

GEMEENTE ENSCHEDE

**GROENBLAUW
SCHREURSERVE
2022-2024**

EVALUATIE VAN DE PARTICIPATIE



ENSCHEDE

INHOUD

INTRODUCTIE 3

SAMENVATTING VOORAF 4

WERKWIJZE NARRATIEVE EVALUATIE 5

22 gesprekken 5

Selectie gesprekspartners 5

TIJDLIJN PARTICIPATIEPROCES 6

DE 7 BELANGRIJKSTE LESSEN 8

Les 1: participeren wordt gewaardeerd 8

Les 2: laat deelnemers weten wat er met hun inbreng gebeurt, zo individueel mogelijk 9

Les 3: ga snel het gesprek aan bij onvrede 10

Les 4: zorg dat informatie op elk moment terug te vinden is 11

Les 5: houd mensen op de hoogte, ook als het langer duurt 12

Les 6: maak ontwerptekeningen 'direct duidelijker' 13

Les 7: Houd nog meer rekening met mensen met een beperking 14

Andere aandachtspunten 15

INTRODUCTIE

“De komende 2 jaar werken we in uw buurt. We vervangen het riool in de Minkmaatstraat. En we pakken de grondwateroverlast in de Dahliastraat en de Pinksterbloemstraat aan. Een mooi moment om met u uw buurt aan te passen aan het veranderende weer. Bedenk samen met ons een mooie, aantrekkelijke en veilige straat. Waar het over 40 jaar nog steeds prettig leven is. Denk mee. Doe mee.”

Dit was te lezen in de folder die de inwoners van de Minkmaatstraat, de Dahliastraat en de Pinksterbloemstraat in januari 2022 op de deurmat kregen. De 3 straten zijn gelegen in de Enschedese wijk Schreurserve. De noodzaak om in de Minkmaatstraat het riool te vervangen, grijpt de gemeente aan om ook te werken aan grondwateroverlast, veiligheid, woongenot, biodiversiteit en meer groen/ minder steen in de straten.

De gemeente Enschede vindt het belangrijk dat we bij alles wat we doen in de stad, aan de betrokkenen vragen hoe zij erover denken. In dit project is dat vanaf het begin in de praktijk gebracht: het project startte met participatie. “Welke aanpassingen ziet u graag in uw buurt? Waar is er ruimte voor planten en bomen in uw straat? Wat kan er nog meer verbeterd worden? Bedenk samen met ons hoe we uw straat opnieuw kunnen inrichten. Het doel: een mooie, aantrekkelijke en veilige straat. Waar het over 40 jaar nog steeds prettig leven is.”

Deze participatie vond plaats van januari 2023 t/m november 2023. Het definitieve ontwerp voor de straten was gereed in juli 2024. De werkzaamheden zijn nog niet gestart, dat staat nu gepland voor mei 2025.

De gemeente vindt het ook belangrijk om te evalueren en te leren. De indruk is dat de participatie in dit traject goed is verlopen en dat inwoners tevreden zijn met het proces en het resultaat (het ontwerp). Maar er zijn natuurlijk altijd punten die nog beter kunnen.

Het projectteam vroeg daarom het team participatie van de gemeente om het participatietraject te evalueren. Zo kunnen we onderzoeken hoe de inwoners het proces hebben ervaren, en verbeterpunten en tips ophalen. Dat helpt ons om bij toekomstige projecten de participatie (nog) beter aan te pakken. In dit rapport staan de resultaten van de evaluatie.

SAMENVATTING VOORAF

Het participatieproces rondom de herinrichting van Schreurserve kan beschreven worden als een prima verlopen proces, waar een aantal verbeterpunten uit te halen is.

De inwoners van de Minkmaatstraat, de Dahliastraat en de Pinksterbloem zijn overwegend tevreden over de aanpak van de gemeente. Het merendeel van de inwoners was goed op de hoogte van de plannen en de bijeenkomsten. De geïnterviewde inwoners waardeerden het dat ze konden meepraten over de nieuwe inrichting van hun straat, zelfs als ze niet helemaal gelukkig waren met het proces of het resultaat. Dat is dan ook **les 1** uit de evaluatie: **participeren wordt gewaardeerd**.

De andere lessen:

Les 2: laat deelnemers weten wat er met hun inbreng gebeurt, zo individueel mogelijk

- Zorg voor (individuele) terugkoppeling op de ideeën en suggesties van inwoners.

Les 3: ga snel het gesprek aan bij onvrede

- Wees extra sensitief bij onvrede van inwoners. Door onvrede op te lossen of tenminste snel te bespreken, kan je misschien voorkomen dat deze groeit en het hele participatieproces beïnvloedt.

Les 4: zorg dat informatie op elk moment terug te vinden is

- Zorg voor een centrale (digitale) plek waar informatie over het project is terug te vinden. Inwoners moeten informatie, brieven en ontwerpen terug kunnen vinden. Door een centrale plek in te richten, kan je voortdurend communiceren over de planning, terugkoppeling, nieuws etc.

Les 5: houd mensen op de hoogte, ook als het langer duurt

- Blijf inwoners op de hoogte houden, ook als er 'geen nieuws' is. Informatie raakt snel vergeten en een tussentijds bericht ("Er zijn geen ontwikkelingen, de planning blijft hetzelfde") kan onrust wegnemen.

Les 6: maak ontwerptekeningen 'direct duidelijker'

- Maak ontwerpen voor de herinrichting van straten beter leesbaar voor inwoners. Door het bijvoorbeeld per straat aan te bieden en met meer/ betere uitleg erbij over wat er is veranderd t.o.v. het vorige ontwerp.

Les 7: Houd nog meer rekening met mensen met een beperking

- Zorg voor toegankelijke informatie en houd rekening met specifieke impact van het project.

De benoemde lessen/ verbeterpunten zijn relatief klein en waren niet bepalend voor het hele traject. Maar ze kunnen voor inwoners wél verschil maken: tussen zich wel of niet gehoord voelen, of tussen zich wel of geen zorgen maken.

De rode draad: op inhoud en proces gaat het goed, op de relatie met inwoners kan nog beter ingezet worden. Nog alerter zijn op hoe het landt bij de inwoner en nog meer (individuele) aandacht.

Deze lessen zijn prima toe te passen bij volgende participatietrajecten in Enschede. Waarbij we natuurlijk wél moeten bedenken dat de hoeveelheid aandacht die je kunt geven, sterk samenhangt met hoeveel tijd en geld je voor een participatietraject beschikbaar hebt.

WERKWIJZE NARRATIEVE EVALUATIE

In dit evaluatieonderzoek hebben we gekozen voor een narratieve benadering. Hierin staat de persoonlijke ervaring en beleving van betrokkenen in het participatieproces centraal.

1. Hoe hebben betrokkenen dit participatieproces ervaren en beleefd?
2. Welke goede voorbeelden kunnen ze delen over de waarde van het participatieproces? Welke voorbeelden hebben ze waarbij deze manier van participeren juist niet of minder goed werkte voor hen?
3. Wat betekenen deze ervaringen en welke lessen zijn er te leren uit dit proces voor volgende participatieprocessen?

22 GESPREKKEN

In november 2024 hebben we in totaal 22 bewoners gevraagd naar hun ervaringen. Van de 171 huishoudens is dit 13%. Naast de bewoners is ook de gemeentelijke participatiebegeleider geïnterviewd. Alle interviews met bewoners zijn geanonimiseerd.

SELECTIE GESPREKSPARTNERS

Voor deze evaluatie hebben we het aantal huishoudens opgedeeld in drie groepen:

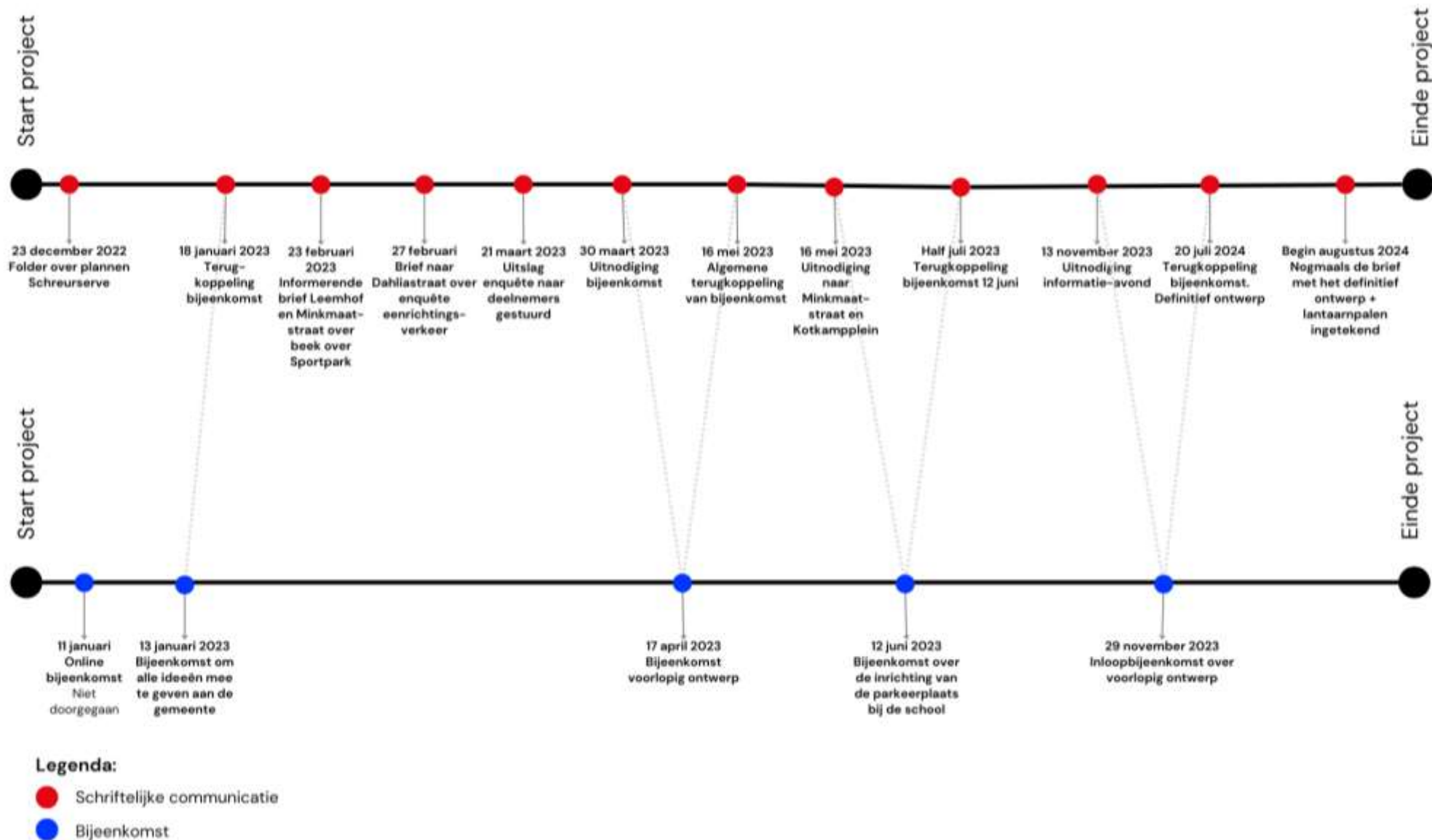
Groep	Kenmerken	Aantal interviews	Selectie
Zeer betrokken	Meerdere bijeenkomsten bezocht, gegevens achtergelaten	3 x Minkmaatstraat	Interview op afspraak
Betrokken	Sommige bijeenkomsten bezocht, gegevens achtergelaten	2 x Pinksterbloemstraat 2 x Dahliastraat 1 x Minkmaatstraat	Interview op afspraak
‘Niet betrokken’	Voor zover bekend geen bijeenkomsten bezocht, geen gegevens achtergelaten. Overigens kunnen deze mensen zich wel betrokken voelen.	6 x Pinksterbloemstraat 4 x Dahliastraat 4 x Minkmaatstraat	Spontaan gesprek na aanbellen ‘aan de deur’

TIJDLIJN PARTICIPATIEPROCES

Naast de persoonlijke gesprekken hebben we met behulp van de projectgroep in kaart gebracht welke interventies er zijn gedaan tijdens dit participatieproces. Dit vind je terug in onderstaande processchets. In de periode tussen december 2022 en augustus 2024 is er op verschillende momenten geparticipeerd en hieromheen is gecommuniceerd. In de onderstaande tijdlijn zijn de bepalende momenten weergegeven.

Dit volgt doorgaans het patroon: uitnodiging → bijeenkomst of andere gelegenheid voor participatie → terugkoppeling. Inwoners werden uitgenodigd, konden naar een bijeenkomst en ontvingen vervolgens daarna weer een brief. In totaal zijn er drie momenten geweest waarop inwoners naar een bijeenkomst konden gaan om hun ideeën te geven en vragen te stellen. Daarnaast was er informatie op de website te vinden en konden mensen ook daar reageren op de ontwerpen. Tot slot is er nog een enquête geweest om inwoners te vragen naar hun mening over een eenrichtingsstraat.

Enkele punten verliepen minder goed: de online bijeenkomst ging niet door omdat er iets mis ging bij de aanmeldingen en een deel van de inwoners heeft de uitnodiging voor de 2^e bijeenkomst niet ontvangen. Maar in het algemeen is het participatieproces goed voorbereid en verlopen volgens planning.



DE 7 BELANGRIJKSTE LESSEN

LES 1: PARTICIPEREN WORDT GEWAARDEERD

Alle inwoners hebben aangegeven de toegevoegde waarde van participatie te zien. Het hebben van inspraak ervaren ze als prettig, zelfs als ze vinden dat er te weinig ruimte was voor inbreng of dat het onduidelijk was wat er met hun inbreng gebeurde. Er was ook zeker begrip voor dat de gemeente nu eenmaal bepaalde doelstellingen en randvoorwaarden heeft waaraan moet worden voldaan. De manier waarop de participatie is georganiseerd, werd gewaardeerd. De inwoners werden over het algemeen goed op de hoogte gehouden en vonden de bijeenkomsten fijn. Dit geldt meer voor de inwoners die minder betrokken waren dan voor de (zeer) betrokken bewoners. Dat is verklaarbaar, want iemand met grotere belangen is meer betrokken én heeft een grotere kans op ontevredenheid over de uitkomsten. (Helaas is er altijd nog een sterk verband tussen tevredenheid over de resultaten en tevredenheid over het proces.)

Ook is meerdere malen genoemd dat de participatie de sociale samenhang in de straat versterkt: je komt elkaar tegen, en deelt de betrokkenheid.

We zijn eigenlijk heel erg tevreden over het proces

“We hebben het wel echt goed ervaren. Er waren genoeg avonden ook inderdaad, dat we even konden kijken. Dus dat was heel prettig. En we vonden de ideeën ook gewoon eigenlijk wel heel mooi. En we hadden ook wel het idee dat ernaar geluisterd werd. Wij vonden het eigenlijk wel heel fijn, de manier waarop we werden geïnformeerd.”

Fragment uit verhaal 17, niet betrokken inwoner (Pinksterbloemstraat)

Het voelt goed hoor, om te participeren

“Ik vond het een mooi initiatief. De gelegenheid om elkaar te treffen. Iedereen voelt zich betrokken en uitgenodigd. Alleen dat al vond ik al een pluspunt. We zagen elkaar en het was een gezamenlijk onderwerp van gesprek. In plaats van apart.

Iedereen voelt zich betrokken en uitgenodigd. Alleen dat al vond ik al een pluspunt. Het is sowieso leuker dan dat de gemeente zegt van de straat wordt nieuw en je zult straks wel zien hoe het raakt. Op het moment dat je dan met elkaar bent, dan hoor je elkaar. En dan hoor je ook verschillende belangen.”

Fragment uit verhaal 3, betrokken inwoner (Dahliastraat)

Ik kan ook een mededeling krijgen, de straat gaat eruit, dit wordt het, klaar. En dat is nu wel heel anders.

“Ik vond het heel goed dat er in eerste instantie gevraagd werd wat wij ervan vinden. En of wij ideeën hebben over hoe en wat. En dat je daar wat over in kan brengen. En dat werd goed verdeeld per straat. Ik vind het goed om de straat in te lichten en daarmee om tafel te gaan. Ook al is het om gehoord te worden. Zonder of er dan echt wat mee wordt gedaan of niet. Je kunt daar wat inbrengen en dat is al prettig. Dus alleen dat is al genoeg.”

Fragment uit verhaal 2, zeer betrokken inwoner (Minkmaatstraat)

LES 2: LAAT DEELNEMERS WETEN WAT ER MET HUN INBRENG GEBEURT, ZO INDIVIDUEEL MOGELIJK

Een waardevolle les uit dit participatieproces is dat het voor inwoners belangrijk is om te weten wat er met hun input wordt gedaan. Meerdere inwoners hebben aangegeven dat ze niet te horen kregen wat er met hun inbreng was gedaan. De ideeën en opmerkingen die inwoners hebben aangedragen op de bijeenkomsten zijn in een opsomming in een verslag meegestuurd met een brief aan de inwoners. Zo konden inwoners zien welke ideeën genoemd zijn. Daarbij werd niet vermeld wát er met de ideeën gaat gebeuren.

Inwoners hebben behoefte aan een reactie op hun idee: of het wel of niet mogelijk is en waarom. Daarnaast hebben inwoners die energie in hun ideeën hebben gestoken behoefte aan waardering voor hun moeite, en daarbij dus ook meer behoefte aan individuele terugkoppeling. Zonder (individuele) terugkoppeling is voor veel inwoners de laatste reactie van de gemeente op hun idee ‘We zullen het meenemen’ of ‘Als een aanpassing mogelijk is, verwerken we die in het ontwerp’, en zien ze pas in het volgende ontwerp of er iets mee is gebeurd.

Het is begrijpelijk en zinvol dat de gemeente orde aanbrengt in alle (tientallen) opmerkingen en ideeën, zodat ze er efficiënter en overzichtelijker op kan reageren. Maar daarmee wordt de reactie ook meer generiek en is het de vraag of de inwoner zijn of haar ideeën hier nog in terugziet. Ideaal zou zijn als de gemeente beide doet: generiek én individueel. Dit vraagt wél meer tijd, zeker als je individueel contact opneemt. Een website is een goed alternatief om de reacties op alle ideeën te tonen. Daarnaast kan de wijkregisseur een rol spelen in het contact met inwoners met een heel specifieke vraag of situatie.

Als mensen meedoen, moet je daar heel zorgvuldig mee omgaan

“Klachten kan ik me nog wel voorstellen, dat je die een keer wegmoffelt. Maar creatieve, positieve, constructieve ideeën. Daar moet je heel zorgvuldig mee omgaan. Dan moet je eigenlijk zeggen van, beste meneer, het zijn hele mooie ideeën, maar het budget ontbreekt of... Daar heb ik dus niks van weer gehoord. Ook op die site werd niet gereageerd.”

Fragment uit verhaal 12, betrokken inwoner (Dahliastraat)

Je hebt echt het idee dat je voor piet snot je werk aan het doen bent

“Wat wij ingestuurd hebben via de mail en zo, daar kreeg je geen respons op van we kunnen er wat mee, we kunnen er niet wat mee. Gedurende heel het proces vroeg ik me af wat er gedaan wordt met de inbreng die je doet. Ik heb niet het gevoel dat er echt naar geluisterd wordt. Voor een groot deel is de lijn al gezet. Toen is er een bijeenkomst geweest, daar hebben we het ook nog op papier aangegeven, daar moest je vragen invullen. Maar goed, daar hebben we ook geen respons op gekregen. Het hoeft ook niet helemaal persoonlijk of zo. Maar je krijgt gewoon een nieuw plan, heel netjes een papiertje met allemaal plattegrondjes. En daarop zie je eigenlijk dat het niet gedaan is. We vragen ons echt af: waar kan je terugzien dat er wél wat mee gedaan wordt?”

Fragment uit verhaal 1, betrokken inwoner (Pinksterbloemstraat)

LES 3: GA SNEL HET GESPREK AAN BIJ ONVREDE

Tijdens het proces ontstond er onvrede over het ontwerp. Volgens inwoners zou de Minkmaatstraat veel te smal worden. Dit zou het onmogelijk maken voor auto's om elkaar te passeren en het zou onveilig zijn met alle fietsende kinderen naar de nabijgelegen school. Een aantal inwoners was fel tegen de smallere straat en stuurde de gemeente mailtjes en afbeeldingen met de boodschap dat het absoluut niet smaller moest worden.

De gemeente ontving deze mails, maar koos ervoor ze (nog) niet te beantwoorden en te wachten tot een volgende bijeenkomst. Het lijkt erop dat hierdoor de onvrede kon groeien: de gemeente leek weinig oor te hebben voor deze inwoners.

Dat is extra jammer omdat tijdens de bijeenkomst, enkele weken later, bleek dat de onvrede op een misverstand berustte. De straat was toch wel breed genoeg ontworpen, waardoor inwoners alsnog tevreden waren. Ze bleven en blijven er nog wél steeds van overtuigd dat de breedte is aangepast naar aanleiding van hun protest.

Wanneer de gemeente eerder op de mails had gereageerd, of had doorgevraagd bij de bijeenkomsten, hadden de onrust en ontevredenheid met de gemeente deels voorkomen kunnen worden.

Deze les is een variant op de bekende wijsheid: ga het gesprek aan, dan is de kou al snel uit de lucht. In dit participatietraject is dat al veel en vaak gedaan, maar wanneer je kijkt naar de momenten waarop het minder goed liep, is op de relatie nog steeds winst te behalen.

Nee, dat was echt een verandering

“We hebben allemaal opgeschreven dat we de straat te smal vonden. En bij de tweede vergadering is het toch aangepast. En daar was iedereen ook heel happy mee. Nee, dat was echt een verandering. Maar aanvankelijk, wat ik zei, hadden ze de straat veel smaller gepland. En er was een meneer van de gemeente die nogal zijn hakken in het zand zette daarvoor. En toen was toch eigenlijk wel de hele straat hier van mening dat dat niet moest, omdat het zo smal werd.”

Fragment uit verhaal 5, zeer betrokken inwoner (Minkmaatstraat)

We gingen erheen van: nou zullen we wel eventjes... Maar het was al voor elkaar

“De laatste bijeenkomst was in de school. Daar werden de tekeningen neergelegd. En we gingen daar echt wel opgestoken naartoe. Dit is de laatste keer, nou zullen we wel eventjes... En we bekijken die tekeningen. “Wordt dat vijf meter? Ja, vijf meter. En parkeren dan. Ja, dat gaat zo en zo.

Dat was even jammer. Want dit waren essentiële punten voor de afwikkeling van het verkeer hier. We hebben er later om gelachen.”

Fragment uit verhaal 4, zeer betrokken inwoner (Minkmaatstraat)

Misschien hadden we daar beter eerder op kunnen reageren

“Ze hadden ook al een opstelling gemaakt op straat. Met foto's erbij. En die naar ons toegestuurd. Om te laten zien dat het allemaal veel te smal zou zijn. Dat het niet kon.

Toen wij die foto's zagen dachten we, dit klopt helemaal niet. De maten die hier zijn gehanteerd, kloppen helemaal niet. Maar dat hebben we toen niet meteen bij de kop gepakt. Maar dat hebben we gelaten en gedacht: tijdens de volgende bijeenkomst, dan zien ze de tekeningen, en dan zien ze dat wel. Misschien hadden we gewoon daar beter eerder op kunnen reageren.”

Fragment uit verhaal 23 (medewerker)

LES 4: ZORG DAT INFORMATIE OP ELK MOMENT TERUG TE VINDEN IS

Veel inwoners misten de eerste bijeenkomst (daar waren slechts 15 huishoudens aanwezig). Bij een andere bijeenkomst ging er iets mis met de uitnodiging, en bij sommige inwoners belandde een brief bij de folders/ oud papier. Mensen die net verhuisd zijn naar de straat, zijn zelfs helemaal niet op de hoogte. En bij mensen die je wél goed bereikt, zakt informatie snel weer weg.

Daarom kan je er niet vanuit gaan dat iets ‘inmiddels wel bekend zal zijn’. Bij elke gelegenheid is het nodig om weer terug te grijpen op wat er eerder is gebeurd. En ook tussentijds moet er permanent actuele informatie beschikbaar zijn. Door een centrale plek in te richten, kan je voortdurend communiceren over de planning, terugkoppeling, nieuws etc. Een goed bijgehouden webpagina is daar bij uitstek geschikt voor. Bij eventuele uitloop van het project kan dit makkelijk aangepast worden. Let wel, een digitale plek moet langere tijd beschikbaar blijven en niet na een aantal maanden gearhiveerd worden.

Om een digitale plek zoals een webpagina zo gemakkelijk mogelijk bereikbaar te maken, kunnen fysieke middelen ernaar verwijzen. In deze fase is er waarschijnlijk nog geen bouwboard in de straat, maar er zijn alternatieven zoals een tuinbord/ makelaarsbord, green graffiti. Of denk aan de ‘verrekijker’ op het Stationsplein.

En als alles online stond, dan kon je misschien helemaal terugkijken

“Want wij hadden natuurlijk de vorige bewoners gehad. Die hadden wel post ontvangen, maar dat hebben zij natuurlijk weer weggegooid. Ze hadden er niks mee. Dus dan mis je toch een stukje. En ik heb wel heel vaak gegoogeld naar BlauwGroen projecten voor deze wijk, en daar zat ook wel wat algemene informatie bij, maar niet directe kaarten, etc. Eigenlijk is het de fase waar we nu al in zijn, waar het ontwerp gewoon definitief is. Ik denk dat het wel handig is dat je het gewoon terug kan vinden. Want ik heb nu de kaart wel netjes bewaard. Maar ik denk dat de menigeen hem alweer weg heeft gedaan, of kwijt is geraakt. En dan begint men misschien volgend jaar met het project. En dan denk je, oh, ik kan me niet meer herinneren dat dit ging gebeuren.”

Fragment uit verhaal 22, niet betrokken inwoner (Dahliastraat)

Ik ben niet goed op de hoogte van de plannen, wat ik wel gek vind want het is mijn straat

“Ze hebben twee bijeenkomsten geregeld, dus je had de gelegenheid om er naartoe te gaan. Wel op het moment dat ik helaas niet kon. Ik heb wel een brief gehad met wat een beetje de planning was. Maar heel goed ben ik eigenlijk niet op de hoogte. Dat vind ik wel heel gek, in je eigen straat. Dat is toch eigenlijk wel wat je aangaat, waar je belang bij hebt. Soms stond er wel een e-mailadres bij voor ‘als je vragen hebt kun je contact opnemen met...’. Toch voelt dat dan een beetje als een hoge drempel. Omdat je dan niet duidelijk hebt waarop kun je reageren omdat je niet bij de bijeenkomst was.”

Fragment uit verhaal 18, niet betrokken inwoner (Dahliastraat)

LES 5: HOUD MENSEN OP DE HOOGTE, OOK ALS HET LANGER DUURT

Dit project liep vertraging op in de uitvoering. De gemeente heeft in juli 2024 de nieuwe streefdatum (mei 2025) netjes per brief aan alle huishoudens gemeld. Toch is er bij de interviews in november onduidelijkheid. Sommige mensen weten de nieuwe datum helemaal niet meer. Anderen weten dat nog wel, maar vragen zich af of deze mededeling van een half jaar geleden nog steeds actueel is. Het roept veel vragen op, zeker omdat inwoners Enexis in de straten aan de slag zien gaan, die later zijn begonnen dan gepland was.

Aan de gemeentelijke kant is de redenering: er is niets veranderd, er is letterlijk geen nieuws te melden. Moeten we dan onszelf steeds herhalen? En hoe vaak dan wel?

In dit geval zou het gaan om een periode van 2½ jaar: van december 2022 tot mei 2025 – én daarna nog tijdens de uitvoering. Dat lijkt lang om ‘in de lucht te zijn’ maar dat is ook de periode dat inwoners er mee te maken hebben. Een mogelijkheid is hier om een online plek te organiseren waar inwoners alle informatie kunnen (terug)vinden, ondersteund door fysieke communicatie (zie Les 4). Hierop kan de actuele planning worden weergegeven. Ook van partijen als Enexis en Siers.

Je werkt ergens aan mee, inmiddels weet ik het nog niet

“Nou, het gonst af en toe dat er wat gaat gebeuren. Maar wanneer dat wordt, dat hebben we nog niet gehoord. Ja, het is echt over wanneer gaat hier de schop? Overal in deze wijk gaat de schop in de grond, merk ik. Omleidingen lopen altijd door deze straat. Maar goed, dat is even een andere ergernis. Maar ja, wanneer gaan we het hier doen? Nou, ik zou dat wel willen weten. En als het niet doorgaat, is het ook goed. Dan zeg het dan maar. Je werkt ergens aan mee, je denkt ergens aan mee. Inmiddels weet ik het nog niet, volgens mij. Misschien heb ik wat gemist, dat kan ook nog. Maar volgens mij hebben ze het nog niet gedeeld.”

Fragment uit verhaal 8, niet betrokken inwoner (Minkmaatstraat)

Als ik dan toch een kritisch puntje moet noemen

“Het enige wat we nog niet weten, waar ik wel, nou daar word ik niet onzeker van, maar wat ik wel graag wil weten wanneer het nu concreet ook gaat gebeuren. Want ik zie wel aan het einde van de straat ligt er wat open. Wat er nou gaat gebeuren en of het nog consequenties heeft voor onze oprit. De concrete werkzaamheden en welke consequenties dat dan heeft. Dat wisten de buurtbewoners ook niet goed. Als ik dan toch een kritisch puntje moet noemen, dan ben ik wel benieuwd welke gevolgen de uitvoering heeft voor de bewoners.”

Fragment uit verhaal 6, niet betrokken inwoner (Minkmaatstraat)

LES 6: MAAK ONTWERPTEKENINGEN ‘DIRECT DUIDELIJKER’

Uit meerdere interviews bleek dat inwoners moeite hebben om de ontwerptekeningen goed te ‘lezen’ en ze te begrijpen.

Inwoners ontvingen het voorlopige ontwerp en daarna het definitieve ontwerp per post. Deze ontwerpen toonden de drie straten samen op één A3-pagina. Enkele inwoners raadden aan om de ontwerpen groter, op straatniveau, aan te bieden. Zo zijn elementen beter zichtbaar en is er meer ruimte voor detail. In tekst kan erbij vermeld worden wat op het ontwerp te zien is en wat is aangepast ten opzichte van het vorige ontwerp. Zo kunnen de ontwerpen zowel visueel als tekstueel toegelicht worden. Op deze manier hoeven inwoners niet de ontwerpen naast elkaar te leggen en te puzzelen wat er veranderd is.

De ontwerptekeningen die inwoners te zien krijgen, zijn al aanzienlijk eenvoudiger dan de oorspronkelijke technische tekeningen. Toch kan (los van het formaat) de beeldtaal nog ‘Direct Duidelijker’; denk aan de kaartjes die je vaak in de krant ziet. De begrijpelijkheid kan al verbeteren door bijvoorbeeld eens een ontwerptekening met ‘echte’ inwoners te testen (eventueel online). De collega’s van Direct Duidelijk kunnen daarbij ondersteunen.

Beetje onduidelijk

“Ik vond het alleen wat onduidelijk met die laatste grote foto. Het valt me echt niet op, op de foto. Eigenlijk wel een beetje onduidelijk. Je weet natuurlijk wel waar je zelf woont. Maar de nummers en alles, ja, dat was een beetje onduidelijk.”

Fragment uit verhaal 16, betrokken inwoner (Pinksterbloemstraat)

Kan ik jullie vertellen wat er met deze straat gaat gebeuren nadat ik geïnformeerd ben? Nee.

“Er is volgens mij wel ook een briefje geweest waarin uiteindelijk het definitieve ontwerp in een tekening is getoond. Ik heb zo’n kaart gekregen, ik vind het niet heel duidelijk. Daar had ik andere keuzes in gemaakt.”

Fragment uit verhaal 18, niet betrokken inwoner (Dahliastraat)

Meer laten zien en minder schrijven

We zouden minder talig moeten zijn. Meer laten zien en minder schrijven, omdat je dan toch misinterpretatie kunt krijgen. We hebben het daar ook wel over gehad, dat je toch aftekent op de straat: tot hier komt stoep, tot hier komt de straat, dat je echt met stoepkrijt gaat werken. Dat nemen we ons vaak voor, maar dat doen we eigenlijk nooit. Maar in zo’n situatie zou je dat prima kunnen doen.

Fragment uit verhaal 23 (medewerker)

LES 7: HOUD NOG MEER REKENING MET MENSEN MET EEN BEPERKING

In de communicatie is al rekening gehouden met mensen met een beperking, zoals mensen die slecht ter been zijn of die beperkt zicht hebben. Toch blijkt uit de interviews dat hier nog verbetering mogelijk is, op twee punten:

- Besteed individuele aandacht aan mensen met een beperking en toon veel empathie. De realisatie van het project kan voor hen anders en/of ingrijpender uitpakken dan voor anderen, of daar kunnen ze angst voor hebben. Deze angst ontstaat bijvoorbeeld doordat ze denken dat ze tijdens de werkzaamheden niet meer met hun aangepaste vervoersmiddelen van hun oprit weg kunnen. Zorg bijvoorbeeld voor een herkenbaar aanspreekpunt: een projectleider of wijkregisseur die gebeld kan worden bij vragen, met naam en gezicht.
- Wees nog alerter op de toegankelijkheid van informatie voor mensen met een beperking, zowel online als fysiek. Zorg bijvoorbeeld voor toegankelijke ontwerptekeningen (zie ook les 6) met een (tekstueel) alternatief.

Dat je nog toegang tot je huis hebt als de straat hier opengaat

Als ouder stel met lichamelijke ongemakken, maken ze zich vooral zorgen over hoe de uitvoering eruit zal gaan zien. “Wij denken vooruit. Hoe lossen we dat op? Dat je nog toegang tot je huis hebt als de straat hier opengaat.”

Kunnen ze met hun auto weg die op hun oprit staat? Deze is noodzakelijk voor hun vervoer naar bijv. de fysio. Lang lopen kunnen ze niet.

Fragment uit verhaal 7, niet betrokken inwoner (Minkmaatstraat)

Er is niet gedacht aan slechtienden, of minder mobiele mensen

Als je naar zo'n bijeenkomst gaat, dan liggen daar allerlei papertjes. Er is niet gedacht aan slechtienden, of minder mobiele mensen. Dat is natuurlijk ook best lastig, maar je kunt er wel aan denken.

Ik heb moeite om zo'n plattegrond te bekijken. Dan vraag ik meestal iemand die erbij staat. Maar dat is ook niet zo fijn. Je probeert er tussen te komen. En als niemand tijd heeft, dan krijg je ook geen uitleg. Al zou ik niet weten hoe je dat voor mij daar zou moeten doen zodat ik het goed kan volgen.

Fragment uit verhaal 3, betrokken inwoner (Dahliastraat)

ANDERE AANDACHTSPUNTEN

Enkele andere punten zijn maar één keer genoemd; het is de vraag of ze breder worden gedeeld. Toch bieden ze interessante inzichten:

1. Maak de werkwijze bij een enquête transparanter

In de enquête over eenrichtingsverkeer in de Dahliastraat konden inwoners hun voorkeur aangeven. Een inwoner had twijfels over de eerlijkheid van het proces. Hij vond het niet transparant wat betreft de criteria en uitslag. Een suggestie is om vooraf de criteria te delen met de inwoners (bijv. bij hoeveel reacties wordt een uitslag aangenomen) en achteraf alle uitkomsten te delen.

2. Zet de wijkregisseur in op de relatie

Voldoende capaciteit binnen een werkgroep bij participatieprocessen kan soms lastig zijn. Zet daarom de wijkregisseur in om de relatie met (specifieke) bewoners te onderhouden. Maak gebruik van hun contacten/netwerk.

3. Participatie kan ook voor verdeeldheid zorgen

Een inwoner voelde zich niet vrij om volmondig zijn mening te geven, om de relatie met burens niet onder druk te zetten. Participeren kan zeker voor samenhang zorgen, maar kan dus ook tegenstellingen blootleggen.

4. Creëer een centraal moment in een bijeenkomst

Eén of meer bijeenkomsten waren 'inloop': men liep op een zelfgekozen moment binnen en kreeg de informatie individueel of in kleine groepjes. Daardoor ontbrak een centraal moment waarop de informatie over het project wordt gegeven. Iemand gaf aan dit te missen, en daarmee ook de gelegenheid om centraal een discussie te hebben of verschillende belangen aan te horen. Zo zou je een beter beeld krijgen van wat anderen denken en kan er meer begrip voor elkaar ontstaan.

5. Zet de BouwApp in

De BouwApp wordt al veel door uitvoerende partijen gebruikt om inwoners op de hoogte stellen van werkzaamheden voor hun deur, dus in de uitvoeringsfase. Iemand suggereert om deze app (of een variant erop) in te zetten in de voorafgaande fases. Zo kan de inwoner een melding krijgen wanneer er een bijeenkomst is of wanneer deze kan reageren of stemmen. Daarnaast kan via zulke apps ook gemakkelijk gechat worden, waardoor inwoners snel contact met medewerkers kunnen hebben.

Teksten: Maartje Visschedijk en Ben van Heijningen
(Participatieteam gemeente Enschede)

Datum December 2024

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend



ENSCHDE