppen
- Inwoners moeten weten waar ze invloed op hebben.
- Transparantie over welke beslissingen vaststaan en waar nog ruimte is voor input.
- Structurele aanpak
- Participatie moet een vast onderdeel worden van de gemeentelijke werkwijze.
- Niet afhankelijk zijn van individuele projecten of processen.
- Een vaste coördinator voor sturing en monitoring van participatie.
- Meer capaciteit en middelen
- Extra personeel of externe procesbegeleiders voor betere organisatie.
- Extra ondersteuning bij gevoelige onderwerpen voor betere participatiekwaliteit.
- Beter informeren van de gemeenteraad
- Workshops of bijeenkomsten voor meer inzicht in complexe dossiers.
- Bijvoorbeeld toepasbaar bij onderwerpen zoals een scholenfusie.
- Actieve ondersteuning bij initiatieven van inwoners en organisaties
- Gemeente als actievere samenwerkingspartner.
- Meer informatie verstrekken over participatie en de voordelen ervan.

Ondernemers

De ambtenaar die veel met het thema ondernemers te maken heeft, heeft aan de hand van het interview aangegeven dat het goed zou zijn om ook ondernemers te ondervragen over participatie. Hierop zijn we aangesloten bij een tweetal vergaderingen met de winkeliers- en ondernemersverenigingen van Twenterand en hebben we kort vragen gesteld over hun ervaringen en verwachtingen met betrekking tot participatie.

Positieve ervaringen

Er zijn een paar positieve ervaringen met participatie genoemd door de ondernemers. Zo is bij het opzetten van het Investeringsfonds goed samengewerkt volgens veel ondernemers. Ook bij het laatste gedeelte van de Hoofdweg in Westerhaar werd de participatie als positief ervaren, omdat mensen goed werden meegenomen en de kans kregen hun zorgen en ideeën te uiten. Ook over de Centrumvisie van Vriezenveen kwamen wat positieve geluiden naar buiten over het participatietraject, maar hier bestond ook het gevoel dat niet iedereen goed mee was genomen in het gesprek over de ontwerpen en ideeën. Ook werd het positief ervaren als betrokken wethouders eens langskomen om een kop koffie te komen drinken en te praten over bepaalde situaties.

Betrokkenheid en samenwerking

Een van de verbeterpunten die werd genoemd door veel van de ondernemers, was het belang van tijdige betrokkenheid aan de voorkant en goede samenwerking. Hierbij is het volgens de ondernemers ook van belang dat inwoners en ondernemers de kans krijgen om mee te denken. Als voorbeeld werd de tekst genoemd die boven de lift staat in het gemeentehuis: *'Wie regeert zal dienen, wie dient regeert'*. Deze tekst raakt volgens de ondernemers de juiste snaar, omdat dit duidelijk aangeeft dat ambtenaren er zijn om de belangen van haar inwoners en ondernemers te dienen. Dit kan alleen als deze goed worden meegenomen in processen. Daarnaast is de tijdige betrokkenheid van ondernemers volgens hen van belang, omdat zij veel kennis hebben en goed in oplossingen kunnen denken.

Transparantie en verwachtingsmanagement

De gemeente moet volgens de ondernemers betrokkenen niet in onwetendheid laten over onderwerpen die hen iets aangaan. Er is een heldere communicatie nodig waarin alle belangrijke informatie wordt gedeeld. Er wordt bijvoorbeeld ook genoemd dat verwachtingsmanagement hierbij dient te worden toegepast, zodat betrokkenen weten waarover ze kunnen meepraten.

Zichtbaarheid

Persoonlijk contact is volgens veel ondernemers belangrijk voor een goede vertrouwensband en een goede samenwerking. Zij zouden het op prijs stellen als ambtenaren en wethouders bij bepaalde kwesties eens langs zouden komen om te praten over de situatie en met elkaar tot een oplossing te komen. Elkaar kennen en een gezicht hebben bij de personen die bezig zijn in de omgeving vinden de ondernemers fijn.

Dynamiek

De besluitvorming en participatieprocessen worden door ondernemers als traag ervaren. Er moet volgens hen sneller gehandeld worden wanneer een proces bezig is, dit voorkomt frustratie en teleurstelling.

Draagvlak en begrip

Wanneer de voorgenoemde punten goed worden meegenomen in processen, is er een betere kans op draagvlak voor een initiatief, of tenminste begrip. Dit is iets waar de gemeente volgens hen naar moet streven in projecten en beleid.

Samenvattend

Op basis van de ervaringen en verwachtingen van ondernemers komen de volgende verbeterpunten naar voren:

- Samenwerking
- Ondernemers moeten meer aan de voorkant betrokken worden.
- Er moet goed geluisterd worden naar de ideeën van ondernemers.

- Transparantie
- Deel alle informatie voor meer vertrouwen.
- Laat duidelijk weten waar betrokkenen over kunnen meepraten.
- Zichtbaarheid
- Langskomen bij ondernemers om het gesprek aan te gaan.
- Een gezicht bij een project wekt vertrouwen
- Dynamiek
- Sneller handelen om frustratie en teleurstelling te voorkomen.

Resultaten raadsinformatieavond

Op 15 mei 2025 hebben we een raadsinformatieavond georganiseerd voor de gemeenteraad, dorpsraden en plaatselijk belangen en ondernemers. Hier presenteerden we de uitkomsten van de interviews. Ook hebben we de deelnemers in groepen uiteen gezet om, op basis van de presentatie, met elkaar in gesprek te gaan over hun ideeën over participatie. In totaal hebben vijf gemixte groepen hun ideeën besproken en gepresenteerd als input voor de QuickScan.

Groep 1

Voor Groep 1 draait participatie om het tijdig en persoonlijk betrekken van direct belanghebbenden. De uitnodigingen moeten ruim van tevoren huis-aan-huis worden verspreid, zodat mensen al vóór de start van het project kunnen meedenken. Heldere communicatie is essentieel: over het plan, de tijdlijn, de effecten en het uiteindelijke doel. Daarbij moet duidelijk zijn wat al vaststaat, wat nog open ligt, en waarover inwoners kunnen meedenken. Ook het procesverloop en de participatiemomenten moeten inzichtelijk zijn, inclusief een goede terugkoppeling. Dit alles draagt bij aan begrip, draagvlak en betrokkenheid. Bestendigheid in personeel is cruciaal: één ambtenaar moet het proces van begin tot eind begeleiden, of er moet bij wisseling een goede overdracht zijn. Tot slot is het belangrijk om afspraken concreet vast te leggen en na te komen, en om te zorgen voor een kwalitatief sterke participatiemedewerker.

Groep 2

Groep 2 benadrukt de waarde van participatie, mits deze goed wordt georganiseerd. De gemeente moet vooraf duidelijk maken wat het doel is van de participatie en welke wet- en regelgeving van toepassing is. Inwoners moeten via openbare kanalen worden uitgenodigd, zodat iedereen die zich betrokken voelt kan meedoen. Voor het bereiken van het stille midden wordt een persoonlijke, steekproefsgewijze benadering door ambtenaren geadviseerd. Met goede communicatie aan de voorkant kan participatie dan draagvlak en begrip opleveren. Dorpsraden moeten daarnaast een grotere rol krijgen als verlengstuk van gemeente en inwoners. Participatie moet plaatsvinden bij ingrijpende onderwerpen. Voor de toekomst pleit de groep voor concrete, transparante communicatie en een slimme organisatie van participatie. Ook wordt een participatiedashboard voorgesteld, waarbij een jaarlijkse vaststelling van projecten waar participatie moet worden toegepast door de raad worden voorgesteld.

Groep 3

Volgens Groep 3 is communicatie de kern van participatie. Zonder duidelijke communicatie faalt het proces. De communicatie met de gemeente is stroef; het is lastig om de juiste persoon te spreken en het gemeentehuis vormt een drempel. Er zijn te veel mensen op één dossier, wat verwarring schept. Er moet één duidelijk aanspreekpunt zijn. Daarnaast moeten verwachtingen helder zijn: waarover

mogen mensen meedenken en waarover niet? Ook is het belangrijk dat belanghebbenden worden betrokken vóór de start van een project en dat keuzes worden uitgelegd. Dorpsraden beschikken over waardevolle kennis, maar worden niet vaak genoeg serieus genomen. Processen zijn traag en missen dynamiek en sturing. Goede participatie betekent: input ophalen én terugkoppelen. Meedenken moet mogelijk zijn in de planvorming. Dit is geen bedreiging maar een kans.

Groep 4

Groep 4 pleit voor participatie vanaf een leeg vel papier, met duidelijke communicatie in een vroeg stadium. De mate van draagvlak moet meewegen tot aan het besluit. Participatie moet plaatsvinden bij alle onderwerpen die mensen direct raken. Niet iedereen hoeft te worden uitgenodigd voor een participatietraject; per onderwerp moet worden bepaald wie belanghebbende is. Het stille midden moet actief worden benaderd, bijvoorbeeld via buurtapps. De participatieladder is een nuttig hulpmiddel voor trajecten. Kaders mogen wel gesteld worden, maar niet te veel. Daarnaast is voor burgerinitiatieven een vast aanspreekpunt met bevoegdheden en ondersteuning nodig. Voor de toekomst is het belangrijk om laagdrempeligheid, goede terugkoppeling, en consequente communicatie te waarborgen. Ambtenaren moeten een passende toon en taal hanteren. Participatie moet plaatsvinden bij alle onderwerpen die mensen direct raken.

Groep 5

Groep 5 benadrukt het belang van vroege communicatie, heldere verwachtingen en een duidelijk participatiedoel. Snelle terugkoppeling en bereikbaarheid zijn essentieel. Elk proces moet een duidelijk aanspreekpunt hebben met beslissingsbevoegdheid, zodat processen sneller verlopen. Daarnaast vragen verschillende belangen om het betrekken van diverse doelgroepen volgens de groep. Bij problemen moet oplossingsgericht worden meegedacht. De gemeente moet creatiever denken en meer eigenaarschap tonen. Daarbij is lef tonen in besluitvorming is belangrijk. Het uitgangspunt moet zijn samenwerking: inwoners zijn geen vijanden. Daarnaast vindt de groep het belangrijk dat een goede uitleg wordt gegeven bij teleurstellende besluiten. Continuïteit en de juiste toon in communicatie zijn cruciaal. De drie kernpunten voor participatie zijn: verwachtingen managen, goede communicatie en afspraken nakomen.

Inzichten vanuit de gesprekken getoetst aan de literatuur

In de opgehaalde input komen opvattingen over participatie naar voren, deze hebben we vergeleken met de definities uit de literatuur en het participatiebeleid van de gemeente Twenterand. Dit geeft inzicht in de mate waarin de praktijk aansluit bij de beleidsmatige ambities en welke knelpunten er zijn in de uitvoering.

Uit de interviews blijkt dat de uitganspunten van goede participatie (zoals transparantie, vroegtijdige betrokkenheid, duidelijke communicatie, en ondersteuning van initiatieven uit de gemeenschap) breed worden gedragen door zowel de dorpsraden en plaatselijk belangen als de ambtenaren. Ook ondernemers benadrukken de meeste van deze uitgangspunten. Deze waarden komen ook sterk naar voren in de literatuur over participatie en het participatiebeleid.

De literatuur benadrukt het belang van participatie als een proces waarin inwoners vroeg en actief worden betrokken en invloed kunnen uitoefenen op besluitvorming, waarbij verschillende gradaties van participatie mogelijk zijn: van informeren tot meebeslissen. Er is niet een goede of foute aanpak in de mate van participatie die een gemeente toepast. De gemeente moet hierbij zelf kijken naar de invloed die kan worden uitgeoefend op basis van de grootte van een initiatief en naar de kaders die er gesteld worden.

Ook het participatiebeleid van de gemeente benadrukt de kernwaarden die in de interviews naar voren kwamen. Daarnaast wordt in het beleid “het in een vroegtijdig stadium betrekken van belanghebbenden bij het proces van de besluitvorming over een project of activiteit” genoemd als definitie van participatie. Ook duidelijke communicatie met transparantie en verwachtingen en het faciliteren van initiatieven uit de gemeenschap worden als belangrijke uitgangspunten genoemd.

De literatuur en het participatiebeleid wijzen erop dat participatie niet altijd leidt tot volledige tevredenheid bij alle belanghebbenden. Er dienen altijd meerdere belangen afgewogen te worden. Dit aspect wordt door de dorpsraden en plaatselijk belangen begrepen en erkend. Zij benadrukken wel dat goede communicatie en transparantie over de afwegingen en beslissingen essentieel zijn om begrip en draagvlak te creëren.

Hoewel het beleid dus uitgaat van transparantie en duidelijke communicatie, vroegtijdige betrokkenheid en ondersteuning van initiatieven, worden er zowel intern als extern structurele tekortkomingen aan deze uitgangspunten genoemd. Dit wijst erop dat het participatiebeleid in de organisatie nog onvoldoende is geïmplementeerd en concreet is gemaakt. De vertaalslag van beleid naar praktijk wordt in het participatiebeleid niet geduid.

Er is dus behoefte aan duidelijkheid over de structurele implementatie van het beleid in de praktijk. Hierin is het goed om te kijken naar de wens van ondernemers, dorpsraden en plaatselijk belangen om, waar mogelijk met een meer bepalende rol, te worden meegenomen aan de voorkant van participatieprocessen. Zoals wordt aangegeven in het beleid en in de literatuur, is het niet altijd mogelijk om mee te kunnen bepalen over bepaalde ontwikkelingen. Daarom is het ten minste aan te bevelen dat deze partijen tijdig geïnformeerd worden. Op basis van de ruimte die er is, kan er dan worden gekeken of een hogere mate van betrokkenheid mogelijk is. Vooral ondernemers gaven aan dat het meedenken over ontwikkelingen voor hen van hoog belang is. Daarom is het van belang dat goed onderbouwd wordt als er niet kan worden meegedacht over een onderwerp. Dit kan leiden tot meer acceptatie en draagvlak, ook al zijn mensen teleurgesteld.

Verder is de zichtbaarheid van ambtenaren en wethouders bij bepaalde projecten en processen van groot belang volgens dorpsraden en plaatselijk belangen en volgens ondernemers. Langskomen om te praten met belanghebbenden over bepaalde kwesties kan van belang zijn om vertrouwen te wekken. Het is goed om dit mee te nemen in de verschillende projecten binnen de gemeente.

Ook komt uit de interviews met ambtenaren naar voren dat de wil er is om veel dingen ten behoeve van goede participatie te doen, maar dit niet altijd mogelijk is. Het organiseren van informatieavonden om belangrijke informatie voor inwoners begrijpelijk uit te leggen wordt bijvoorbeeld als waardevol ervaren. Toch is het juridisch in veel gevallen niet mogelijk om voorafgaand aan een collegebesluit al met bepaalde informatie naar voren te treden en dit onder de inwoners te brengen. Vanuit het sociaal domein werd bijvoorbeeld aangegeven dat het organiseren van een informatieavond over bezuinigingen in de thuiszorg goed hielp om begrip te creëren. Echter werd vanuit de juridische afdeling aangegeven dat het delen van deze informatie feitelijk niet kon. Daarnaast zijn er in veel situaties reeds kaders vastgesteld waaraan vast dient te worden gehouden. Hierdoor is de mate van participatie die mogelijk is vaak aan de voorkant al beperkt en is er vrees dat dit sneller leidt tot teleurstelling en bezwaren. Ook wordt het gebrek aan capaciteit en middelen genoemd als een factor voor het niet altijd in gesprek kunnen gaan met alle belanghebbenden. Dit zijn dilemma’s waar soms weinig aan te veranderen is, maar wellicht wel beter over gecommuniceerd kan worden.

Van belang is transparantie over deze dilemma’s en beperkingen. Wanneer bepaalde informatie niet gedeeld kan worden, kan vaak wel worden gedeeld waarom deze informatie niet gedeeld kan worden. Hetzelfde geldt voor het uitleggen van kaders waar de gemeente zich aan te houden heeft. Wanneer duidelijk wordt uitgelegd waar deze kaders vandaan komen, zal er meer begrip ontstaan voor de situatie. Dit wordt benadrukt vanuit de interviews met dorpsraden en plaatselijk belangen en vanuit de interviews met ondernemersverenigingen. Verder is het ook goed om te benoemen dat er beperkte capaciteit of middelen zijn voor het meedenken over beleid en initiatieven. Wanneer dit duidelijk wordt uitgelegd, kan de focus worden gelegd op de mogelijkheden die er wel zijn binnen een project.

Toch is het goed om te duiden wat de meerwaarde kan zijn van het vrijmaken van extra middelen of capaciteit voor bepaalde onderwerpen, zoals aangegeven in de interviews met ambtenaren. Het informeren van de raad of inwoners bij bepaalde ingrijpende onderwerpen kan hierbij worden gebruikt als voorbeeld. Door een gebrek aan capaciteit is het niet mogelijk om deze informatie altijd te kunnen

delen. Dit gebrek aan informatie kan leiden tot niet haalbare verwachtingen. In zulke gevallen kunnen extra middelen toch ondersteunend zijn voor een goed verloop van het proces.

Het hebben van een contactenambtenaar/participatiemedewerker werd bij zowel dorpsraden en plaatselijk belangen, als bij ambtenaren als positief ervaren. Op deze manier is er een makkelijkere ingang voor dorpsraden en plaatselijk belangen bij de gemeente en is er voor ambtenaren iemand om op terug te kunnen vallen op het gebied van participatie. Toch is er vanuit de dorpsraden en plaatselijk belangen de behoefte om op meerdere manieren goed contact te hebben binnen de gemeente. Bij projecten is het goed om een vast aanspreekpunt te hebben, op deze manier verloopt de communicatie soepeler en hoeft er niet via omwegen contact te worden gezocht en informatie worden gedeeld.

Aangezien er veel geluiden binnenkomen dat gemaakte afspraken of beloftes niet worden nagekomen door wethouders en ambtenaren, is het van belang om ook hier aandacht aan te besteden. Het vertrouwen van inwoners en belanghebbenden wordt geschaad als zij bepaalde toezeggingen te horen krijgen en hier vervolgens niets over horen. Het vastleggen van dergelijke afspraken is een simpele manier om ervoor te zorgen dat deze ook worden nageleefd.

Raadsinformatieavond

De raadsinformatieavond van 15 mei 2025 bood een waardevolle aanvulling op de inzichten uit de interviews. Door de gemengde samenstelling van de groepen, met raadsleden, dorpsraden en ondernemers, ontstond een breed gedragen beeld van de verwachtingen en knelpunten rondom participatie. Daarnaast konden we enkele verschillen vinden tussen de opvattingen van de groepen. De opbrengsten van deze avond bevestigen grotendeels de eerder gesignaleerde thema’s, maar voegen ook nieuwe accenten toe.

Een belangrijk terugkerend thema was het belang van vroegtijdige betrokkenheid en duidelijke communicatie. In vrijwel alle groepen werd benadrukt dat participatie moet starten vóórdat plannen zijn uitgewerkt. Dit sluit aan bij de behoefte aan participatie “vanaf een leeg vel papier”. Daarbij werd het belang van heldere verwachtingen benadrukt: inwoners moeten weten waarover zij kunnen meedenken en welke onderdelen van een project al vaststaan. Deze oproep tot transparantie en verwachtingsmanagement is in lijn met zowel het participatiebeleid als de literatuur, en bevestigt dat dit in de praktijk nog onvoldoende wordt toegepast.

Daarnaast werd het belang van persoonlijk contact en zichtbaarheid van ambtenaren (en wethouders) opnieuw benadrukt. De wens om een vast aanspreekpunt te hebben binnen projecten kwam in meerdere groepen naar voren. Dit sluit aan bij de eerder genoemde behoefte aan continuïteit en herkenbaarheid binnen participatieprocessen. De suggestie om één ambtenaar het gehele proces te laten begeleiden, of bij wisseling te zorgen voor een goede overdracht, benadrukt het belang van structurele borging van participatie binnen de organisatie.

Een opvallende aanvulling vanuit de raadsinformatieavond is het participatiedashboard dat werd geopperd. Hierbij kan de raad meer invloed uitoefenen door jaarlijks vast te stellen op welke projecten participatie dient te worden toegepast. Dit wijst op een behoefte aan meer sturing en overzicht, waarmee participatie niet alleen een incidenteel proces blijft, maar een structureel onderdeel wordt van gemeentelijk beleid.

Ook werd het belang van laagdrempelige participatie benadrukt. Het bereiken van het “stille midden” werd genoemd als een uitdaging waarvoor creatieve oplossingen nodig zijn, zoals persoonlijke benadering of het gebruik van buurtapps. Dit sluit aan bij de eerder besproken noodzaak om verschillende methoden in te zetten om een diverse groep inwoners te bereiken.

Tot slot werd het belang van afspraken nakomen en snelle terugkoppeling breed gedeeld. Dit versterkt het vertrouwen in de gemeente en voorkomt frustratie. De suggestie om afspraken concreet vast te

leggen en participatiemedewerkers beslissingsbevoegdheid te geven, wijst op een behoefte aan meer een sneller en robuuster participatieproces met meer eigenaarschap.

Samenvattend bevestigt de raadsinformatieavond de gesignaleerde knelpunten uit de interviews, maar biedt ook extra handvatten voor verbetering. De geconstateerde verschillen tussen beleid en praktijk benadrukken de noodzaak om participatie niet alleen beleidsmatig, maar ook organisatorisch en cultureel te verankeren binnen de gemeente Twenterand.