

5 PARTICIPATIEPERSONA'S

LESSEN UIT DE PRAKTIJK VOOR MEER BEREIK
EN BETROKKENHEID



INHOUDSOPGAVE

1. INTRODUCTIE 3

2. LEESWIJZER 4

3. LESSEN UIT DE PRAKTIJK: 2 CASUSSEN 5

4. VIJF PERSONA'S IN PARTICIPATIEPROCESSEN 6

- 4.1 Persona 1 - De Betrokken Buur 8
- 4.2 Persona 2 - De Bewuste Bankzitter 12
- 4.3 Persona 3 - De Onbedoelde Onwetende 16
- 4.4 Persona 4 - De Stille Scepticus 20
- 4.5 Persona 5 - De Aanhoudende Actievoerder 24

5. BEPALENDE MOMENTEN VAN PERSONA'S 28

6. CONCLUSIE: LESSEN VOOR DE TOEKOMST 31

1. INTRODUCTIE

Participatie is mensenwerk. Maar wie zijn deze mensen die we proberen te betrekken en bereiken in participatietrajecten? Wat motiveert ze om deel te nemen? Of wat weerhoudt ze daar juist van? Waarom is de ene inwoner enthousiast en betrokken en waarom blijft de andere inwoner - bewust of onbewust - aan de zijlijn?

In 2023 interviewden we inwoners die betrokken zijn geweest bij een participatieproces van de gemeente Enschede. Via de weg van verhalen hebben we geëvalueerd hoe mensen een participatieproces ervaren en beleven. Deze methodiek van narratief evalueren is bewust gekozen om zicht te krijgen op wat zich afspeelt in de leefwereld van mensen. Om antwoord te krijgen op de vraag: wat vindt de inwoner zelf van het participatieproces? De bedoeling is om te leren van ervaringen, situaties en gebeurtenissen vanuit het perspectief van de inwoner.

Al die ervaringen uit de praktijk bevatten een waardevolle schat aan informatie voor iedereen die samenlevingsgericht werkt. Van de beleidsadviseur tot communicatieprofessional, van bestuurder tot projectmanager. Om deze kennis uit de verschillende evaluatieonderzoeken ook praktisch toepasbaar te maken, zijn de inzichten vertaald naar vijf persona's die je als gemeente veel tegenkomt in participatieprocessen. We introduceren de persona's aan de hand van twee casussen en geven in dit boekje ook concrete handvatten en strategieën hoe om te gaan met de verschillende persona's in je participatieproces.

WAT ZIJN PERSONA'S?

Persona's zijn fictieve karakters (ook wel ijkpersonen) die worden gecreëerd op basis van doelgroepenonderzoek om een representatieve gebruiker, klant of burger te vertegenwoordigen. Deze karakters worden uitgewerkt met specifieke kenmerken, behoeften, doelstellingen en gedragspatronen. Persona's worden veel ingezet in de wereld van gebruikerservaring (UX), marketing, design, en klantenservice. Persona's helpen om een doelgroep beter te begrijpen en visualiseren. De 5 persona's in participatieprocessen die hier worden beschreven zijn gecreëerd op basis van de 37 narratieve interviews die in 2023 in opdracht van de gemeente Enschede zijn gehouden voor de narratieve evaluatie van Broekheurne (25 één-op-één interviews) en de evaluatie van het Wijkverkeersplan Enschede (12 één-op-één interviews).

2. LEESWIJZER

Dit boekje staat bol van de praktijkervaringen. Al die ervaringen, zijn in kaart gebracht met behulp van de methodiek narratief evalueren. In hoofdstuk 3 vertellen we kort iets over de methodiek en waarom verhalen zo goed werken om te onderzoeken hoe inwoners participatieprocessen ervaren en beleven.

De vijf persona's die we hebben ontwikkeld, zijn gebaseerd op twee narratieve evaluaties. De evaluatie van het gebiedsproces in de Broekheurne. En de evaluatie van een participatieproces om te komen tot een Wijkverkeersplan in Noord-West Enschede. Hiervoor hebben we 37 mensen geïnterviewd.

In hoofdstuk 4 en 5 geven we uitgebreide beschrijvingen van de vijf persona's. We brengen iedere persona afzonderlijk in beeld, maar geven ook praktische tips welke strategie je het beste kunt inzetten om de persona in kwestie goed te bereiken en (blijven) betrekken.

In hoofdstuk 6 besluiten we met inzichten en lessen uit onze eigen participatieprocessen. Dat doen we aan de hand van bepalende momenten waarop de verschillende persona's een rol kunnen gaan spelen in je participatieproces. En hoe daarop te anticiperen.

3. LESSEN UIT DE PRAKTIJK

Om te evalueren hoe een participatieproces is ervaren en beleefd en welke lessen hieruit te trekken zijn, heeft de gemeente Enschede gekozen voor narratief onderzoek. Bij narratief onderzoek staan de persoonlijke verhalen en de ervaringen en beleving in en met het participatieproces centraal. Die ervaringen bevatten lessen over wat goed ging of mogelijk beter kan in de toekomst, maar ook hoe inwoners betekenis geven aan bepaalde situaties en momenten tijdens een participatieproces. De vijf persona's die we in dit boekje presenteren zijn gebaseerd op 37 persoonlijke gesprekken met betrokkenen bij twee participatieprocessen. Het gebiedsproces in de Broekheurne en het participatieproces om te komen tot een Wijkverkeersplan in Enschede.

3.1 EVALUATIE GEBIEDSPROCES BROEKHEURNE

Eén van de evaluaties is uitgevoerd in de Broekheurne. In dit landelijk gebied ten zuiden van Enschede, werd begin 2022 een onafhankelijk gebiedsproces gestart. Dit gebiedsproces moest leiden tot een gebiedsagenda waarin thema's als landbouw, natuur, landschap, water, leefkwaliteit, wonen, recreatie en duurzame opwek van energie met elkaar in balans moeten zijn. Er is fors ingezet op participatie in de vorm van co-creatie. Dat leidde tot verwachtingen en tegengestelde belangen, zeker toen de discussie over windenergie op tafel kwam.

De evaluatie is uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de ervaringen en percepties van de betrokkenen bij dit proces, de belangrijke momenten die het proces hebben gevormd, en de lessen die hieruit getrokken kunnen worden voor toekomstige participatie- en gebiedsprocessen. Voor het evalueren van dit gebiedsproces zijn 25 diepte-interviews afgenomen met betrokkenen.

3.2 EVALUATIE PARTICIPATIEPROCES WJKVERKEERSPLAN ENSCHEDE

Na de zomer van 2021 is de gemeente Enschede gestart met het proces om de verkeerssituatie in Noordwest Enschede te verbeteren. Om tot een wijkverkeersplan te komen is een uitvoerig participatieproces ingericht. Ondanks dat uitvoerige participatieproces is er begin 2023 weerstand en onvrede ontstaan over de voorgenomen maatregelen. In de wijk zijn uiteindelijk 750 handtekeningen opgehaald van bewoners die het niet eens zijn met het plan. Het wijkverkeersplan is uiteindelijk op 3 april 2023 toch vastgesteld door de gemeenteraad. De narratieve evaluatie is uitgevoerd om te begrijpen wat zich heeft afgespeeld en hoe betrokkenen het participatieproces hebben ervaren. De evaluatie heeft inzicht gegeven in sleutelmomenten die een rol hebben gespeeld in de perceptie van mensen en de mismatch tussen verwachtingen en uitkomsten.

De evaluatie van het gebiedsproces in de Broekheurne en het participatieproces om te komen tot een wijkverkeersplan in Noord-West hebben veel inzichten gegeven. Praktische inzichten over kaderstelling, het verbeteren van communicatie, het bewust of onbewust gekozen participatieniveau en de daadwerkelijke invloed die deelnemers aan participatieprocessen hebben. Al deze inzichten hebben binnen deze participatietrajecten zelf geleid tot aanbevelingen en verbeteringen. Voor de details van deze evaluatie en de aanbevelingen, verwijzen we graag naar de betreffende evaluatierapporten.



Scan de QR code met je mobiele telefoon en je wordt doorverwezen naar de websitepagina waar je de evaluatierapporten kunt downloaden en aanvullende informatie vindt over het narratief evalueren van participatieprocessen.

4. DE VIJF PERSONA'S DIE JE TEGENKOMT IN PARTICIPATIEPROCESSEN

Op basis van de 37 interviews in de Broekheurne en Noord-West Enschede, hebben we vijf persona's gecreëerd. In dit hoofdstuk stellen we ze aan je voor. De Betrokken Buur, de Bewuste Bankzitter, de Stille Scepticus, de Onbedoelde Onwetende en de Aanhoudende Actievoerder. Dit zijn persona's die elk hun eigen kenmerken hebben en elk hun eigen aandachtspunten hebben in een participatieproces.



De Betrokken Buur



De Bewuste Bankzitter



De Stille Scepticus



De Onbedoelde Onwetende



De Aanhoudende Actievoerder

WAAR KUNNEN DEZE PERSONA'S BIJ HELPEN?

De persona's zijn bedoeld om te zorgen voor bewustwording. Het begrijpen van de vijf persona's kan de effectiviteit van strategieën voor betrokkenheid bij participatieprocessen aanzienlijk vergroten door de aanpak af te stemmen op de uiteenlopende interesses, behoeften, drijfveren en gedragingen van de verschillende persona's. De drie belangrijkste doelen van deze persona's zijn:

1. MEER BEWUSTWORDING VOOR VERSCHILLEN IN PARTICIPATIEAANPAK

De vijf persona's geven inzicht in hoe verschillende mensen participeren, en waarom ze wel of juist niet deelnemen. Dit stukje bewustwording maakt het mogelijk om strategieën te personaliseren. Dit zorgt ervoor dat de participatiebenadering geen one-size-fits-all is, maar aansluit bij de uiteenlopende behoeften en belevingswerelden, waardoor participatieprocessen meer mensen kunnen bereiken en activeren.

2. VERGROTEN INCLUSIVITEIT IN PARTICIPATIEPROCESSEN

Persona's helpen bij het ontwikkelen van inclusieve strategieën die ervoor kunnen zorgen dat alle groepen beter vertegenwoordigd zijn in het participatieproces. Ook de minder hoorbare stemmen en de vaak ongrijpbare stille meerderheid. Zoals de Bewuste Bankzitter, die ervoor kiest niet deel te nemen, de Stille Scepticus die afwachting is door eerdere teleurstellende ervaringen. Of de Onbedoelde Onwetende.

3. VERBETER INHOUD EN TIMING VAN COMMUNICATIE

Verschiede persona's kunnen in verschillende fasen van hun betrokkenheid en kennisniveau zitten. Door rekening te houden met de verschillende persona's kan informatie zo worden getimed dat deze aankomt op momenten dat mensen er klaar voor zijn om te ontvangen en te handelen. Dit bevordert niet alleen de relevantie van de communicatie maar ook de waarschijnlijkheid van meer actieve deelname.

DE 5 PERSONA'S EN HUN ROL IN HET PARTICIPATIEPROCES IN HET KORT



De Betrokken Buur

Zij vormen vaak de basis van betrokkenheid en verbinding in een gemeenschap en dienen vaak als opinieleiders en beïnvloeders. Het benutten van hun enthousiasme kan werken als een olievlek, waardoor anderen gemotiveerd raken deel te nemen.



De Bewuste Bankzitter

Hoewel ze ervoor kiezen niet actief deel te nemen, kan hun passieve steun zorgen voor een brede legitimiteit van beleids- en besluitvormingsprocessen. Zij kunnen actief worden als zij overtuigd zijn van de relevantie van het proces voor hun eigen belangen.



De Stille Scepticus

Hun kritische blik kan helpen om democratische processen te verbeteren en versterken. Het betrekken van sceptici en het hoorbaar en zichtbaar maken van hun mening, kan tot breder gedragen uitkomsten leiden.



De Onbedoelde Onwetende

Het betrekken van deze groep kan de inclusiviteit en representativiteit in democratische processen vergroten. Hun frisse blik in participatieprocessen kan nieuwe inzichten opleveren en bijdragen aan betere oplossingen.



De Aanhoudende Actievoerder

Ze zorgen er met hun kritische en onderzoekende houding voor dat het democratische proces eerlijk verloopt en dat er verantwoordelijkheid wordt genomen door beleidsmakers en beslissers. Hun volharding maakt problemen en belangen zichtbaar.

4.1 DE BETROKKEN BUUR



”

“WE HEBBEN ALLEMAAL
HETZELFDE DOEL:
NAMELIJK DAT HET
HIER VEILIGER WORDT”

KENMERKEN:

- Betrokken en enthousiaste ambassadeur
- Sociaal verbonden en gemeenschapsgericht
- Goed geïnformeerd
- Vaak vertrouwd door hun buren
- (boven)gemiddeld vertrouwen in overheid

MOTIVATIES:

- Sterk gemeenschapsgevoel
- Nieuwsgierig- en verantwoordelijkheid
- Algemene en persoonlijke belangen
- Verlangen om lokale omgeving te verbeteren
- Ervaart ruimte voor inbreng

WIE IS DE BETROKKEN BUUR?

De Betrokken Buur is een welwillende inwoner die graag meedenkt, meedoet en meebeslist. Heeft een positieve grondhouding en zal als eerste gehoor geven aan de oproep om deel te nemen aan een participatieproces. Sociale verbinders in de buurt, die begaan en betrokken zijn bij hun leefomgeving en weten wat er leeft en speelt. De informatie halen ze uit hun eigen sociale netwerken en contacten, maar ze lezen ook nauwgezet brieven, kranten, huis-aan-huis-bladen of andere informatiebronnen waardoor ze goed op de hoogte zijn en blijven van hun leefomgeving. Zijn bereid tijd en aandacht te steken in een participatieproces en nemen hun rol en taak zeer serieus. Hebben een gemiddeld of bovengemiddeld vertrouwen in de overheid en zien naast hun eigen belang ook het algemene belang.

De Betrokken Buur is de buurman of buurvrouw die alles weet over het lopende participatieproces en het prettig vindt om die kennis en sociale status te hebben. Is voor minder betrokken persona's een belangrijke informele informatiebron en beïnvloeder. Zijn belangrijke communicators en ambassadeurs binnen hun gemeenschappen. Willen graag gezien en gehoord worden. Vinden het fijn om erkenning en waardering te krijgen voor hun inzet.

Laten we gezamenlijk hier de aandacht op vestigen

"We hebben een buurtapp en met een aantal mensen in de buurt gezegd: we zetten gezamenlijk stipjes bij de Lyceumlaan, want het is hier wel een beetje druk en daar kunnen we dan meteen de aandacht op vestigen."

Verhaalfragment uit evaluatierapport Wijkverkeersplan

Het systeem managet zichzelf

"Laat stakeholders onderling ook snappen waar iedereen staat. En waarom die daar staat. Wat ieders belangen zijn. Dan ga je begrip krijgen. Hoef je het niet eens te zijn, maar ga je begrip krijgen. Het gaat misschien iets minder snel. Maar uiteindelijk krijg je wel dat de achterban steeds groter wordt. Je creëert draagvlak. Je creëert ook medestanders. Wij zien dan echt voorbeelden van mensen die elkaar, dus zeg maar in de buurt, zeggen van, kom op, je bent betrokken geweest, je hebt mee gepraat, nu moet je niet zeuren. Dat hoeft dan niet eens de projectleider te zeggen. Het systeem managet zichzelf eigenlijk."

Verhaalfragment uit evaluatierapport Wijkverkeersplan



AANDACHTSPUNTEN VOOR COMMUNICATIE MET DE BETROKKEN BUUR

COMMUNICATIESTRATEGIE - ACTIEVE EN PERSOONLIJKE DIALOOG

De sleutel tot succes bij de Betrokken Buur is om te zorgen dat zij zich gewaardeerd voelen en de tastbare resultaten van hun inbreng en betrokkenheid zien. Bied ze de informatie en middelen die ze nodig hebben om de communicatieve ambassadeurs en verbinders in hun omgeving te zijn. Zo versterk je niet alleen de individuele betrokkenheid van deze groep, maar kan de Betrokken Buur zorgen voor een meer verbonden en actieve gemeenschap als geheel.

We hebben het nog proberen uit te leggen die avond

"Ik had op een gegeven moment het gevoel dat we lijnrecht tegenover elkaar kwamen te staan. Terwijl we allemaal hetzelfde doel hebben: namelijk dat het hier veiliger wordt. Er werd tegen ons tijdens de tafelbijeenkomsten gezegd: de grote hoeveelheid verkeer, daar doen ze niks aan. Waarop het op neer komt is dat je daar mee moet leren leven. Maar dat stukje communicatie leek hier te ontbreken. Wij hebben dat nog proberen uit te leggen die avond. Dat dit wat ons betreft de beste oplossing is voor dit moment, want die rondweg, die komt er voorlopig niet. Maar dat ging er niet in. Dat vond ik wel lastig. Op een gegeven moment dacht ik zelfs: hebben wij dan nou de verkeerde beslissing gemaakt?"

Verhaalfragment uit evaluatierapport Wijkverkeersplan

5 TIPS VOOR HET BEREIKEN EN BETREKKEN VAN DE BETROKKEN BUUR

1. MAAK AMBASSADEURS VAN DE BETROKKEN BUUR

Koester de groep Betrokken Buren, benut hun enthousiasme en moedig ze aan om betrokken te blijven. Ze zijn de ambassadeurs van je participatieproces en kunnen als verbinders binnen de omgeving optreden. Ze helpen om minder betrokkenen te informeren of aan te spreken op hun verantwoordelijkheid als inwoner. Geef de Betrokken Buur daarom tijd, aandacht en voldoende informatie zodat ze die rol ook met verve kunnen vervullen in hun netwerk.

2. GEEF ZE EEN DUIDELIJKE ROL EN ZET ZE ACTIEF IN

Nodig de Betrokken Buur uit om zich actief in te zetten in een klankbordgroep, aan een thematafel of gebiedstafel, bij workshops, in focusgroepen of op achterbanavonden. Welke vorm van participatie je ook kiest, geef de Betrokken Buur hierin een duidelijke rol. Zorg dat er ruimte is om mee te praten, mee te denken of zelfs mee te beslissen als de kaders binnen je participatieproces dat toelaten. De Betrokken Buur wil graag van betekenis zijn en een bijdrage leveren.

3. ZORG VOOR CONTINUÏTEIT EN OPVOLGING IN JE COMMUNICATIE

Communiceer met de Betrokken Buur in alle fases van je participatieproces. Dus niet alleen in de fase dat ze actief aan een thematafel of in een klankbordgroep zitten, maar ook als het participatieproces is afgerond en de uitvoeringsfase begint. In veel participatieprocessen waar de gemeente 'naar de tekentafel gaat' kan het stil worden rondom het participatieproces. De behoefte aan informatie blijft bestaan, want de Betrokken Buur is vaak vraagbaak voor de rest en wil antwoord kunnen geven op de vraag: en wat gaat er nu gebeuren? Beschouw de Betrokken Buur als een spin in het web. Empower hem of haar met een verhaal en 'inside' informatie, zodat zij dit kunnen delen in hun eigen netwerken.

4. GEEF FREQUENTE TERUGKOPPELING

De hoge betrokkenheid van de Betrokken Buur betekent dat er een grote informatiebehoefte is, niet alleen op inhoud maar ook op proces. De betrokken buur wil graag op de hoogte gehouden worden en terugkoppeling krijgen op de inbreng die ze hebben gegeven. Ze willen zien wat de impact van hun inzet is op beslissingen en beleid. Maak duidelijk waar en hoe de inbreng is opgenomen of verwerkt in de plannen. Als voorstellen het niet gehaald hebben, onderbouw dan waarom deze inbreng niet verwerkt kon worden.

5. WAARDEER EN BEDANK DE BETROKKEN BUUR VOOR ZIJN OF HAAR INZET

Investeer in relatiemanagement en geef mensen de erkenning en waardering voor hun inzet.

Bedank de Betrokken Buur op een persoonlijke en oprechte manier voor zijn of haar tijd en inbreng in een participatieproces. Laat weten dat je die inzet waardeert. Stuur een persoonlijke bedankbrief of kaart, of nodig mensen uit voor een speciaal moment waar je ze live bedankt, als deel hebben genomen in een participatietraject.

4.2 DE BEWUSTE BANKZITTER



“ALS ZE BESLUITEN
DIE WINDMOLEN
ACHTER MIJN HUIS
TE PLAATSEN, DAN
KOM IK WEL UIT
MIJN STOEL”

KENMERKEN:

- Wel bereikt, niet betrokken
- Enigszins op de hoogte, maar inactief
- Hecht waarde aan gemak en effectiviteit
- Liever toeschouwer dan deelnemer
- Gebrek aan tijd, urgentie of vertrouwen

MOTIVATIES:

- Raakt betrokken als belangen toenemen
- Laat dingen graag aan deskundigen over
- Wil inbreng hebben met weinig inspanning
- Wil passief op de hoogte blijven
- Twijfelt aan ruimte voor invloed

WIE IS DE BEWUSTE BANKZITTER?

De Bewuste Bankzitter is de inwoner die er bewust voor kiest om niet actief deel te nemen aan een participatieproces. Hij of zij heeft wel iets meegekregen over een participatieproces, maar kiest er voor het verder te negeren. De Bewuste Bankzitter heeft er geen tijd voor, maar vooral geen behoefte aan alles wat er komt kijken bij zo'n proces.

Typerend is dat voor de bankzitter meestal (nog) geen al te grote persoonlijke belangen spelen, dus de urgentie om te participeren ontbreekt. Wat er beslist moet worden of waarover gesproken gaat worden, raakt de bankzitter niet direct of is niet belangrijk genoeg. Als die belangen wel ontstaan, kan dat een motivatie zijn om zich alsnog actief te mengen in een participatieproces. Maar zelfs dan twijfelt de bankzitter of er nog wel ruimte is voor inbreng. Heeft het gevoel dat alles al beslist is en dat het niet uitmaakt of er wel of niet wordt meegedaan.

Laat beslissingen graag over aan mensen die er verstand van hebben. Kiest er daarom bewust voor om achterover te leunen en heeft het vertrouwen dat inwoners die wel betrokken zijn, goed genoeg in staat zijn om in de gaten te houden welke beslissingen worden genomen. Komt pas in actie als de persoonlijke belangen toenemen of als dingen concreter worden en de voorgenomen plannen hem of haar direct raken.

Ik ben in deze materie niet competent

"Je kunt wel naar informatieavonden, maar als je mensen van repliek wilt dienen, zul je inhoudelijke kennis moeten hebben. In deze materie ben ik niet competent. Dus in principe, denk ik, laat een deskundige het maar bedenken. Als die deskundige mensen met drie plannen komen en zeggen: we hebben drie plannen bedacht, vind daar eens wat van. Dat zou het voor mij veel tastbaarder maken en daar zou ik zeker wat van vinden! Op die manier kan ik met minder inspanning meepraten. Want als ik meepraat, dan wil ik ook volwaardig meepraten.

En niet alleen willen zeggen: ik wil dat ding niet in mijn tuin. Dat is te beperkt. Dus als er drie mogelijke oplossingen worden aangedragen. Dan is het een kwestie van kennis nemen van die drie en daar iets van vinden. Dan wordt het werk gedaan door de deskundige en dan kun je alsnog meepraten over wat er op tafel ligt."

Verhaalfragment evaluatierapport gebiedsproces Broekheurne



AANDACHTSPUNTEN VOOR COMMUNICATIE MET DE BEWUSTE BANKZITTER

COMMUNICATIESTRATEGIE - PASSIEVE INFORMATIEBESCHIKBAARHEID

Het belangrijkste bij de Bewuste Bankzitters is om hun keuze te respecteren om passief betrokken te zijn. Zorg er wel voor dat ze altijd alle benodigde informatie tot hun beschikking hebben om actief te worden als ze dat willen. Houd de drempels voor toetreding tot je participatieproces laag en het proces van overgang van passieve naar actieve betrokkenheid eenvoudig en duidelijk. Deze aanpak zorgt ervoor dat als een Bewuste Bankzitter besluit actief te worden, de overgang moeiteloos en positief aanvoelt.

Na een drukke werkdag heb ik behoefte aan mijn luie stoel

"Het is voor mij de combinatie: enerzijds moet zo'n avond waar je voor uitgenodigd wordt, die moet maar net in je agenda passen. Ik heb er een paar gehad die me niet uitkwamen. En ik heb een paar keer gehad dat ik na een drukke werkdag dacht: poeh, nou is vanavond nog die avond en ik heb een drukke dag gehad, vanavond heb ik meer behoefte aan mijn luie stoel. En dat dan gecombineerd met het feit dat ik me afvraag wat mijn invloed op het proces zal zijn. Dat ik denk: het is wel jetje vanavond. Als ze besluiten die windmolen bij mij in de wei achter mijn huis te plaatsen, dan kom ik wel uit mijn stoel, al ben ik moe. En dan zal ik me daar met hand en tand tegen verzetten. Als ik pensionado was, dan had je me waarschijnlijk wel gezien. Maar ik ben druk, ik vraag me nu al vaak af hoe ik dingen gefikst krijg."

Verhaalfragment evaluatierapport gebiedsproces Broekheurne

5 TIPS VOOR HET BEREIKEN EN BETREKKEN VAN DE BEWUSTE BANKZITTER

1. HOUD REKENING MET DE PASSIEVE GROEP

Houd er rekening mee dat een grote groep er bewust voor kiest vooralsnog geen actieve rol te spelen in het participatieproces, maar dat deze passieve groep wel behoefte heeft aan informatie. Zorg dat er een makkelijk toegankelijke plek is waar deze groep altijd terecht kan om actuele en betrouwbare informatie te vinden over het proces en de voorgenomen plannen. Zoals een online platform of landingspagina met de laatste stand van zaken en een verwijzing naar de belangrijkste documenten.

2. MAAK HET MAKKELIJK

Creeër manieren waarop iemand passief betrokken kan zijn, bijvoorbeeld door het live streamen of opnemen van vergaderingen, en deze makkelijk vindbaar en toegankelijk te maken, zodat mensen op een later moment terug kunnen kijken. Gebruik gerichte mailings of brieven, die ze in hun eigen tijd kunnen lezen. Bied duidelijke en bondige samenvattingen die ze snel kunnen scannen. Houd een veelgestelde vragen bij, die snel antwoord geeft op vragen die leven. Laat mensen (online) meestemmen over belangrijke beslissingen of vraag in polls of enquêtes naar een mening over voorliggende opties en benadruk dat het weinig tijd kost om mee te doen.

3. BENADER ZE ACTIEF OP KRITIEKE MOMENTEN

Identificeer en communiceer mijlpalen die de Bewuste Bankzitter direct kunnen beïnvloeden. Herinner ze aan kritieke momenten waarop hun inbreng en betrokkenheid het meest gewenst is en wanneer en hoe de meeste invloed uitgeoefend kan worden. Bouw in je communicatiekalender vooraf deze mijlpaalmomenten in tijdens het participatieproces en zorg voor brede en samenvattende communicatie. Benadruk de urgentie en geef hierbij een duidelijk handelingsperspectief: wat kan de bankzitter doen als hij of zij invloed wil uitoefenen?

4. HOUD REKENING MET EEN LATER STARTPUNT VAN BETROKKENHEID

De Bewuste Bankzitter is in het begin misschien niet te activeren, maar naarmate de plannen concreter en dichterbij komen, neemt de informatiebehoefte en de behoefte aan invloed toe. Houd hier rekening mee in je communicatie en zorg dat de Bewuste Bankzitter op een later moment de juiste informatie op het juiste moment krijgt.

5. KIES VOOR PERSOONLIJKE COMMUNICATIE OP KRITIEKE MOMENTEN

Als de voorgenomen plannen betrokkenen direct gaan raken, kies dan voor persoonlijke communicatie: bijvoorbeeld een brief, je weet dan zeker dat je de Bewuste Bankzitter ook écht bereikt. Het is dan opnieuw een keuze van de persoon in kwestie om wel of niet actief deel te nemen aan het participatieproces. Als ze wel actief worden, heb je zo snel mogelijk in kaart welke positie deze groep inneemt. Als ze zich niet laten horen, hebben ze wel de informatie en gelegenheid gehad.

4.3 DE STILLE SCEPTICUS



“IK HEB ERGENS EEN
ONDERBUIKGEVOEL:
IS DIT NOU EEN MOOIE
FAÇADE OM DOOR TE
DRUKKEN WAT AL
LANG BEKONKELD IS?”

KENMERKEN:

- Wel bereikt, nog niet betrokken
- Terughoudend vanwege eerdere teleurstellingen
- Wantrouwen in het proces
- Observeert en zoekt (negatieve) bevestiging
- Onzichtbaar, ontevreden en sceptisch

MOTIVATIES:

- Waardeert eerlijkheid en transparantie
- Wil van tegendeel overtuigd worden
- Wil zien waar en hoe dingen veranderd zijn
- Wil inzicht in en verantwoording voor keuzes
- Vindt respect en erkenning belangrijk

WIE IS DE STILLE SCEPTICUS?

De Stille Scepticus ziet en hoort wat er staat te gebeuren, maar neemt in eerste instantie een plek in aan de zijlijn om het proces te volgen. Is meestal sceptisch vanwege teleurstellende ervaringen uit het verleden met de overheid of andere instanties. Heeft er weinig vertrouwen in dat het nu anders of beter zal verlopen. De gemeente begint bij de Stille Scepticus altijd op 1-0 achterstand, al is die achterstand of het wantrouwen - zeker in het begin van het proces - niet altijd zichtbaar.

De Stille Scepticus acteert in de onderstroom. Want de Stille Scepticus zal zich niet actief mengen in het participatieproces, maar vooral observeren wat er gebeurt. Is goed geïnformeerd, betrokken en wil graag toegang tot alle informatie. Zoekt de bevestiging dat de gemeente dingen niet snapt, niet goed doet of niet heeft geleerd van eerdere fouten, maar laat zich graag overtuigen van het tegendeel. Is onzichtbaar en onhoorbaar in het publieke debat, maar kan er via informele en persoonlijke communicatie in het netwerk wel degelijk invloed op uitoefenen. Roert zich op het moment dat persoonlijke of algemene belangen toenemen of principiële waarden in geding komen. Kan op zeker moment uit onvrede aansluiting vinden bij de Aanhoudende Actievoerder of bij de start van een participatieproces het voordeel van de twijfel geven, maar toch een stapje terug doen en zwijgen omdat bevestigd wordt wat de Stille Scepticus altijd al dacht: dat het toch allemaal niks uitmaakt.

Verdeel en heers?

"Ik heb toevallig contact met iemand die aan de Mozartlaan woont en ik hoor soms dingen van hem en hij hoort dingen van mij, omdat dingen allemaal apart gedeeld worden. De bewoners van de Mozartlaan zijn een keer uitgenodigd voor een gesprek, apart van de rest van de wijk? Waarom? Verdeel en heers? Ik vind dat gek."

Verhaalfragment uit evaluatierapport Wijkverkeersplan

Gaandeweg ontstaat dat gevoel

"Het wantrouwen ontstaat gaandeweg. Want het is niet zo dat je nou direct met z'n allen wantrouwend in zo'n proces gaat zitten. Nee, wat ik al zei, iedereen vond het positief dat dit gebiedsproces zo gedaan werd. Gaandeweg ontstaat dat gevoel. Je hebt een paar keer wat op de notulen aan te merken omdat je het gevoel hebt dat er dingen niet instaan. En dan zijn die windmolens de finale klap natuurlijk. Dat is echt heel ongelukkig geweest. Dan denk je van, ja, hoe dan? Maar goed, ik zie dat gemeentebreed ook met andere dingen."

Verhaalfragment uit het evaluatierapport Broekheurne



AANDACHTSPUNTEN VOOR COMMUNICATIE MET DE STILLE SCEPTICUS

COMMUNICATIESTRATEGIE - BOUWEN AAN VERTROUWEN DOOR

TRANSPARANTIE

De sleutel tot het bereiken en betrekken van de Stille Scepticus is het creëren van een omgeving van vertrouwen en geloofwaardigheid. Geef duidelijke en eerlijke informatie over het participatieproces en erken dat scepsis een nuttig en welkom onderdeel is van een participatieproces. Sta stil bij het gegeven dat er mogelijk negatieve ervaringen zijn geweest met de gemeente. Wees transparant over wat er goed is gegaan, maar ook wat er minder goed is gegaan in het verleden. Deel geleerde lessen en hoe de feedback is geïntegreerd en wat er is veranderd in vervolgstappen.

Gevoel dat mijn invloed op dit proces nihil is

"Ik ben bewoner van de Broekheurne en ik heb me tot op heden niet betrokken getoond. En het dubbele is: ik beschouw mezelf wel als kritische bewoner, ik heb daar alleen tot op heden geen blijk van gegeven. Af en toe duikt er een brief of een mailtje op dat er iets is. Dan moet je ook maar net kunnen. Dat is de ene kant van het verhaal. Ik heb ergens een onderbuikgevoel waarin ik denk: is dit nou een hele mooie façade om toch door te drukken wat men achter de schermen al lang bekonkeld heeft? Een aantal keren heb ik niet gekund en een aantal keren merk ik toch dat ik minder gemotiveerd ben omdat ik het gevoel heb dat mijn invloed op dat proces zeer beperkt zo niet nihil is."

Verhaalfragment uit evaluatierapport Wijkverkeersplan

5 TIPS VOOR HET BEREIKEN EN BETREKKEN VAN DE STILLE SCEPTICUS

1. BRENG HISTORIE EN SENTIMENTEN RONDOM THEMA IN KAART

Breng in kaart welke vooroordelen, opvattingen en overtuigingen de Stille Scepticus zou kunnen hebben bij de voorgenomen plannen en het bijbehorende participatieproces. Bestudeer de eventuele historie van een plan en inventariseer welke eerdere ervaringen in een proces een rol zouden kunnen spelen. De Stille Scepticus heeft vaak al zoveel meegemaakt rondom een bepaald thema, waardoor het voor hen kan voelen alsof alles weer van vooraf aan begint, zonder dat er ooit terug is gekeken. Laat staan dat er geleerd is van eerdere ervaringen.

2. COMMUNICEER OPEN EN DUIDELIJK

Adresseer en erken eventuele gevoelens en gedachten van de Stille Scepticus in de communicatie. Laat zien dat je daar begrip voor hebt en refereer bijvoorbeeld aan de historie, eerdere ervaringen of kwesties. Wees open en duidelijk in je verwachtingsmanagement, speel niet alleen mooi weer, maar zeg ook waar het op staat: wat er wel en vooral ook niet (meer) kan en leg uit waarom.

3. VOORKOM DE SCHIJN VAN GEHEIMZINNIGHEID

Voorkom de schijn van achterkamertjes of de sfeer dat er dingen bewust niet gedeeld of verteld worden. Zeker als er in verschillende thematafels of klankbordgroepen wordt overlegd, zal de Stille Scepticus dit kunnen zien als een verdeel-en-heers-tactiek. Besteed aandacht aan het delen van notulen en zorg dat er altijd voor iedereen dezelfde informatie beschikbaar is. Ook over wat er zoal besproken is aan verschillende 'tafels'.

4. WEES JE BEWUST VAN DE AANWEZIGHEID VAN DEZE STILLE GROEP

Respecteer dat de Stille Scepticus niet actief wil deelnemen, maar vergeet hem of haar niet in je communicatiestrategie. De Stille Scepticus is onzichtbaar maar wel betrokken en geïnteresseerd en wil graag weten wat er speelt. Bouw in je communicatiekalender vaste momenten in waarop je procesinformatie deelt over de voortgang en de stand van zaken. Stille is ook een vorm van communicatie voor de groep Stille Sceptici. Opeens niets meer horen kan hun gevoel kan wantrouwen negatief bevestigen.

5. VRAAG DE STILLE SCEPTICUS OM FEEDBACK

Creëer kansen voor laagdrempelige betrokkenheid, bijvoorbeeld door mensen op gezette tijden uit te nodigen om deel te nemen aan manieren om te participeren of zich uit te spreken die weinig toewijding vereisen, maar wel ruimte bieden om zich uit te spreken. Denk aan online polls of enquêtes en vraag met (anonieme) methoden om feedback op het proces, zodat ze zich veilig voelen om hun reactie te delen. Ook in de evaluatiefase is de feedback van deze groep die met een kritische blik aan de zijlijn heeft staan observeren, zeer waardevol.

4.4

DE ONBEDOELDE ONWETENDE



”

“WAAROM WIST IK
NIET EERDER
DAT DIT SPEELDE
IN MIJN WIJK?”

KENMERKEN:

- Niet bereikt, niet betrokken
- Zich niet bewust van lopende processen
- Mist informatie en context
- Voelt zich overweldigd en overvallen
- Kennisachterstand door late betrokkenheid

MOTIVATIES:

- Behoefte aan duidelijke informatie
- Wil hoe, wat en wanneer alsnog begrijpen
- Inzicht krijgen in status van proces
- Helderheid over ruimte voor invloed
- Makkelijk in kunnen stappen in het proces

WIE IS DE ONBEDOELDE ONWETENDE

De Onbedoelde Onwetende is niet op de hoogte van wat er speelt of heeft een flinke kennisachterstand omdat hij of zij een later startpunt van betrokkenheid heeft. Deze groep is onbedoeld niet goed bereikt met de eerdere communicatiemiddelen of via de eerdere communicatiekanalen. Dit kan verschillende redenen hebben: de communicatie was te onduidelijk of onbegrijpelijk voor deze groep, hij of zij is mogelijk niet zo betrokken bij de eigen leefomgeving. Het kan ook zijn dat de Onwetende behoort tot de groep die in de literatuur wordt omschreven als de 'Apathen', mensen die geen enkele interesse hebben in politieke of maatschappelijke vraagstukken. Maar het komt evengoed ook voor dat inwoners in een levensfase zitten die al hun aandacht tijdelijk heeft opgeëist: van een verhuizing, ziekte of overlijden, het verlies van een baan tot de geboorte van een kind. Hierdoor kan hun aandacht en interesse elders hebben gelegen, waardoor zij eerdere communicatiemomenten gemist hebben. Het kan ook dat de communicatie op een eerder moment niet duidelijk of urgent genoeg was om op te merken. De Onbedoelde Onwetende voelt zich daardoor vaak verrast en overvallen door wat er speelt. Zeker als blijkt dat de kwestie dichtbij komt en de Onwetende persoonlijk raakt. De Onwetende verschijnt daarom vaak op het toneel als in het proces als dingen concreet en zichtbaar worden. In veel gevallen is dat op een moment van terugkoppeling, als de uitkomsten of oplossingen van een participatieproces worden gedeeld.

Waarom wist ik niet eerder dat dit speelde in mijn wijk?

"Wij hebben één flyer uitgedeeld, waarmee we 750 handtekening hebben opgehaald en een bijeenkomst georganiseerd waar meteen meer dan 100 mensen op afkwamen. Wat ik me dan afvraag is: hoe is dat gegaan in zo'n participatietraject? Wij hadden geen geld en maar een paar mensen om die flyer te verspreiden en toch zo'n resultaat. Waarom wist ik niet eerder dat dit speelde in mijn wijk?"

Verhaalfragment uit evaluatierapport Wijkverkeersplan

Pas dan ziet de Onbedoelde Onwetende dat het ook hem of haar aangaat en vraagt zich dan af: hoe en waar kan ik nog invloed uitoefenen? Meestal is de ruimte voor invloed dan kleiner dan in de fase ervoor, omdat er inmiddels al een heel participatieproces aan vooraf is gegaan.

Ik snap wel dat er zo'n actiegroep ontstaat

"Ik was bij de stadsdeelcommissie en heb nog nooit zo'n aanfluiting gezien. De ene helft had zich niet ingelezen, de andere helft schrok zich een hoedje en dacht: wat gebeurt hier? En ik snap het wel hoor, dat er dan zo'n actiegroep ontstaat, want zij werden pas op de hoogte gesteld toen het naar de gemeenteraad ging. Dat is natuurlijk ook niet goed."

Verhaalfragment uit het evaluatierapport Wijkverkeersplan



AANDACHTSPUNTEN VOOR COMMUNICATIE MET DE ONBEDOELDE ONWETENDE

COMMUNICATIESTRATEGIE - OVERBRUGGEN VAN DE INFORMATIEKLOOF

De 'Onbedoelde Onwetende' wil op een zeker moment mogelijk betrokken worden, maar stuit op een gebrek aan informatie en een flinke kennisachterstand. Door het late startpunt van betrokkenheid, kan het zijn dat er al de nodige beslissingen zijn genomen, waardoor deze persona zich verrast, overweldigd of miskend voelt. Het is belangrijk om te zorgen dat de informatie over het proces breed beschikbaar en toegankelijk is. De nadruk moet liggen op inclusiviteit, toegankelijkheid en actieve betrokkenheid om de informatiekloof te overbruggen.

Wind kwam voor ons helemaal niet uit de hoge hoed

"Wij zien de noodzaak van de bijeenkomsten in, één van ons gaat altijd en meestal gaan we met z'n tweeën. Maar dat is dus niet bij iedereen zo. Dan krijg je de informatie of het gevoel bij het proces, en degene die er niet is, die krijgt dat niet. En de volgende keer komt er weer een ander, die heeft het voorgaande gemist, en dan ga je weer heen en weer, en krijg je onduidelijkheden. Een voorbeeld was dat voor sommige betrokkenen de windmolens een verrassing uit de hoge hoed waren, terwijl het voor ons eigenlijk helemaal niet zo'n hele rare wending was. Want er zijn een aantal mensen die eerder hebben gezegd: onderzoek dan ook de mogelijke ervaring met wind. Als we het dan toch over duurzame energie hebben en we alles mogen zeggen en vinden wat we denken, breng dat dan ook in beeld.

Wij hadden gelezen in het verslag dat ze dat in de bestuurlijke adviescommissie gezegd hebben, dat dat uitgezocht moet worden. Terwijl het voor anderen dan ineens uit het niets komt."

Verhaalfragment uit evaluatierapport Broekheurne

5 TIPS VOOR HET BEREIKEN EN BETREKKEN VAN DE ONBEDOELDE ONTWETENDE

1. WEES JE ERVAN BEWUST DAT EEN GROTE GROEP ONWETENDEN IS (EN BLIJFT)

Wees je bewust dat er in ieder participatieproces mensen zijn die je onbewust en onbedoeld niet hebt kunnen bereiken. Het gebeurt vaak dat op het moment dat je de resultaten van het participatieproces terugkoppelt, mensen voor het eerst zullen horen over de plannen en het bijbehorende participatieproces. De kennisniveaus en momenten waarop mensen betrokken raken, zullen altijd verschillen. Zorg dus dat je in je communicatie ook een helder stuk procesinformatie opneemt over de weg die is afgelegd om tot dit punt te komen. Geef ook duidelijk aan welke ruimte voor inbreng er op dit moment nog is en welke ruimte er niet meer is.

2. WERK AAN HET VERBETEREN VAN JE BEREIK EN HIATEN IN JE COMMUNICATIE

Vraag je voortdurend af of de gekozen middelen en kanalen goed gekozen zijn en of er hiaten zitten in je communicatie. Wat kun je (nog) meer doen om mensen te bereiken en in de gelegenheid te stellen om in een zo vroeg mogelijk stadium te participeren? Denk aan zo veel mogelijk verschillende doelgroepen: mensen die net verhuisd zijn naar deze wijk, nieuwkomers die de taal nog niet machtig zijn, de krant niet lezen, of mensen die digitaal niet zo vaardig zijn. Op welke andere manieren kun je ze bereiken?

3. INHAALBRONNEN, ZICHTBARE MIJLPALEN EN UPDATES

Verwijs naar een centrale plek waar mensen die een later startpunt van betrokkenheid hebben alle informatie kunnen vinden en teruglezen. Zodat ze kunnen zien wat er is gedaan en welke stappen er zijn ondernomen om mensen te bereiken. Zorg voor zogenaamde 'inhaalbronnen', eenvoudig te begrijpen achtergrondmateriaal voor mensen die snel hun kennis up to date willen brengen. Bied samenvattingen aan van beslissingen en discussies uit het verleden.

4. VERTEL EEN VOLLEDIG VERHAAL EN WEES BEREIKBAAR VOOR VRAGEN

Zet een compleet en volledig verhaal tegenover eventuele 'tegenverhalen'.

De onbedoelde onwetende kan vatbaar zijn voor het verhaal van de aanhoudende actievoerder. Zeker als hij of zij geen andere informatie kan vinden of er geen verhaal tegenover kan zetten. Een goede 'veelgestelde vragen' kan dan bijvoorbeeld helpen. Maar ook het actief uitdragen van veelgestelde vragen over een participatieproces kan handig zijn in deze fase. Zorg dat mensen met hun vragen terecht kunnen bij iemand die ze snel en goed kan beantwoorden. Wees daarin toegankelijk en nodig mensen uit om contact op te nemen bij vragen.

5. SCHEP DUIDELIJKE VERWACHTINGEN OVER HET VERVOLG

Geef een duidelijke doorkijkje naar wat er nu gaat gebeuren, wat dat betekent en hoe de mensen die pas nu kennisnemen van de plannen betrokken zullen worden. Maak ook zo snel mogelijk duidelijk of en waar eventuele ruimte voor inbreng ligt. Vaak krijg je hier te maken met de participatieparadox, waarbij de betrokkenheid hoog is en mensen veel behoefte voelen om invloed uit te oefenen. Maar de realiteit is echter dat er al veel beslissingen zijn genomen en dat de ruimte voor invloed nog minimaal is. Als dat zo is, wees dan helder over wat er wel of niet vastligt op het moment, waar het proces staat en hoe het verder gaat.

4.5

DE AANHOUDENDE ACTIEVOERDER



”

“IK LAS HET PLAN
EN HET WAS
GEWOON EEN
SLECHT PLAN”

KENMERKEN:

- Zeer gemotiveerd en betrokken
- Zeer goed geïnformeerd
- Weinig vertrouwen in het systeem
- Potentieel invloedrijk in gemeenschap
- Kritisch, overtuigend en vastberaden

MOTIVATIES:

- Heeft zorgen over beoogde plannen
- Ziet andere/betere oplossingen
- Persoonlijke en algemene belangen
- Wil gehoord en gezien worden
- Sterk rechtvaardigheidsgevoel

WIE IS DE AANHOUDENDE ACTIEVOERDER?

De Aanhoudende Actievoerder is net als de Betrokken Buur het meest zichtbaar in een participatieproces. Waar de Betrokken Buur veel vertrouwen heeft in het proces en er met een positieve grondhouding in stapt, is de Aanhoudende Actievoerder vooral kritisch en wantrouwend. De aanhoudende actievoerder is een gedreven en goed geïnformeerde criticaster die geen vertrouwen heeft in de uitkomst van het participatieproces van de gemeente. Is het vaak grondig oneens met de voorgenomen plannen en is moeilijk te overtuigen van het tegendeel. De Aanhoudende Actievoerder heeft uithoudingsvermogen, organisatietalent en communicatiekracht. Kan zelfs de meest Betrokken Buur doen twijfelen. Zijn of haar overredingskracht kan anderen mobiliseren ook in actie te komen. Vooral de minder zichtbare groepen of de groepen die een later startpunt van betrokkenheid hebben zijn vatbaar voor de Aanhoudende Actievoerder. Verzamelt vaak achterban door de Onbedoelde Onwetenden en Bewuste Bankzitters wakker te schudden en de Stille Scepticus te activeren.

Participatieproces met meer succes dan de gemeente

"In feite hebben wij ook een participatieproces georganiseerd, met meer succes dan de gemeente."

Verhaalfragment uit het evaluatierapport Wijkverkeersplan

We voelden ons in het pak genaaid

"Tot oktober 2022 was het allemaal heel positief. Dat zonnepark moet er komen en dat gaan we samen zo goed mogelijk inrichten. We wilden er een uniek zonnepark van maken, als hét voorbeeld in Nederland hoe het óók kan. Dat heb ik zelfs nog gemeld bij de gemeenteraad: kijk, zo kan het ook! Het was voor mij echt een uitermate positief proces. Maar we hadden een bijeenkomst in december 2022 en toen kantelde het proces 180 graden. Dat was een bijeenkomst waar de plannen werden gepresenteerd. En tot onze verbijstering, écht verbijstering, windturbines met tiphoogte van 240 meter waren ingetekend in en rond het zonnepark. Dat was voor het eerst in die vergadering dat ze dat voorschotelden. Dat was totaal nieuw! Toen is de verhouding 180 graden gedraaid tussen een aantal omwonenden en de gebiedsregisseur. Laat ik het zo zeggen: we voelden ons in het pak genaaid."

Verhaalfragment uit het evaluatierapport Broekheurne



AANDACHTSPUNTEN VOOR COMMUNICATIE MET DE AANHOUDENDE ACTIEVOERDER

COMMUNICATIESTRATEGIE - IN DIALOOG ZIJN EN BLIJVEN

De Aanhoudende Actievoerder kan een waardevolle bondgenoot zijn in een participatieproces. Hun kritische blik kan helpen om zwakke punten in plannen te identificeren en deze te verbeteren. Hun vermogen om anderen te interesseren en mobiliseren kan bijdragen aan het vergroten van bereik en betrokkenheid bij een participatieproces. Belangrijk is om met elkaar in gesprek te zijn en te blijven en te erkennen dat de rol van de actievoerder een waardevol onderdeel is van een democratisch proces.

Het plan was zo slecht dat ik meteen een brief heb geschreven

"Ik heb het concept-plan gelezen en ik was van mening dat het een slecht plan was. Ik vond het zo slecht dat ik meteen 's avonds achter de computer ben gestapt en een brief heb geschreven aan de bewoners van de belangrijkste sluiproutes: de Roessinghsbleekweg, de Mozartlaan en de Beethovenlaan. Ik heb 150 kopieën van die brief laten maken en die brieven rondgebracht en gewacht op een reactie. De reacties waren schrikbarend. Heel veel mensen reageerden verbaasd en zeiden 'we wisten van niks' of 'we hebben hier niks over gehoord'. Dat sterkte me om hiermee door te gaan en te gaan inspreken."

Verhaalfragment uit het evaluatierapport Wijkverkeersplan

5 TIPS VOOR HET BEREIKEN EN BETREKKEN VAN DE AANHOUDEnde ACTIEVOERDER

1. BLIJF MET ELKAAR IN GESPREK EN NEEM DE ACTIEVOERDER SERIEUS

Neem de actievoerder serieus en zorg dat je goed op de hoogte bent en blijft van zijn of haar argumenten en verhalen om tegen de plannen in het geweer te komen. De actievoerder heeft vaak gedegen kennis en kan terecht de vinger op de zere plek leggen. Door goed te weten wat de bezwaren zijn van de actievoerder, kunnen plannen en processen verbeteren. Het kennen van alle argumenten helpt ook om de communicatie aan te scherpen. Zoek daarom - als de actievoerder hier voor openstaat - het persoonlijke gesprek en onderhoud een professionele relatie met elkaar.

2. BESCHOUW DE ACTIEVOERDER ALS EEN KATALYSATOR VAN DE ONDERSTROOM

Een actievoerder die gehoor vindt in een gemeenschap maakt het impliciete expliciet. De weerstand en onvrede die normaal sluimert in de onderstroom wordt hierdoor zichtbaar en concreet. Dat maakt het makkelijk om erop te reageren met communicatie. De actievoerder zorgt er vaak ook voor dat er brede(re) bekendheid en daardoor ook bewustwording ontstaat voor de plannen en/of het participatieproces. Mensen vragen zich af: wat gebeurt hier en raken hier geïnteresseerd in het onderwerp. Lift hier op mee in je communicatie en gebruik het momentu dat de actievoerder creëert om het verhaal van je eigen plannen en het participatieproces stevig neer te zetten.

3. WEES TRANSPARANT EN LEG WAAR MOGELIJK EN NODIG VERANTWOORDING AF

Blijf in gesprek, bezoek bijeenkomsten, informeer ook duidelijk andere stakeholders (raadsleden, bestuurders, collega's) over wat er speelt. Deel duidelijke procesinformatie en zet in op herhaling van eerdere communicatieboodschappen waarin je nogmaals uitlegt wat de doelstelling is, wat jullie hierover hebben afgesproken en wat er nu aan de hand is.

4. ERKEN EN WAARDEER DE INZET VAN DE ACTIEVOERDER

Erken publiekelijk de passie en de inzet van de Aanhoudende Actievoerder en bevestig dat actievoerders een belangrijke rol hebben in het participatieproces. Zie hun inspanningen als een waardevolle vorm van belangenbehartiging, zelfs als er onenigheid is.

5. BLIJF COMMUNICEREN EN IN DIALOOG

Blijf in gesprek met de actievoerder. En blijf tegelijkertijd ook consistent je eigen verhaal communiceren naar alle andere doelgroepen. Zorg voor makkelijk toegankelijke informatie waarin je uitleg geeft over het proces, genomen beslissingen en laat in je communicatie naar andere doelgroepen zien dat je de belangen, ideeën, bezwaren en andere inbreng van de actievoerder serieus neemt. Maar wees ook transparant en eerlijk: als de actievoerder blijft aandringen op een oplossing die niet mogelijk is, leg dan feitelijk uit waarom de oplossing op dit moment niet passend of mogelijk is en waarom dat zo is.

5. BEPALENDE MOMENTEN VOOR PERSONA'S

Je hebt je participatieproces zorgvuldig aangepakt. Een communicatiecampagne ingezet bij de start om zo veel mogelijk mensen uit te nodigen mee te denken. Verschillende inwoners en stakeholdergroepen betrokken. Terugkoppeling gegeven. Plannen ter inzage gelegd. En op het moment dat je de gezamenlijke oplossingen presenteert, ontstaat er toch weerstand. Hoe kan dat?

ZICHTBAAR VERSUS ONZICHTBAAR, VROEGE PARTICIPATIE VERSUS LATE PARTICIPATIE

Naast persoonlijke belangen, drijfveren en interesses, hebben de narratieve evaluaties inzicht gegeven in bepalende momenten in een participatieproces en de verschillende ritmes en tijdlijnen van de persona's. Die ritmes en tijdlijnen lopen nooit synchroon. Niet tussen de persona's onderling en zeker niet met de tijdlijnen zoals je die als professional hanteert in vooraf vastgestelde processen. Sommige persona's (Bankzitter, Scepticus en Onwetende) blijven daardoor lang onzichtbaar, terwijl ze wel een belangrijke rol kunnen gaan spelen in je proces. Eén van de belangrijkste lessen uit de evaluaties is misschien wel dat de ogenschijnlijke onvoorspelbaarheid van sommige participatieprocessen, vanuit het perspectief van de verschillende persona's voorspelbaarder is dan het lijkt.

DE STARTPUNTEN VAN BETROKKENHEID IN PROJECTFASEN

Het startpunt van betrokkenheid is het moment waarop de persona's actief en zichtbaar gaan deelnemen het proces. Dat startpunt is voor iedere persona anders.



MOMENTEN WAAROP PERSONA'S BETROKKEN RAKEN



De Betrokken Buur is meestal als eerste vanaf het begin van het participatieproces betrokken. Als de participatie zich richt op probleemverkenning, stapt de Betrokken Buur hier in en denkt mee en geeft input vanuit de eigen ervaring. Als het participatieproces start in de ontwerpfase, wordt de Buur actief in het meedenken over oplossingen.



De Aanhoudende Actievoerder wordt in dezelfde fase - of net iets later dan de Betrokken Buur - zichtbaar in het proces. Hij of zij is het niet eens met voorgenomen plannen en ziet andere oplossingsrichtingen en zal in het geweer komen zodra duidelijk wordt dat de oplossingsrichting een kant opgaat die de Actievoerder niet zint.



De Stille Scepticus blijft vaak onzichtbaar, maar als de Scepticus zich laat zien, zal dat zijn in de fase tussen Ontwerp en Realisatie. Meestal als er communicatie plaatsvindt over de voorgenomen plannen. Als de Scepticus bevestigd wordt in eerdere negatieve ervaringen ("Zie je wel...") kan de Scepticus zich of terugtrekken (bankzitter) of zich aansluiten bij de Actievoerder.



De Onbedoelde Onwetende ontwaakt vaak op het moment dat er concrete plannen worden gecommuniceerd voor de uitvoering, die voor reuring zorgen in de omgeving. De Onwetende is eerder niet bereikt, maar kan zich nu realiseren dat deze plannen wel degelijk relevant zijn of impact hebben. Als de persoonlijke belangen groot blijken te zijn, kan een Onwetende zich aansluiten bij de Actievoerder.

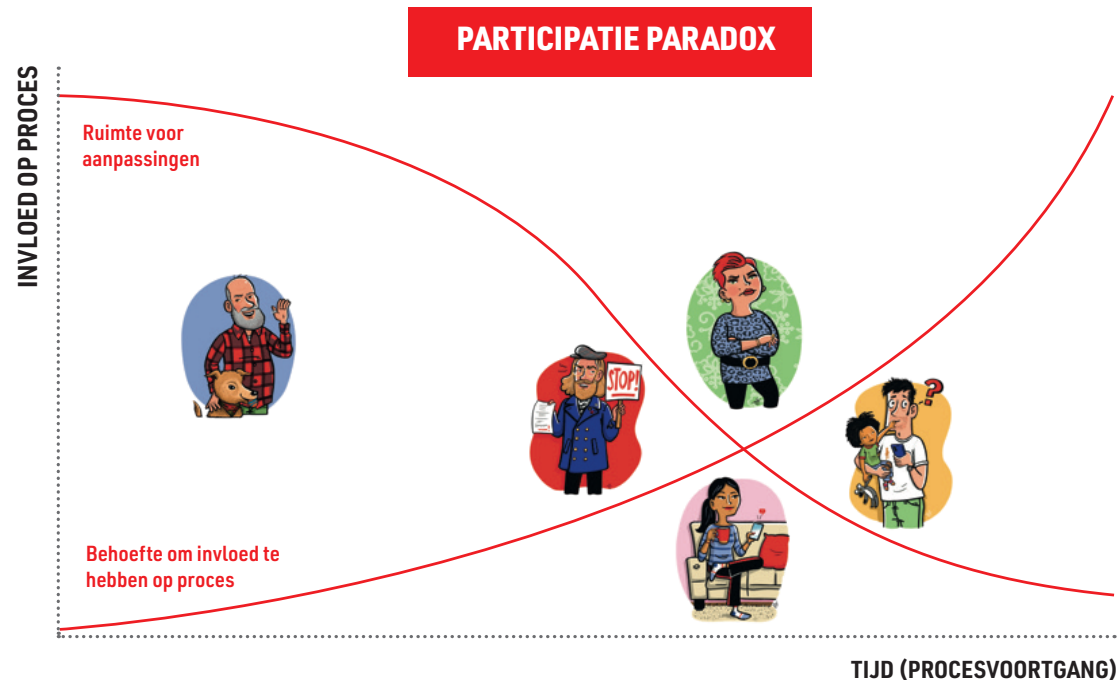


De Bankzitter wist en weet wat er speelt, maar zal in actie komen als de plannen niet alleen zeer concreet worden, maar ook grote gevolgen hebben voor de bankzitter. De persoonlijke belangen moeten dusdanig groot zijn dat de bankzitter zich actief gaat mengen. Meestal is dat dan in een actieve en actievoerende rol, de bankzitter zal zich minder snel manifesteren als de Betrokken Buur.

DE PARTICIPATIEPARADOX EN DE 5 PERSONA'S

De weerstand die vaak in de laatste fase van een participatieproces ontstaat, is een veelvoorkomend maatschappelijk fenomeen, genaamd de participatieparadox. De betrokkenheid en de behoefte aan invloed van inwoners neemt toe, naarmate de plannen concreter worden. Opeens zien mensen wat de plannen voor hun persoonlijke situatie betekenen. De communicatieboodschap komt dit keer wél aan, omdat de boodschap relevanter is geworden. Maar de ruimte voor inbreng is op zo'n moment vaak een stuk minder. Als we de vijf persona's op de tijdlijn van het participatieproces plaatsen, ligt het zwaartepunt van betrokkenheid niet in het begin, als er nog veel ruimte is voor inbreng. Maar vooral aan het einde van het participatieproces.

Hoe logisch dit ook is en lijkt, de ervaring leert dat hier in de participatie- en communicatiestrategie niet altijd goed op wordt geanticipeerd. De beschreven strategieën per persona, helpen bij een stukje bewustwording om alert te zijn op bepalende momenten in een participatieproces. Ze geven handvatten om zoveel mogelijk inwoners te bereiken en betrekken. En om op de juiste momenten de juiste middelen en kanalen in te zetten. Tegelijkertijd is en blijft participatie mensenwerk. En vraagt het in ieder proces om maatwerk. Ook dat stukje bewustwording is waardevol.



CONCLUSIE: BETER ANTICIPEREN OP VERSCHILLENDE FASES

Een belangrijke conclusie die we op basis van deze inzichten hebben getrokken is dat we de meeste communicatie inzetten aan het begin van een participatieproject. Terwijl dit aan het einde van een traject vaak veel minder is. Het zwaartepunt ligt meestal op de startfase en het werven van deelnemers aan het participatieproces en vervolgens op de deelnemers in het participatieproces. In de praktijk zien we ook een grote communicatiebehoefte in de latere fases bij een grote groep inwoners. Daar kunnen we beter op anticiperen door goede informatievoorziening in verschillende fases met een duidelijk handelingsperspectief te organiseren.

6. CONCLUSIE: LESSEN VOOR DE TOEKOMST

In een persoonlijk verhaal vind je soms meer waarheid dan in een berg cijfers. De vele ervaringen die betrokkenen hebben gedeeld in de evaluaties hebben een rijk en realistisch inkijkje gegeven in de ziel van een participatieproces. Maar luisteren komt ook met een verantwoordelijkheid. Wat te doen met al die inzichten? Hoe leren we van de lessen uit deze processen?

De eerste stap is de verschillende ervaringen, behoeften en drijfveren van mensen te vertalen naar deze vijf persona's. Zodat ze ons elk op hun eigen manier scherp houden bij het ontwerpen van een participatieproces en de bijbehorende communicatiestrategie.

Wat we ook geleerd hebben uit de evaluaties is dat we als overheid responsiever kunnen én moeten zijn tijdens participatieprocessen. Iedere deelnemer aan een participatieproces heeft namelijk een eigen ritme en een eigen agenda.

De eerste stap is in 2023 gezet. Door in gesprek te gaan met inwoners na afloop van een participatieproces en te luisteren naar de ervaringen, heeft de gemeente Enschede ook het evalueren van het participatieproces participatief gemaakt. Een stap die door veel inwoners is gewaardeerd.

Het leren van de ervaringen van onze inwoners blijft werk in uitvoering. Als gemeente Enschede nemen we als belangrijkste les mee dat we daar samen met alle collega's die samenlevingsgericht werken, van projectleider tot communicatie-adviseur, een rol in hebben te vervullen. Dat begint met goed luisteren naar onze inwoners en aansluiten bij de wensen en behoeften.



COLOFON:

Onderzoek & tekst: Femke Nales (Storypro)

Eindredactie: Tanja Rijsman (Gemeente Enschede)

Illustraties: Flos Vingerhoets

Vormgeving: Marleen Kulk

Meer informatie over de 5 participatiepersona's en de narratieve onderzoeken? Scan de QR-code:



ENSCHEDE