

SAMENVATTING BEVINDINGEN DEELONDERZOEK PARTICIPATIEVERORDENING

1. INLEIDING

Gemeente Enschede wil inwoners veel meer laten meepraten, meedenken en meebeslissen over wat er gebeurt in Enschede. De gemeenteraad legde het belang dat zij hieraan hechtte vast in de participatieverordening op 7 maart 2022. Daarbij zijn er ook handreikingen gekomen als praktische invulling van de verordening. De participatieverordening wordt eens in de vier jaar geëvalueerd. In samenwerking met Perspectivity is er deelonderzoek uitgevoerd, door middel van het gebruik van Sprockler, een narratieve onderzoeksmethode en tool die helpt om betekenis te geven aan persoonlijke ervaringen en antwoorden kwantificeert. Dit document is een samenvatting van bevindingen. Het Sprockler dashboard met alle verhalen en respondenten is [hier](#) te vinden (wachtwoord: sprockler).

Doel van dit Sprockler onderzoek¹

In dit deelonderzoek zijn ambtenaren, raadsleden en collegeleden bevraagd over de mate van bekendheid, bruikbaarheid en effectiviteit van de participatieverordening, handreikingen (handreiking voor medewerkers en een handreiking voor raadsleden) en Relevant Gesprek. Daarnaast is er gekeken naar de roldefinitie.

Het doel van dit deelonderzoek was de rolinvulling door de raad, college, en ambtenaren met betrekking tot de participatieverordening te evalueren:

- Bekendheid - hoe goed zijn ze geïnformeerd over de inhoud en het doel van de participatieverordening?
- Bruikbaarheid - is de participatieverordening praktisch toepasbaar in dagelijkse situaties en besluitvormingsprocessen die zich voordoen in de gemeente?
- Effectiviteit - is er de indruk/perceptie dat de participatieverordening daadwerkelijk bijdraagt aan het versterken van lokale democratische processen, zoals bedoeld?
- Roldefinitie - biedt de participatieverordening duidelijke richtlijnen over de rollen en verantwoordelijkheden van raadsleden en ambtenaren?

De **centrale vraag** van het Sprockler onderzoek is dan ook als volgt.

In welke mate wordt de rolinvulling (m.b.t. bekendheid, bruikbaarheid, effectiviteit, roldefinitie) van de raad, college, en ambtenaren begrepen en praktisch uitgevoerd en biedt de participatieverordening (en bijbehorende handreikingen) duidelijke richtlijnen over rollen en verantwoordelijkheden?

Figuur 1: Aantal respondenten



42

2. OVER DE RESPONDENTEN

Er hebben in totaal 42 respondenten aan het deelonderzoek meegedaan². Het merendeel daarvan, 79%, zijn ambtenaren, gevolgd door 19% raadsleden. Ambtenaren komen met name uit de domeinen 'stadsdelen, concernzaken en algemeen', en 'fysiek'. Er heeft tevens 1 collegelid meegedaan. Om de anonimiteit van dit ene lid te waarborgen, zijn de open antwoorden in het Sprockler rapport onzichtbaar gemaakt.

62% van de respondenten zijn meer dan 4 jaar werkzaam in de huidige functie en 21% tussen

¹ Het interactieve Sprockler rapport, met verhalen, is hier te vinden: <https://visualizer.sprockler.com/en/open/deelonderzoek/password> (wachtwoord: sprockler)

² 24% geeft geen toestemming om publiekelijk verhalen te delen en wil anoniem blijven. De open antwoorden van deze personen zijn daarom niet zichtbaar in het Sprockler rapport

de 2 en 4 jaar. Dit betekent dat het merendeel van de respondenten in theorie van de participatieverordening uit 2022 af zouden moeten weten. 16% is niet langer dan 2 jaar werkzaam, waarvan 2% sinds 2024.

Respondenten hebben ook aangegeven hoe vaak ze met participatie te maken hebben in hun werk. Het merendeel houdt zich dagelijks (38%) en maandelijks (42%) bezig met participatie. Slechts 14% 1 keer per jaar en 5% vrijwel nooit. De laatste categorie bestaat uit 2 raadsleden, waarvan een raadslid tussen de 1 en 2 jaar werkzaam is. Tevens het enige raadslid dat nog zo kort werkzaam is in deze functie, wat wellicht bijdraagt aan het nog 'vrijwel nooit' te maken hebben met participatie.

3. BEKENDHEID EN BRUIKBAARHEID VAN DE PARTICIPATIEVERORDENING, HANDREIKINGEN EN RELEVANT GESPREK

3.1 Bekendheid met de participatieverordening

De gegevens in de chart en de percentages laten een goed beeld van de bekendheid met de participatieverordening zien:

1. Algemene bekendheid: 95% van de respondenten weet van het bestaan van de verordening.
2. Passieve kennis: 38% weet dat de verordening bestaat maar heeft er nooit kennis van genomen. Dit kan worden geïnterpreteerd als oppervlakkige bekendheid, zonder enige praktische toepassing of inzicht.
3. Actieve kennis: 33% heeft de verordening daadwerkelijk gelezen. Dit wijst op een betrokken groep die de tijd heeft genomen om zich in de inhoud te verdiepen.
4. Grondige kennis: 24% is goed bekend met zowel het doel als de inhoud van de verordening. Dit percentage vertegenwoordigt de groep die niet alleen gelezen heeft, maar ook de inhoud begrijpt en mogelijk actief toepast.
5. Gebrek aan kennis: slechts 5% (2 personen) heeft geen weet van het bestaan van de verordening. Dit geeft aan dat de informatievoorziening goed is, hoewel er nog een kleine groep is die (nog) niet bereikt wordt.

Figuur 2: Bekendheid met de verordening



3.2 Bekendheid met de handreiking voor raadsleden en medewerkers

Voor de praktische toepassing van de verordening is een handreiking voor raadsleden en medewerkers beschikbaar. De antwoorden van respondenten over de bekendheid met de handreikingen bieden de volgende inzichten:

1. Algemene bekendheid: ongeveer 76% van de respondenten weet dat er een handreiking beschikbaar is, wat wijst op een redelijke verspreiding van informatie.
2. Passieve kennis: 38% van de respondenten is bekend met het bestaan van de handreikingen, maar heeft deze niet gelezen. Dit betekent dat een groot deel van de respondenten (zowel ambtenaren als raadsleden) nog geen stap heeft gezet naar actieve toepassing.
3. Actieve kennis: 29% van de respondenten heeft de handreiking gelezen, wat een relatief goed percentage is, gezien het vaak beperkte gebruik van dergelijke documenten.
4. Grondige kennis: slechts 10% van de respondenten is goed bekend met zowel het doel als de inhoud van de handreikingen. Dit laat zien dat de diepgaande kennis en praktische toepassing van de handreikingen beperkt is.
5. Gebrek aan kennis: 24% van de respondenten geeft aan helemaal niet te weten dat de handreikingen bestaan. Dit percentage is significant hoger dan het percentage onbekendheid met de verordening zelf.

Figuur 3: Bekendheid met de handreikingen

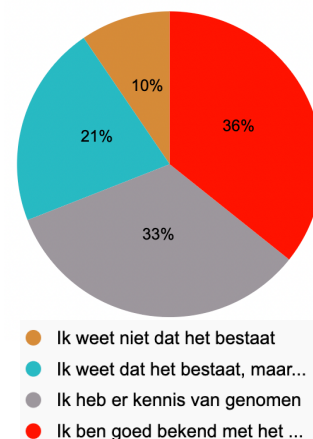


3.3 Bekendheid met van de methodiek Relevant Gesprek

De methodiek Relevant Gesprek is sinds 2022 de vaste werkwijze voor participatietrajecten binnen de gemeente Enschede. In het actieplan Samenlevingsgericht Werken is opgenomen dat de gemeente vanaf 2022 waar dat kan deze methodiek toepast als vaste werkwijze, met daarbij een handreiking voor medewerkers en raadsleden. De algemene bekendheid met de methodiek Relevant Gesprek kan als volgt worden samengevat:

1. Algemene bekendheid: 90% van de respondenten is op de hoogte van het bestaan van Relevant Gesprek. Dit wijst op een hoge mate van bewustzijn binnen de doelgroep.
2. Passieve kennis: 21% van de respondenten weet dat de methodiek bestaat, maar heeft zich er niet verder in verdiept. Deze groep heeft oppervlakkige kennis, zonder praktische toepassing of inzicht.
3. Actieve kennis: 33% van de respondenten heeft zich verdiept in de methodiek. Dit geeft aan dat een substantieel deel van de doelgroep een stap verder is gegaan dan alleen weten dat het bestaat.
4. Grondige kennis: 36% van de respondenten is goed bekend met zowel het doel als de inhoud van Relevant Gesprek, wat wijst op een groep die de methodiek begrijpt en mogelijk ook actief toepast.
5. Gebrek aan kennis: 10% van de respondenten geeft aan niet te weten dat de methodiek Relevant Gesprek bestaat. Dit toont aan dat de methodiek nog niet volledig bekend is bij alle betrokkenen.

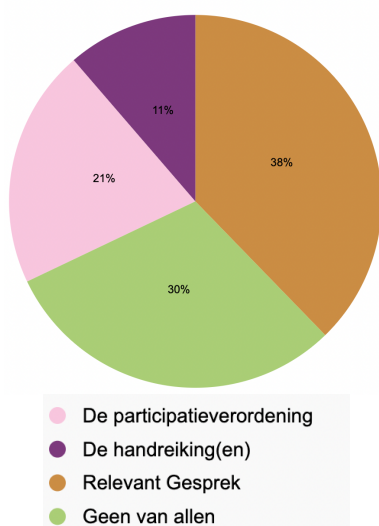
Figuur 4: Bekendheid met Relevant Gesprek



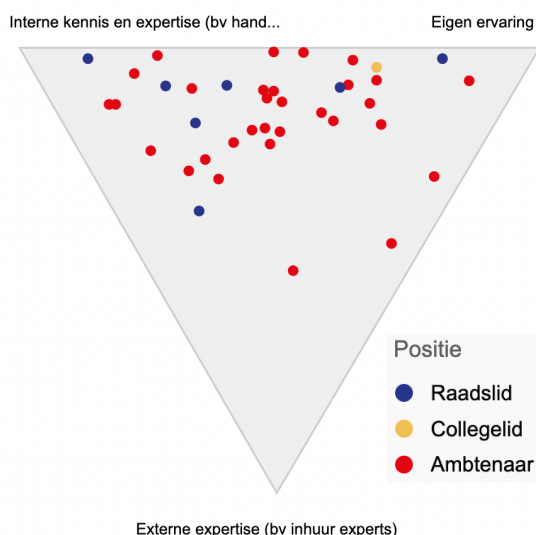
3.4 Bruikbaarheid van de participatieverordening, handreiking en Relevant Gesprek

De mate van bruikbaarheid komt overeen met de mate van bekendheid. 38% van de respondenten geeft namelijk aan dat ze met name Relevant Gesprek inzetten tijdens participatieprocessen (zie figuur 5). Dit komt overeen met de hoge mate van grondige kennis van Relevant Gesprek. De participatieverordening wordt in minder mate ingezet (21%), gevolgd door de handreikingen (11%). Dit is niet verassend aangezien slechts 10% heeft aangegeven grondige kennis te hebben van de handreikingen. Er is ook een deel van de respondenten die geen van allen inzet (30%). Wanneer er werd gevraagd naar waar men het meeste op leunt tijdens participatieprocessen komt naar voren dat men zowel op interne kennis en expertise als eigen ervaring leunt (zie figuur 6). Interne kennis en expertise omvat in dit geval ook gesprekken met collega's, samenwerking met het participatie- en communicatieteam. Een ambtenaar gaf bijvoorbeeld aan: "Ik put met name uit eigen ervaring en sparren met collega's". De inhuur van externe expertise wordt maar weinig benoemd, alhoewel er wel degelijk met externen wordt gewerkt.

Figuur 5: Mate van gebruik in participatieprocessen



Figuur 6: Waar men meeste steun zoekt tijdens participatieprocessen



3.5 Samenvattende conclusie over bekendheid en bruikbaarheid

De antwoorden van respondenten geven inzicht in de bekendheid, maar impliciet ook in de bruikbaarheid van de participatieverordening.

1. Brede bekendheid van de verordening:
 - Het merendeel van de respondenten weet over het algemeen van de participatieverordening af. Een meerderheid heeft er enige kennis van (ofwel gelezen of bekend met het bestaan). Dit wijst op een betrokken groep die de tijd genomen heeft om het te lezen en soms goed bekend is met de inhoud.
2. Passieve kennis van de verordening:
 - Het feit dat 38% van de respondenten weet van het bestaan, maar geen kennis heeft genomen, suggereert dat de verordening als beleidsdocument wellicht minder direct toegankelijk is voor de dagelijkse praktijk van participatie. Dit kan wijzen op een barrière in de praktische bruikbaarheid voor sommige groepen. Er is ruimte om de 38% die er nooit kennis van heeft genomen en de 5% die niet op de hoogte is (nog) beter te informeren en betrekken. Vooral de stap van passieve naar actieve kennis (van weten naar lezen) kan verbeterd worden door gerichte communicatie en toegankelijkheid van de informatie.
3. Actieve toepassing via Relevant Gesprek:
 - De methodiek Relevant Gesprek, die gebaseerd is op de uitgangspunten van de verordening, wordt relatief goed toegepast (69% actieve/grondige kennis en 38% toepassing). Dit toont aan dat de verordening in praktische toepassingen zoals deze methodiek bruikbaar is. Echter, er is nog ruimte om de groep met passieve kennis (21%) en de groep zonder enige kennis (10%) te betrekken. Dit kan worden bereikt door gerichte communicatie, training en het aanbieden van praktische voorbeelden over hoe de methodiek in participatietrajecten succesvol wordt toegepast.
4. Lage gebruiksintensiteit van de handreikingen (39% actieve/grondige kennis):
 - De handreikingen, die bedoeld zijn om de praktische toepassing van de verordening te ondersteunen, worden minder goed gebruikt. Dit kan betekenen dat de praktische vertaalslag van de verordening naar hulpmiddelen zoals handreikingen nog verbeterd kan worden om de bruikbaarheid verder te vergroten. Betere promotie en toegankelijkheid van deze hulpmiddelen zouden kunnen bijdragen aan een breder en effectiever gebruik.

Verordening is bruikbaar beleidsmatig kader

De participatieverordening wordt breed herkend als een bruikbaar beleidsmatig kader en vormt de basis voor methodieken zoals Relevant Gesprek. Het feit dat de methodiek relatief goed wordt toegepast, toont dat de verordening al goed functioneert als fundament voor participatieprocessen. Echter, de minder sterke toepassing van de handreikingen en het percentage respondenten met passieve kennis (38%) wijst erop dat de praktische bruikbaarheid van de verordening niet door iedereen volledig wordt benut. Door de vertaalslag van beleidskaders naar praktijk, via handreikingen en methodieken, te versterken, kan de bruikbaarheid van de verordening verder worden geoptimaliseerd.

4. EFFECTIVITEIT VAN DE PARTICIPATIEVERORDENING

Wat draagt daadwerkelijk bij aan het versterken van lokale democratische processen? En in welke mate speelt de participatieverordening daar een rol in? Om deze vragen deels te kunnen beantwoorden zijn respondenten gevraagd om een verhaal te delen en een aantal vragen te beantwoorden.

4.1 Persoonlijke ervaringen

Er zijn verschillende soorten verhalen gedeeld die persoonlijke ervaringen weergeven over participatieprocessen in de laatste 2 jaar. Er worden met name positieve verhalen gedeeld en een groot deel zowel positief als negatief. Enkele interessante thema's die uit de verhalen komen zijn:

- Valkuilen: er worden verschillende valkuilen benoemd waar men van heeft geleerd, waaronder het belang van een duidelijke toepassing van de participatiegraad op de participatieadder en de communicatie hierover in een participatieproces met betrokkenen. Het belang van het bijhouden met wie gesprekken zijn gevoerd. Het belang van



"Deel een persoonlijke ervaring of moment over een participatieproces waar je ooit bij betrokken was in de laatste 2 jaar. Dit kan een klein of groot moment zijn. Vertel wat er goed ging of niet goed ging?"

communicatie, waarin te veel beloven soms te hoge verwachtingen creëert. Geen participatie creëert soms juist wantrouwen.

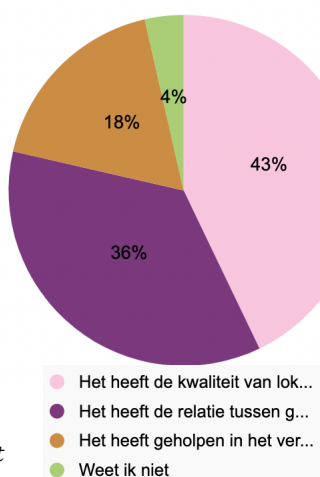
- Informeren en communiceren: dit is een thema dat er vaak uitspringt, zoals duidelijkheid scheppen over plannen, informatie delen maar ook iets doen met reacties en het creëren van heldere verwachtingen. Een ambtenaar zei bijvoorbeeld: *“Als wij aan de voorkant beter nadenken over communicatie en participatie dan worden de kaders en afspraken duidelijker voor de inwoners. Ook tijdig informeren zorgt voor de basis van begrip”*.
- Positieve voorbeelden: een goed participatieproces (dat al aan de voorkant begint) leidt tot een goed eindproduct en kan de onderlinge relatie tussen belanghebbenden versterken. Daarbij is het serieus nemen van bewoners van belang. Het hebben van een gezamenlijk doel en duidelijke rolverdeling en openheid, met name vanuit de gemeente, helpt het proces vooruit.
- Negatieve voorbeelden: er zijn verschillende verhalen waarbij de participatie minder goed is gegaan en soms wordt geconcludeerd dat participatie niet de oplossing is. Echter lijkt het erop dat in deze verhalen het proces wellicht op een andere manier uitgevoerd had kunnen worden, door bijvoorbeeld een andere werkvorm te kiezen.

4.2 Mogelijke effecten van de verhalen

Respondenten geven aan dat hun positieve verhaal met name effect heeft gehad op de kwaliteit van lokale democratische processen, gevolgd door het versterken van de relatie tussen inwoners en gemeente (zie figuur 7). Enkele voorbeelden die daarbij worden gegeven zijn: als inwoners in de lead zijn, dan neemt men een andere rol (samenwerking), creëert het meer eigenaarschap en verhoog je draagvlak. Doordat men zich gehoord voelt kan men zich bij een beslissing neerleggen.

Een ambtenaar gaf bijvoorbeeld aan: *“Omdat bewoners zelf mochten kiezen tussen verschillende ontwerpen, verhoog je het draagvlak. En omdat we acties communiceerden en veel bereikbaar waren, heeft het in ieder geval gezorgd voor een goede relatie.”*

Figuur 7: Waar heeft de situatie met name effect op gehad



Figuur 8: Wat heeft destijds goede handvatten gegeven

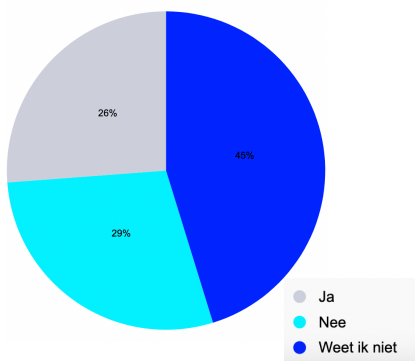


De verhalen bevestigen ook wat goede handvatten zijn (zie figuur 8). Gesprekken met collega's en eigen ervaring wordt hier nogmaals bevestigd, gevolgd door ondersteuning van het participatieteam en Relevant Gesprek. Er waren enkelen die geen handvatten hadden.

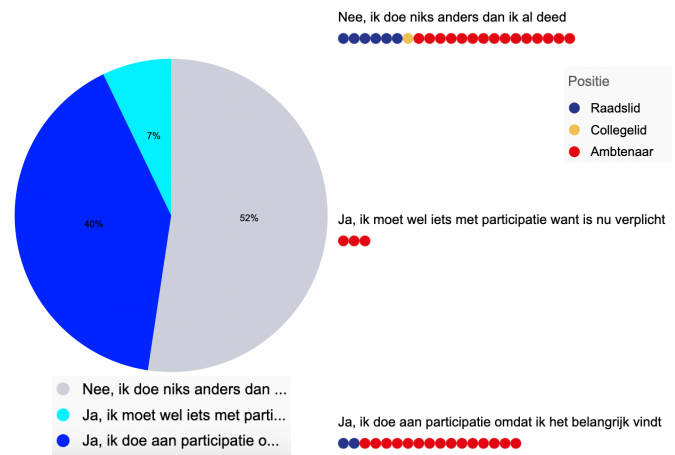
4.3. Verandering sinds de komst van de participatieverordening

Slechts 26% geeft aan dat er iets veranderd is sinds de komst van de participatieverordening (zie figuur 9). Aan de andere kant geeft 47% ook aan dat ze anders om (moeten) gaan met participatie sinds de komst van de verordening (zie figuur 10). Uit een gevoel van verplichting (7%) en omdat men het belangrijk vindt.

Figuur 9: Indruk dat er iets veranderd is sinds de komst van de verordening

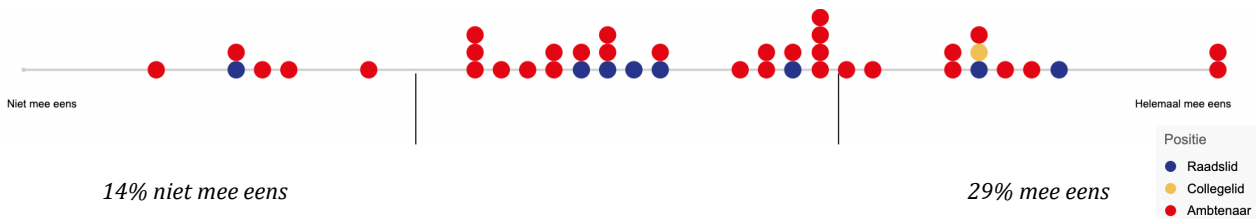


Figuur 10: Anders omgaan met participatie sinds de komst van de verordening



Er zijn ook enkele stellingen voorgelegd. Een mate van verdeeldheid met betrekking of er daadwerkelijk verandering is sinds de komst van de verordening wordt ook in de volgende stelling weergegeven, waar 29% aangeeft dat de verordening, handreikingen en Relevant Gesprek echt heeft geholpen in de participatie (zie figuur 11). 59% van de respondenten is relatief neutraler.

Figuur 11: De verordening, handreikingen en Relevant Gesprek hebben echt geholpen om beter met participatie om te gaan



Andere stellingen, bijvoorbeeld of de participatieverordening helpt om participatie minder vrijblijvend te maken en dat participatie helpt om de relatie tussen gemeente en inwoners te versterken, geven aan dat het merendeel er een beetje tot heel erg mee eens is.

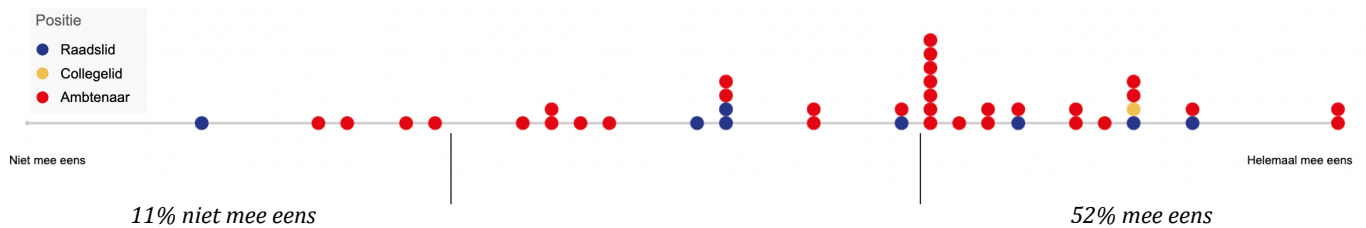
4.4 Samenvattende conclusie over effectiviteit

Op basis van deze data is lastig te concluderen in welke mate de participatieverordening effectief is en daadwerkelijk bijdraagt aan democratische processen. Het draagt met name indirect bij en lijkt niet primair effectief. Het is duidelijk dat participatieprocessen wel direct lijken bij te dragen aan het versterken van democratische processen en de relatie tussen gemeente en inwoner. De verordening vormt een beleidsmatig kader en dat wordt deels gevoeld, maar het is minder (direct) zichtbaar dan een methode zoals Relevant Gesprek of gesprekken met collega's. Het is in de praktijk ook uiteindelijk een juridisch kader waar men op terug kan vallen. Het instrumentarium (zoals Relevant Gesprek) geeft uiteindelijk uitvoering aan de verordening.

5. ROLINVULLING RAADSLEDEN EN AMBTENAREN

De meeste ambtenaren (rode stippen) en raadsleden (blauwe stippen) geven aan te weten wat ze te doen staat in hun rol tijdens participatieprocessen (zie figuur 12).

Figuur 12: "Tijdens een participatieproces weet ik wat mij te doen staat vanuit mijn rol"



Behoeften van raadsleden in hun rol

We hebben ook gevraagd wat raadsleden nodig hebben in hun rol. In de open antwoorden, gebaseerd op de 8 raadsleden, komen de volgende thema's naar voren:

1. Informatie en kennis

- Goed geïnformeerd zijn: raadsleden benadrukken dat ze goed op de hoogte moeten zijn van relevante onderwerpen en inhoud, wat hen helpt om hun rol adequaat te vervullen.
- Rapportage over participatie: Raadsleden hebben behoefte aan korte verslagen die inzicht geven in hoe participatie in elk voorstel is uitgevoerd.

2. Begrijpelijke communicatie

- Vermijden van jargon: eenvoudige en toegankelijke taal is een veelgenoemde behoefte. Raadsleden willen complexe termen vermijden die de essentie van participatie onnodig ingewikkeld maken.
- Duidelijkheid: naast begrijpelijke taal vragen raadsleden om helderheid over de rollen, processen, en verwachtingen in participatie.

3. Training en ondersteuning

- Sessies met ondersteuningsteams: raadsleden willen meer training en ondersteuning, bijvoorbeeld via sessies met de griffie en het participatieteam, om hun rol in participatie beter te begrijpen en uit te voeren.

4. Tijd en ruimte

- Ruimte voor verdieping: raadsleden hebben tijd en ruimte nodig om zich goed te verdiepen in participatieprocessen, inclusief ruimte voor dialoog en het afwegen van verschillende standpunten.

Behoeften van ambtenaren in hun rol

De antwoorden van ambtenaren geven een breed overzicht van wat zij nodig hebben om hun rol in participatieprocessen effectief te vervullen. Hier zijn de belangrijkste thema's:

1. Ondersteuning en samenwerking

- Back-up vanuit leidinggevend en collega's: ambtenaren benadrukken dat zij behoefte hebben aan steun vanuit leidinggevend, opdrachtgevers, en collega's bij het uitvoeren van participatieprocessen.
- Betrokkenheid van participatieteams: het participatieteam wordt genoemd als een belangrijk hulpmiddel om expertise en ondersteuning te bieden.
- Samenwerking binnen het projectteam: praktische ondersteuning door projectleiders, managers en andere teamleden wordt gezien als essentieel.

2. Informatie en kennis

- Kennis over participatie: ambtenaren hebben behoefte aan duidelijke kennis over de participatieverordening en toegang tot richtlijnen en wegwijzers.
- Voorbeelden en formats: praktische voorbeelden en formats worden genoemd als hulpmiddelen om participatie beter vorm te geven.

3. Tijd en middelen

- Voldoende tijd en budget: er is een duidelijke vraag naar meer tijd en middelen om participatie zorgvuldig en effectief te kunnen uitvoeren.
- Ruimte voor maatwerk: ambtenaren willen voldoende keuzevrijheid om participatie aan te passen aan de specifieke situatie en context.

4. Organisatorische aanpak

- Draagvlak en uniforme aanpak: er is behoefte aan een organisatiebrede inzet op participatie, met een uniforme aanpak en voldoende draagvlak.
- Participatie als essentieel onderdeel: participatie moet niet als een optionele activiteit worden gezien, maar als een vast en belangrijk onderdeel van projecten.

5. Communicatie en verwachttingsmanagement

- Uitleg aan bewoners: ambtenaren vragen om ondersteuning bij het uitleggen aan bewoners wat zij wel en niet mogen verwachten van participatie, vooral als bewoners het niet eens zijn met bestaand beleid.
- Afstemming en duidelijkheid: duidelijkheid in verwachtingen en afstemming met inhoudelijke collega's worden als belangrijk genoemd.

6. ADVIEZEN VAN AMBTENAREN EN RAADSLEDEN

In het onderzoek hebben we ook de volgende open vraag gesteld: welke advies(en) zou je graag willen delen om participatieprocessen te verbeteren?

Raadsleden en ambtenaren hebben een andere focus en dat is ook te lezen in hun adviezen. Hieronder geven we de belangrijkste thema's weer in de adviezen van de ambtenaren en de raadsleden.

Advies van raadsleden

Raadsleden geven advies over de volgende thema's:

1. Transparantie en rapportage

- Inzicht in participatie-inspanningen: raadsleden hechten waarde aan het expliciet maken van wat er aan participatie is gedaan in beleidsstukken en voorstellen. Dit helpt hen om het proces beter te beoordelen en om betrokkenheid te evalueren.

2. Duidelijkheid en toegankelijkheid

- Begrijpelijke communicatie: er wordt geadviseerd om jargon te vermijden en participatieprocessen eenvoudiger en concreter te maken, zodat het voor iedereen begrijpelijk en toepasbaar is.
- Eerlijke verwachtingen: duidelijke communicatie richting inwoners over participatie wordt benadrukt, inclusief het managen van verwachtingen.

3. Inwonerperspectief

- Inwoners centraal stellen: het perspectief van de inwoners moet leidend zijn bij participatieprocessen. Raadsleden vragen om plannen zo te presenteren dat duidelijk is waarom en hoe inwoners worden betrokken.

4. Actieve betrokkenheid

- Nabijheid en zichtbaarheid: raadsleden moedigen ambtenaren aan om dichter bij de inwoners te staan, letterlijk en figuurlijk. Het bezoeken van wijken en persoonlijk contact wordt essentieel gevonden.
- Vroegtijdige advisering: participatie moet tijdig en proactief gebeuren, zodat inwoners vanaf het begin betrokken zijn.

Adviezen van ambtenaren

De adviezen van ambtenaren zijn breed en divers, maar laten een duidelijke focus zien op praktische verbeteringen in het participatieproces. Hier zijn de belangrijkste thema's en inzichten:

1. Procesregie en structuur

- Betere procesregie: ambtenaren benadrukken de noodzaak van een sterker gestructureerd proces en duidelijke doelen voor participatie.
- Vroege betrokkenheid: participatie moet aan het begin van een proces plaatsvinden, zodat inwoners op tijd betrokken worden en het proces niet als overbodig of symbolisch wordt gezien.
- Balans tussen inspanning en resultaat: participatie moet proportioneel zijn aan wat het oplevert. Ambtenaren wijzen erop dat niet elke stap op de participatieladder altijd nodig is.

2. Transparantie en verwachttingsmanagement

- Heldere communicatie: duidelijke uitleg over het doel van participatie en wat inwoners wel en niet kunnen verwachten, is essentieel om misverstanden en onrealistische verwachtingen te voorkomen.
- Eerlijkheid over participatie: participatie moet geen symbolisch proces zijn. Als er geen ruimte is voor invloed, moet dat direct worden gecommuniceerd.

3. Ondersteuning en middelen

- Interne ondersteuning: ambtenaren zien het belang van ondersteuning door participatieteams en leidinggevendenden bij het uitvoeren van participatieprocessen.
- Training en kennisdeling: praktische ondersteuning, formats en training worden genoemd als belangrijke hulpmiddelen om participatie te professionaliseren.

4. Cultuur en gedrag

- Gedragsverandering: participatie vraagt om een cultuurverandering binnen de organisatie. Dit omvat meer flexibiliteit, lef om maatwerk te leveren en focus op samenwerking.
- Bewustwording: ambtenaren benadrukken dat participatie niet slechts een verplichting moet zijn, maar een manier om betere besluiten te nemen die aansluiten bij de behoeften van inwoners.

5. Innovatie en inspiratie

- Delen van goede voorbeelden: het delen van positieve participatievoorbeelden kan inspireren en bijdragen aan een beter begrip van wat werkt.
- Praktische systemen en tools: suggesties zoals het gebruik van systemen om participatie-inspanningen en uitkomsten bij te houden, worden genoemd om het proces te verbeteren.

7. CONCLUSIE

Het deelonderzoek naar de participatieverordening van de gemeente Enschede biedt waardevolle inzichten in de bekendheid, bruikbaarheid en effectiviteit van de verordening, de bijbehorende handreikingen, en de methodiek Relevant Gesprek.

Participatie is geen heilige graal, het is niet altijd succesvol, maar er zijn vele lessen te leren uit ervaringen die minder goed gaan. Er is daarnaast een soort eenvoud te zien uit reacties, zoals dat in gesprek gaan belangrijk is en dat de gemeenten in een open houding dergelijke gesprekken aan moeten gaan. De verhalen geven weer dat men verschillende handvatten gebruikt, maar met name leunt op eigen kennis en collega's, waarbij het participatieteam collega's ondersteunt, die andere collega's weer helpen. Men weet over het algemeen af van de verordening, maar de vertaalslag naar actieve toepassing kan verbeterd worden. Men zoekt vooral naar praktische en persoonlijke ondersteuning.

De belangrijkste bevindingen zijn verder als volgt:

Bekendheid

- Hoge algemene bekendheid: 95% van de respondenten geeft aan van het bestaan van de participatieverordening te weten, wat aantoont dat deze waarschijnlijk goed gecommuniceerd is. Dit bevestigt het belang van de verordening als beleidsmatig kader.
- Verschil in diepgang: terwijl 38% slechts passieve kennis heeft (weten dat het bestaat), heeft 33% de verordening gelezen en 24% een grondige kennis. Dit toont aan dat er ruimte is om de stap van passieve naar actieve kennis te vergroten.
- Bekendheid handreikingen: de handreikingen zijn minder bekend (76%) en worden minder intensief gebruikt. Slechts 39% heeft deze gelezen of is goed bekend met de inhoud, wat de praktische toepassing beperkt.
- Bekendheid Relevant Gesprek: de methodiek Relevant Gesprek heeft een zeer hoge bekendheid (90%), waarvan 69% actieve of grondige kennis heeft. Dit wijst op een succesvolle toepassing en deels als praktische vertaalslag van de verordening.

Bruikbaarheid

- Praktische toepassing: de participatieverordening biedt een bruikbaar beleidsmatig fundament, vooral in combinatie met methodieken zoals Relevant Gesprek. Dit blijkt uit de relatief hoge actieve toepassing van de methodiek Relevant Gesprek.
- Beperkingen in handreikingen: de handreikingen, bedoeld om de praktische bruikbaarheid van de verordening te ondersteunen, worden minder goed gebruikt. Dit suggereert dat de vertaalslag naar praktische tools kan worden verbeterd.
- Overige inzichten: er wordt vooral ook gebruik gemaakt van eigen ervaringen en expertise van collega's. Er wordt dus niet altijd geleund op praktische tools of de verordening. Het vertrouwen op eigen ervaring lijkt ook belangrijk te zijn en er lijkt een overdracht te zijn van kennis en ervaringen doordat collega's worden aangesproken om te helpen bij participatieprocessen. Dit is wellicht een indicatie van het indirect uitdragen van bestaande kennis en tools via collega's.

Effectiviteit

- Bijdrage aan lokale democratie: positieve voorbeelden laten zien dat participatie kan leiden tot meer draagvlak, eigenaarschap en betere relaties tussen gemeente en inwoners. Dit versterkt de lokale democratische processen.
- Valkuilen en verbeterpunten: gebrek aan duidelijke kaders, te hoge verwachtingen en inconsistentie in uitvoering kunnen het succes van participatie beperken. Deze punten vragen om meer structuur en duidelijke afspraken.
- Focus op verwachtingenmanagement: de verhalen tonen aan dat duidelijke communicatie over de rol en grenzen van participatie cruciaal is om het proces effectief te maken.
- De verordening vormt een beleidsmatig kader en dat wordt deels gevoeld. Het is echter lastiger om te zien in hoeverre de verordening daadwerkelijk invloed heeft op het versterken van democratische processen. Het draagt met name indirect bij. Het instrumentarium (zoals Relevant Gesprek) geven uiteindelijk uitvoering aan de verordening.

Behoeften en adviezen in rollen raadslid en ambtenaar

Er is nuance tussen raadsleden en ambtenaren met betrekking tot de behoeften:

- Raadsleden: de focus ligt op transparantie, verantwoording, en duidelijke communicatie. Zij vragen om inzicht in participatieprocessen via rapportages en eenvoudige taal zonder jargon.
- Ambtenaren: behoeften richten zich op praktische ondersteuning, zoals tijd, middelen, en training. Zij benadrukken het belang van interne samenwerking, duidelijke procesregie, en maatwerk in participatie.
- Overeenkomsten: beide groepen benadrukken het belang van duidelijkheid, verwachtingsmanagement, en vroege betrokkenheid in participatieprocessen.
- Overige onderwerpen die in het algemeen naar boven komen zijn:
 - Het creëren van helderheid binnen de gemeente: interne afstemming is nodig voordat een participatieproces wordt opgestart en daarbij is een heldere rolverdeling nodig. Daarnaast helpt het om helderheid te creëren over de participatieladder, waar en waarom men (wel of niet) welk niveau kiest en hoe dit goed te communiceren naar externen. Aan de voorkant (opdrachtgevers) participatie uitwerken en met wethouder toetsen, participatie minder vrijblijvend maken, participatievaardigheden en competenties onder ambtenaren versterken, minder jargon gebruiken, en goede voorbeelden van participatietrajecten bijhouden zijn ook benoemd als aandachtspunten om de rolinvulling te versterken.
 - Heldere doelstellingen: het creëren van heldere doelstellingen waarom er geparticipeerd wordt en voor en met wie wordt belangrijk geacht. Aan de voorkant moet er helderheid geschept worden over op welk niveau er wel of niet geparticipeerd wordt. Het doel en de inspanning moeten in balans zijn.
 - Externe duidelijkheid: het is belangrijk om ook naar buiten, met bewoners en andere stakeholders, goed te communiceren en verwachtingen te managen. Er is meer durf nodig om gesprekken aan te gaan.

Dit Sprockler deelonderzoek is in samenwerking met het participatieteam van gemeente Enschede en Marjolein Kok van Perspectivity ontwikkeld en getest. Door middel van een gezamenlijke sensemaking en interpretatiesessie zijn ervaringen en reacties geïnterpreteerd.

Over Sprockler

Sprockler is een tool en methode voor (participatief) narratief onderzoek. Kwalitatieve gegevens (verhalen) via (peer-to-peer) interviews of een online enquête worden verzameld en omgezet in kwantitatieve data. Op basis van de verhalen en gesloten antwoorden kunnen trends en patronen ontdekt worden, terwijl de toegang tot de rijkdom en nuances van de verhalen zelf behouden blijft. Bij deze participatieve benadering worden mensen betrokken als actieve bron van inspiratie, in plaats van als passieve bronnen van informatie. Het delen van verhalen, zelfbetekenis van de verhalen, collectieve interpretatie van trends, patronen en kansen van zowel verhalen als data, levert nieuwe inzichten voor verandering op. Voor meer informatie bezoek www.sprockler.com