

GEMEENTE ENSCHEDE

PARTICIPATIE MINISTER LOUDONLAAN

EEN BEST PRACTICE



INHOUDSOPGAVE

INTRODUCTIE 3

SAMENVATTING VOORAF: WAAROM DIT PROCES EEN BEST PRACTICE IS 4

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Effectief | 4 |
| 2. Efficiënt | 4 |
| 3. Methodisch en consistent | 4 |
| 4. Democratisch | 5 |
| 5. Schaalbaar | 5 |

WERKWIJZE NARRATIEVE EVALUATIE 6

- | | |
|-----------------|---|
| Acht gesprekken | 6 |
|-----------------|---|

PROCESSCHETS 7

- | | |
|--|---|
| 3 participatiemomenten en 7 communicatiemomenten | 7 |
|--|---|

DE VIJF BELANGRIJKSTE LESSEN 9

- | | |
|--|----|
| Les 1: communiceer tijdens hele proces met alle inwoners | 9 |
| Les 2: de blauwdruk voor consistente communicatie | 10 |
| Les 3: inwoner waardeert persoonlijke aanpak | 11 |
| Les 4: extra moeite doen om inwoners te trekken loont | 11 |
| Les 5: houd rekening met perceptie inwoner over participatie | 12 |

CONCLUSIE 14

INTRODUCTIE

In samenwerking met de 63 huishoudens (waaronder één bedrijf) in de Minister Loudonlaan is in mei 2022 een participatieproces gestart om de Loudonlaan opnieuw in te richten.

Het doel van het proces:

“Een heringerichte straat die veilig, aantrekkelijk, klimaatadaptief en water robuust is met een nieuwe riolering die weer 70 jaar meegaat.”

Naast dit doel, zijn er nog andere doelen. Zoals de straat veilig, nieuw, mooi, klimaatadaptief, blauw (water) en groen maken. De straat moet een ‘wow-gevoel’ opleveren, ‘een straat waar je vrolijk van wordt’.

Het participatieproces loopt van mei 2022 tot en met september 2023 en als participatieniveau kiest het projectteam van de gemeente Enschede ‘adviseren’. Deze fase is de ‘ontwerpfase’, na deze ontwerpfase is de uitvoeringsfase ingegaan, waarbij de communicatie grotendeels bij de uitvoerder ligt.

Tijdens het participatieproces worden inwoners worden uitgenodigd voor drie bijeenkomsten en krijgen per brief regelmatig updates over de plannen voor hun straat. En of je als inwoner aanwezig bent geweest of niet: alle huishoudens krijgen de gelegenheid om te stemmen op hun voorkeursontwerp.

De indruk bij de projectgroep is dat het participatieproces goed en succesvol is verlopen. Maar is dat ook echt zo? Vinden de inwoners dat zelf ook? Of zijn er nog verbeterpunten? En als dit proces zo succesvol is als het lijkt, is dit proces dan een *best practice* en vormt het een goede blauwdruk voor andere processen? Of moet er nog iets aangepast worden?

Met die vraag komen de leden van de projectgroep eind 2023 bij het participatieteam.

Om te onderzoeken of het participatieproces aan de Loudonlaan inderdaad een *best practice* betreft, hebben we het proces geëvalueerd. We hebben daarbij gekozen voor de methode narratief evalueren. Hiervoor hebben we acht gesprekken gevoerd met buurtbewoners en gevraagd naar de ervaring en beleving van mensen bij dit participatieproces. Daarnaast hebben we deskresearch gedaan en het proces in kaart gebracht om te evalueren of deze opzet te gebruiken is als voorbeeld in andere participatieprocessen.

SAMENVATTING VOORAF: WAAROM

DIT PROCES EEN BEST PRACTICE IS

Het participatieproces in de Loudonlaan kan inderdaad worden gezien als een *best practice* en kan als blauwdruk dienen voor soortgelijke participatieprocessen. De manier waarop het participatieproces is aangepakt is:

1. EFFECTIEF

Alle huishoudens hebben meerdere brieven ontvangen. Alle inwoners lijken daarmee te zijn bereikt met de communicatie over het participatieproces. Inwoners bereiken is een voorwaarde voor betrokkenheid bij een participatieproces. Dit is logisch en klinkt als een open deur. Toch zien we in evaluaties van andere participatieprocessen dat dit niet altijd lukt en dat mensen pas op een later moment bereikt worden en betrokken raken. Hierdoor voelen mensen zich niet gehoord en hebben ze het idee dat ze geen kans hebben gehad om invloed uit te oefenen. Voor de inwoners in de Loudonlaan geldt dat niet. Voor deze evaluatie hebben we de inwoners in de Loudonlaan op basis van hun aanwezigheid bij bijeenkomsten en de vraag of ze wel of niet gestemd hebben, verdeeld in vier categorieën (zeer betrokken, betrokken, weinig betrokken en niet betrokken). In alle categorieën geven inwoners aan dat ze bereikt zijn met de communicatie en gedurende het hele proces goed op de hoogte zijn gehouden. Ook de mensen die weinig tot niet betrokken waren, geven aan dat ze goed zijn geïnformeerd en dat dat voor hen voldoende was. Ze geven nadrukkelijk aan dat ze niet bij een bijeenkomst konden of wilden zijn. Het versturen van meerdere persoonlijke brieven aan ieder huishouden heeft bijgedragen aan de effectiviteit van het proces.

2. EFFICIËNT

Door inwoners in dit participatieproces op meerdere momenten te betrekken voor er werd overgegaan tot de daadwerkelijke herinrichting, heeft de projectgroep efficiënt kunnen werken en snel kunnen bijsturen en anticiperen. Hoewel de perceptie bestaat dat participatie veel tijd en geld kost (ook bij inwoners), is deze aanpak volgens de projectgroep juist efficiënter dan werken zonder participatieproces. Vooraf dingen managen, kost aanzienlijk minder tijd dan achteraf dingen repareren, volgens de leden van de projectgroep*. Door goed te luisteren naar wat er speelt en leeft in de straat en vragen te beantwoorden, kon de projectgroep snel inspelen op vragen en behoeften in de straat, maar ook gericht communiceren over wat er speelde.

3. METHODISCH EN CONSISTENT

Er is op een methodische manier communicatie ingezet rondom participatiemomenten. Dit is gebeurd in wat we in dit rapport zullen beschrijven als de drietrapsraket van communicatie. Deze bestaat uit uitnodigen, participeren, terugkoppelen

- Stap 1: Communicatie voorafgaand aan ieder participatiemoment (uitnodigen)
- Stap 2: Participatiemoment (participeren)

- Stap 3: Communicatiemoment na het participatiemoment (terugkoppelen).

Dit is door de projectgroep niet alleen methodisch en consistent gedaan tijdens het gehele participatieproces, er is ook consistent gecommuniceerd met de gehele groep bewoners. Ook inwoners die niet aanwezig waren op bijeenkomsten, kregen een brief over het verloop van het participatieproces. Hierdoor heeft iedere inwoner telkens de beschikking gekregen over dezelfde informatie op hetzelfde moment. Ook hier is nadrukkelijk gekozen voor brieven, wat heeft bijgedragen aan het gevoel van 'goed geïnformeerd' zijn voor alle inwoners, ongeacht hun niveau van betrokkenheid.

4. DEMOCRATISCH

Alle inwoners in de Loudonlaan hebben de gelegenheid gekregen om te stemmen. Ongeacht de mate waarin zij tijdens het participatieproces betrokkenheid hebben getoond. De inwoners die niet aanwezig zijn geweest op de bijeenkomst waarin zij een stem konden uitbrengen, hebben naderhand een brief gekregen, waarin zij werden uitgenodigd hun stem uit te brengen. Dit heeft geleid tot een hoge mate van betrokkenheid (73% van alle inwoners heeft gestemd) en het gevoel dat de uiteindelijke keuze voor het ontwerp democratisch tot stand is gekomen. Ook mensen die het niet eens zijn met de uiteindelijke keuze (omdat ze iets anders mooier vonden) geven aan dat 'dat er dan ook bijhoort als de meeste stemmen gelden'.

5. SCHAALBAAR

Het participatieproces in de Loudonlaan was misschien klein van omvang en de belangen waren niet extreem tegengesteld. Toch is een groot aantal succesfactoren in deze *best practice* schaalbaar en bruikbaar voor andere processen.

- De persoonlijke communicatie met een brief aan ieder huishouden is schaalbaar
- De drietrapsraket van communicatie en de methodische en consistente inzet ervan, is schaalbaar in ieder participatieproces.
- Het communiceren met alle inwoners op hetzelfde moment, zodat iedereen op hetzelfde moment over dezelfde informatie kan beschikken, is schaalbaar.
- Het kunnen stemmen op een ontwerp is schaalbaar, de gemeente beschikt over online participatietools waarmee grote groepen eenvoudig hun stem kunnen uitbrengen.

** De gesprekken voor deze narratieve evaluatie zijn eind december 2023 gehouden. Op dat moment was de uitvoering van de werkzaamheden in gang. De projectgroep is voornemens om aan het eind van de uitgevoerde werkzaamheden ook nog een enquête uitzetten om te vragen of inwoners tevreden zijn over de uitvoering en het resultaat.*

WERKWIJZE NARRATIEVE EVALUATIE

In dit evaluatie-onderzoek 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?

ACHT GESPREKKEN

In totaal hebben we in december 2023 acht bewoners van de Minister Loudonlaan gevraagd naar hun ervaringen. Van de 63 huishoudens is dit 12,7%. Naast de acht bewoners is ook de ambtelijke projectleiding geïnterviewd. Alle interviews met bewoners zijn geanonimiseerd en verwerkt als interview 1 t/m 8.

Selectie gesprekspartners

Voor deze evaluatie hebben we het aantal huishoudens in de Loudonlaan opgedeeld in vier groepen:

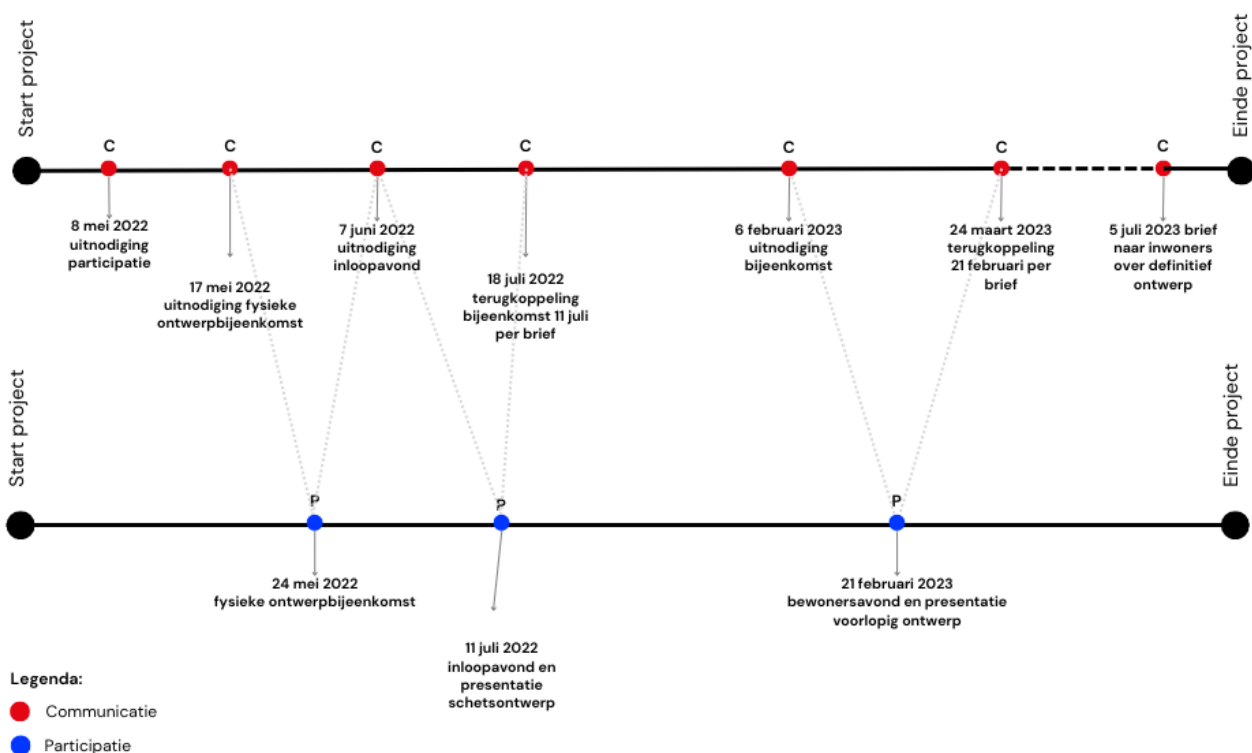
Zeer betrokken	Meerdere bijeenkomsten bezocht en stem uitgebracht
Betrokken	Sommige bijeenkomsten bezocht en stem uitgebracht
Weinig betrokken	Of enkele bijeenkomst bezocht of alleen gestemd
Niet betrokken	Geen bijeenkomst bezocht, niet gestemd

PROCESSCHETS

Naast de persoonlijke gesprekken hebben we met behulp van de projectgroep in kaart gebracht welke interventies er zijn gedaan tijdens dit participatieproces. We hebben daarbij gekeken naar de participatiemomenten en momenten waarop communicatie is ingezet om inwoners te informeren over het participatieproces. Dit vind je terug in onderstaande processchets.

3 PARTICIPATIEMOMENTEN EN 7 COMMUNICATIEMOMENTEN

In de periode tussen 8 mei 2022 en september 2023 is er op verschillende momenten geparticipeerd en hieromheen is gecommuniceerd. In de onderstaande tijdlijnen zijn de participatie- en communicatie momenten weergegeven.



Figuur 1: Tijdlijn participatie & communicatie

IN TOTAAL HEBBEN ER DRIE BIJENKOMSTEN PLAATSGEVONDEN

- Bijeenkomst 1: Fysieke ontwerpbijsamenkomst
- Bijeenkomst 2: Presentatie schetsontwerp + stem uitbrengen
- Bijeenkomst 3: Presentatie voorlopig ontwerp

EN ZIJN ER 7 BRIEVEN VERSTUURD.

- 8 mei 2022: uitnodiging participatietraject verstuurd
- 17 mei 2022: uitnodiging fysieke ontwerpbijeenkomst 24 mei 2022
- 7 juni 2022: terugkoppeling en uitnodiging inloopavond 11 juli 2022
- 18 juli 2022: terugkoppeling 11 juli per brief inwoners + stemformulier*
- 6 februari 2023: uitnodiging bijeenkomst 21 februari presentatie voorlopig ontwerp
- 24 maart 2023: terugkoppeling 21 februari per brief inwoners. In deze brief zat een link naar een video van de presentatie die op 21 februari is gegeven, zodat iedereen toegang had tot dezelfde informatie.
- 5 juli 2023: brief naar bewoners over definitief ontwerp

*Op 18 juli 2022 heeft de projectgroep een brief gestuurd naar alle inwoners met terugkoppeling over de bijeenkomst van 11 juli 2022. Op deze avond zijn de schetsen gepresenteerd en konden mensen hun stem uitbrengen op het favoriete ontwerp. Inwoners die op deze avond niet aanwezig waren, kregen thuis alsnog een stemformulier toegezonden. De combinatie van de inloopavond en de brief levert uiteindelijk 46 stemformulieren op. Dit is met 63 huishoudens in de straat een opkomst van 73%.

DE VIJF BELANGRIJKSTE LESSEN

Deze best practice bevat een aantal lessen die nuttig en bruikbaar zijn voor de manier waarop we als gemeente Enschede participeren en communiceren. In dit hoofdstuk geven we een samenvatting van de vijf belangrijkste lessen uit dit participatieproces.

LES 1: COMMUNICEER TIJDENS HELE PROCES MET ALLE INWONERS

Een waardevolle les uit dit participatieproces is dat het loont om tijdens het gehele participatieproces brieven te versturen naar alle inwoners. Hierdoor krijgen alle inwoners op hetzelfde moment dezelfde informatie over het participatieproces. Ongeacht de mate waarin ze uiteindelijk hebben deelgenomen aan het participatieproces.

Opvallend in dit participatieproces is dat niet alleen de (zeer) betrokken inwoners, maar ook de weinig betrokken en niet betrokken inwoners tijdens het evaluatiegesprek nadrukkelijk aangeven dat ze goed bereikt zijn en zich goed geïnformeerd voelden in dit participatieproces. Hierbij verwijzen mensen naar de brieven die ze hebben ontvangen op verschillende momenten tijdens het participatieproces. In de brieven zijn ze op de hoogte zijn gehouden over het proces (uitnodigingen voor bewonersavonden) en inhoud (verloop van avonden, de plannen en het ontwerp). De inwoners die weinig of niet betrokken zijn geweest, geven aan dat ze hier zelf toe besloten hebben. Omdat ze niet deel wilden of konden nemen of omdat ze er alle vertrouwen in hadden dat het ook zonder hun inbreng wel goed zou komen.

We zijn niet geweest, maar hebben het wel meegekregen

“We hebben alle brieven en uitnodigingen wel gehad, maar toevallig konden we telkens niet op de avonden dat de bijeenkomsten waren. Maar we hebben het zeker allemaal wel meegekregen en zijn ook goed geïnformeerd. We zijn goed op de hoogte gehouden, we kregen telkens een brief. Echt prima. Ook via de burens, die wel naar de bijeenkomsten zijn geweest. Maar wij zijn heel tevreden, ik heb de ontwerpen gezien en ik denk dat het heel mooi wordt. Met meer groen en volgens mij wordt de straat wat smaller. En het is nu een beetje een zooitje, maar ja, dat hoort erbij.”

Fragment uit verhaal 7 (niet betrokken inwoners)

Na één bijeenkomst was ik er wel klaar mee

“Ik ben naar één bijeenkomst geweest, maar daarna was ik er wel klaar mee. We krijgen nu van die groene klinkers, waar al dat gras doorheen groeit. Dat vind ik echt verschrikkelijk, dat wordt zo’n chaos. Maar daar laten ze dan hele mooie plaatjes van zien, ik vind dat ze ook plaatjes moeten laten zien waarbij het niet zo mooi is. Maar goed, zo gaat dat, bij zulke avonden, de meerderheid wint altijd. Dat snap ik ook hoor. Verder is het allemaal goed geregeld, ik heb meerdere brieven gehad. Ik ben er gewoon zelf niet zo van, ik vind het allemaal niet zo belangrijk. Het maakt mij ook niet echt wat uit of mijn straat groen wordt, hier achter in mijn tuin is het groen genoeg. Maar ik ben niet ontevreden, ik denk dat verder alles goed geregeld is en ik heb alle informatie gekregen.”

Fragment uit verhaal 8, weinig betrokken inwoner

Als je niet betrokken bent, wil dat niet zeggen dat het je niets interesseert

“Wat voor mij echt een eye-opener was is dat als je niet betrokken bent, het dus niet wil zeggen dat het je niets interesseert. Het kan ook betekenen dat je het prima vindt hoe het loopt. Dat mensen niet actief betrokken zijn hoeft dus niet per se negatief te zijn. Dat kan ook gewoon zijn omdat we het goed doen en mensen goed informeren.”

Lid projectgroep gemeente Enschede

LES 2: DE BLAUWDRUK VOOR CONSISTENTE COMMUNICATIE

Na ieder participatiemoment hebben **alle inwoners** terugkoppeling gekregen. Niet alleen de (zeer) betrokken participanten, maar ook de mensen die niet aanwezig waren bij bijeenkomsten. Hiervoor is er door de communicatieadviseur een bewust stappenplan gevolgd, waarbij steeds gewerkt is volgens dezelfde drietrapsraket:

1. *Uitnodigen en activeren*: via een brief mensen uitnodigen voor het participatiemoment, of dat nu een inloopavond is of de oproep om te stemmen.
2. *Participeren*: het moment zelf, aanwezig zijn bij dit moment, inventariseren en verslagleggen wat er gebeurt. Luisteren naar wat er leeft en speelt, zodat hier met communicatie op ingespeeld kan worden.
3. *Terugkoppelen*: Na het participatiemoment communiceren (per brief in dit geval) naar alle inwoners, zodat iedereen over dezelfde informatie beschikt op hetzelfde moment.

De communicatieadviseur was in dit project onderdeel van de projectgroep en werkte nauw samen met de projectleider, maar was ook actief betrokken voor, tijdens en na de participatiemomenten. Hierdoor wist de communicatieadviseur precies wat er speelde en kon snel en goed inschatten wat er nodig was. Door deze betrokkenheid en korte lijnen, kon er snel en proactief gecommuniceerd worden.

Je communicatie af laten hangen van het participatiemoment

“In grote lijnen weet je hoe je proces eruit ziet, maar je laat je communicatie elke keer weer afhangen van de opbrengst van je participatiemoment. Je bedenkt keer op keer: wat is verstandig om als volgende stap te doen, wat is er nu nodig. Dat er een stemronde in zou komen, dat hadden we van tevoren niet bedacht.”

Communicatieadviseur projectgroep

Communicatie geeft ook zicht op je eigen werkproces

“Wat wel een mooie bijvangst is als je veel communiceert en terugkoppelt in een participatieproces, dan moet je dingen zwart-op-wit zetten. Dan zie je ook direct de onduidelijkheden. En als wij het in de projectgroep zelf al niet begrijpen, begrijpt de inwoner het ook niet. Dus dan gingen we naar de waterontwerper of de landschapsontwerper met de vraag: hoe zit dat nou precies? En dan kom je er soms achter dat sommige dingen helemaal niet samen kunnen gaan. Het heeft dus ook een soort van zuiverende werking in je eigen werkproces.”

Communicatieadviseur participatieproces

LES 3: INWONER WAARDEERT PERSOONLIJKE AANPAK

Er is in dit proces gekozen voor een duidelijk aanspreekpunt in de vorm van de projectleider. Zij was voor inwoners makkelijk benaderbaar en bereikbaar voor vragen, inwoners hebben dat ervaren als prettig en dat heeft ze het gevoel gegeven dat ze gezien en gehoord werden.

De communicatie was erg goed

“We zijn bij twee van de drie bijeenkomsten geweest. Maar we hebben ook informatie gekregen tussentijds, die is in goede orde ontvangen. Tussentijds heb ik nog een keer contact gehad met Rosa over bepaalde dingen, want ik was nogal bezorgd om de parkeerruimte. Je hebt een aantal mensen die vinden parkeerruimte niet zo belangrijk. Maar al met al was de communicatie erg goed. Ik denk dat het proces vanaf het begin goed is opgestart, een pluim voor Rosa.”

Fragment uit verhaal 3, zeer betrokken inwoners

LES 4: EXTRA MOEITE DOEN OM INWONERS TE TREKKEN LOONT

Niet iedere inwoner heeft tijd of zin om een bewonersavond bij te wonen. Dat wil niet zeggen dat mensen niet willen mee willen denken of mee willen doen. De inloopavond is alleen niet de meest geschikte manier voor sommige inwoners. In dit proces is ervoor gekozen om extra moeite te doen om de groep weinig of niet betrokken inwoners alsnog te betrekken bij het participatieproces. Dit is gedaan door de adressen die niet of nauwelijks aanwezig zijn geweest op de informatieavond(en), alsnog een brief te sturen met de ontwerpen en de vraag of zij per brief of online hun stem wilden uitbrengen. Hierdoor brachten uiteindelijk 46 huishoudens hun stem uit, dat is 73% van het totale aantal van 63 huishoudens. Dit zorgde ervoor dat inwoners breed het gevoel delen dat iedereen de kans heeft gehad zich uit te spreken en dat het proces democratisch is verlopen.

Er was voldoende ruimte om iets te zeggen

“Verder is het initiatief om bewoners mee te nemen perfect. En ik heb op zich wel het gevoel gehad dat ik zeggenschap had, want we mochten allemaal stemmen. Maar ja, weet je, als ik A wil stemmen en de rest kiest B? Dan wordt het alsnog B. Maar zo gaat dat, dat is prima, daar heb ik verder geen problemen mee. En er was op de bijeenkomsten voldoende ruimte om iets te zeggen. En ja, soms kan iets, soms niet. Verder moeten we het niet groter maken dan het is. Iedereen probeert z'n werk goed te doen en als je gevraagd wordt om mee te praten, moet je van die gelegenheid gebruik maken. Mensen die dat niet doen, moeten ook niet achteraf gaan zeuren. Tenminste, dat vind ik”

Verhaal uit fragment 4, betrokken inwoner

We konden aangeven wat we zelf belangrijk vinden in de straat

“Wat me echt is bijgebleven is de avond in de kantine van Rigttersbleek. Toen kregen we allemaal een stuk papier waarop we konden aangeven wat wij zelf belangrijk vinden om hier in de straat te hebben. En aan de hand daarvan zijn de plannen uitgewerkt. Dat leverde drie varianten op als ik het me goed herinner. En het ontwerp waar de meerderheid van de straat voor was, daar is uiteindelijk voor gekozen. Dat is allemaal wel heel democratisch gegaan.”

Fragment uit verhaal 2, betrokken inwoner

LES 5: HOUD REKENING MET PERCEPTIE INWONER OVER PARTICIPATIE

In dit participatieproces is het sentiment overwegend positief. Mensen voelen zich gehoord en gezien en ze zijn goed geïnformeerd. Toch leverde dat in een aantal gesprekken ook de opmerking op: wat kost dat allemaal wel niet en is het die manuren wel waard? Maar ook speelde bij sommige inwoners de vraag: heb ik werkelijk invloed gehad of lag het vooraf eigenlijk allemaal al vast?

Was de gemeente zonder inbreng van burger tot hetzelfde ontwerp gekomen?

“Maar ik denk reflectief dat het goed is om te kijken als de gemeente zelf initiatief had genomen, zonder inbreng van de burgers, waren ze dan op een soortgelijk ontwerp gekomen of niet? Het enige wat je nu hebt misschien gecreëerd is draagvlak onder bewoners en een mooi affiche van kijk, we doen dit samen met de bewoners. Maar er zaten natuurlijk ook veel manuren achter, alles moet worden georganiseerd en misschien loop je zelfs een tijdvertraging op in je fasering. Dus ik denk dat het goed is om te kijken is dat het ook echt waard geweest of niet? En wil je dit in andere projecten ook gaan toepassen?”

Fragment uit verhaal 1, zeer betrokken inwoner

Ik dacht: tjonge, jonge, wat kost dit allemaal wel niet?

En toen werden we uitgenodigd om mee te praten over de straat. De eerste keer konden we niet, de tweede keer wel. En dan gaat het over hele concrete plannen en dan heb je het er ook over met je burens. Die zie je niet altijd. Of ja, je ziet ze wel, maar je spreekt ze niet over dit soort dingen en wat er in de straat speelt. Ik weet nog wel dat ik dacht: tjonge, jonge, wat kost dit allemaal wel niet? Maar ja, als je geen inspraak hebt, klaag je daarover. En als je wel inspraak hebt, moet je daar niet over klagen. Maar ik vond het ook echt prettig.

Fragment uit verhaal 5, weinig betrokken inwoner (Loudonlaan 70)

Deze observatie van inwoners is voorgelegd aan 2 leden van de projectgroep die betrokken waren bij dit participatieproces. Zij geven beiden aan dat vooraf managen hen minder tijd kost, dan dingen achteraf repareren.

Dingen vooraf goed managen kost minder tijd dan dingen achteraf repareren

“Dingen vooraf goed managen kost minder tijd dan dingen achteraf repareren. Als je dichter bij je doelgroep staat, dan hoef je ook niet te repareren, dan kun je het van tevoren al goed doen. Laatst waren we bezig met de aanleg van wadi's, die we helemaal wilden vullen met bloemenmengsel. Toen hoorden we van bewoners dat die wadi's werden gebruikt om in te spelen en sporten. Dat kan niet meer als je het volzet met bloemen en planten. Dan kun je dat beter meteen gelijk meenemen in je ontwerp, anders moet je het achteraf repareren. Dat is het voordeel van participeren. Je vult veel meer dingen in die je als gemeente vooraf anders niet zou weten. Anders mis je dingen, waarvan je denkt: hè, verrek, daar hebben we niet aan gedacht.”

Projectleider participatieproces

CONCLUSIE

Het participatieproces rond de herinrichting van de Loudonlaan is een best practice door een aanpak die is samen te vatten als: effectief, efficiënt, methodisch en consistent, democratisch en schaalbaar. Het bereiken en informeren van alle inwoners, ongeacht hun niveau van betrokkenheid, heeft bijgedragen aan een breed gedragen resultaat.

Deze best practice biedt waardevolle lessen voor soortgelijke participatieprocessen die we in Enschede kennen in de fysieke omgeving. Bijvoorbeeld door:

- Gebruik te maken van de drietrapsraket van communicatie rondom participatiemomenten, zoals die is ingezet tijdens het proces in de Loudonlaan (uitnodigen, participeren en terugkoppelen).
- Gebruik te maken van brieven als vorm van persoonlijke communicatie, waarbij zeker is dat iedereen over dezelfde kennis en informatie kan beschikken op hetzelfde moment.
- Alle inwoners te (blijven) informeren, gedurende het hele participatieproces, ook als zij zich niet of weinig betrokken hebben getoond.
- Te zorgen voor een persoonlijk en benaderbaar aanspreekpunt tijdens het participatieproces, zodat mensen bij iemand terecht kunnen en niet van het kastje naar de muur gestuurd worden.
- Fysieke en online mogelijkheden aan te bieden om te stemmen op ontwerpen.
- Extra moeite te doen om inwoners te betrekken door mensen uit te nodigen ontwerpen online te bekijken en alsnog te stemmen (het participatieteam van de gemeente Enschede heeft hiervoor ook online participatietools beschikbaar en kan ondersteunen).

Teksten: Femke Nales en Toon Barendsen
(Participatieteam gemeente Enschede)

Datum Februari 2024

Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend



ENSCHDE