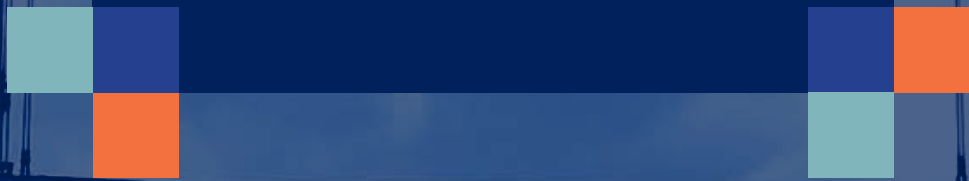




De radicale toekomst van participatie volgens gemeente Waddinxveen





De samenleving verandert ingrijpend. Elke dag valt in de media het woord ‘polarisatie’ en het vertrouwen van burgers in de overheid is laag. De gemeente Waddinxveen (±31.000 inwoners) gaat deze uitdagingen te lijf met participatie. Henri Pool, strategisch communicatieadviseur van de gemeente, vertelde op [C-day](#) in de kennissessie van CitizenLab over de belangrijkste lessen en voornemens van Waddinxveen op participatiegebied.

De vier belangrijkste participatielessen van Waddinxveen

Een aantal jaar geleden was Waddinxveen nog niet zo ver met participatie. De gemeente paste participatie niet consequent toe en liet het vooral over aan de medewerkers die er motivatie voor hadden, geeft Pool toe. De groei van de gemeente leidde tot een besef: Waddinxveen moet nadenken over de toekomst van participatie. Wat zijn, terugkijkend, de do’s en don’ts?

1. Zorg voor een stevige online basis

Toen Pool net begon bij de gemeente Waddinxveen, was participatie altijd fysiek. Was er een bijeenkomst over de herinrichting van een speeltuin? Dan kwam er een uurtje een bus in de wijk, meestal op het tijdstip dat ouders hun kinderen op bed leggen. Hier kwam vaak dezelfde groep mensen op af.

Anno nu zorgt de gemeente ook voor digitale participatie. Dat doet zij met [WaddsUp](#), het participatieplatform van CitizenLab voor de gemeente Waddinxveen. Een groot succes, vertelt Pool. Het platform heeft een enorm bereik met grote respons, meer dan dat er ooit offline was. Het succes van digitaal participeren komt niet alleen door de pandemie. Inwoners hebben dankzij het platform namelijk voortdurend inzicht in een geheel traject. Ze kunnen altijd informatie terugvinden over wat er speelt en door de ‘feedbackloops’ en terugkoppelingen zijn ze gemotiveerder om mee te doen.

Fysiek als vangnet

Gemeente Waddinxveen heeft ook nagedacht over inwoners die digitaal minder vaardig zijn. Zij krijgen de mogelijkheid om op het gemeentehuis of telefonisch deel te nemen. Fysieke activiteiten, bijvoorbeeld een inloopavond, vormen een goede aanvulling op de online basis.

Denk ook aan traditionele vormen van communicatie. Gebruik papier bijvoorbeeld als aanjager. “Duidelijke, eenvoudige brieven werken bij ons enorm om inwoners naar het online platform toe te krijgen”, tipt Pool.



2. Durf te schrappen

Veel gemeenten krijgen er mee te maken: als participatie eenmaal loopt, voelen ze druk. Moet je je inwoners voor alles vragen? En alle treden van de [participatieladder](#) evenveel gebruiken?

Waddinxveen maakt keuzes en legt de focus op bepaalde treden uit de participatieladder. Het gaat voornamelijk om 'samen weten', 'samen denken' en 'samen beslissen', want deze vinden de inwoners het belangrijkste. Ook kiest Waddinxveen ervoor om inwoners vooral te raadplegen voor concrete onderwerpen. De abstracte onderwerpen legt ze voor aan organisaties en verenigingen.

3. Informeer

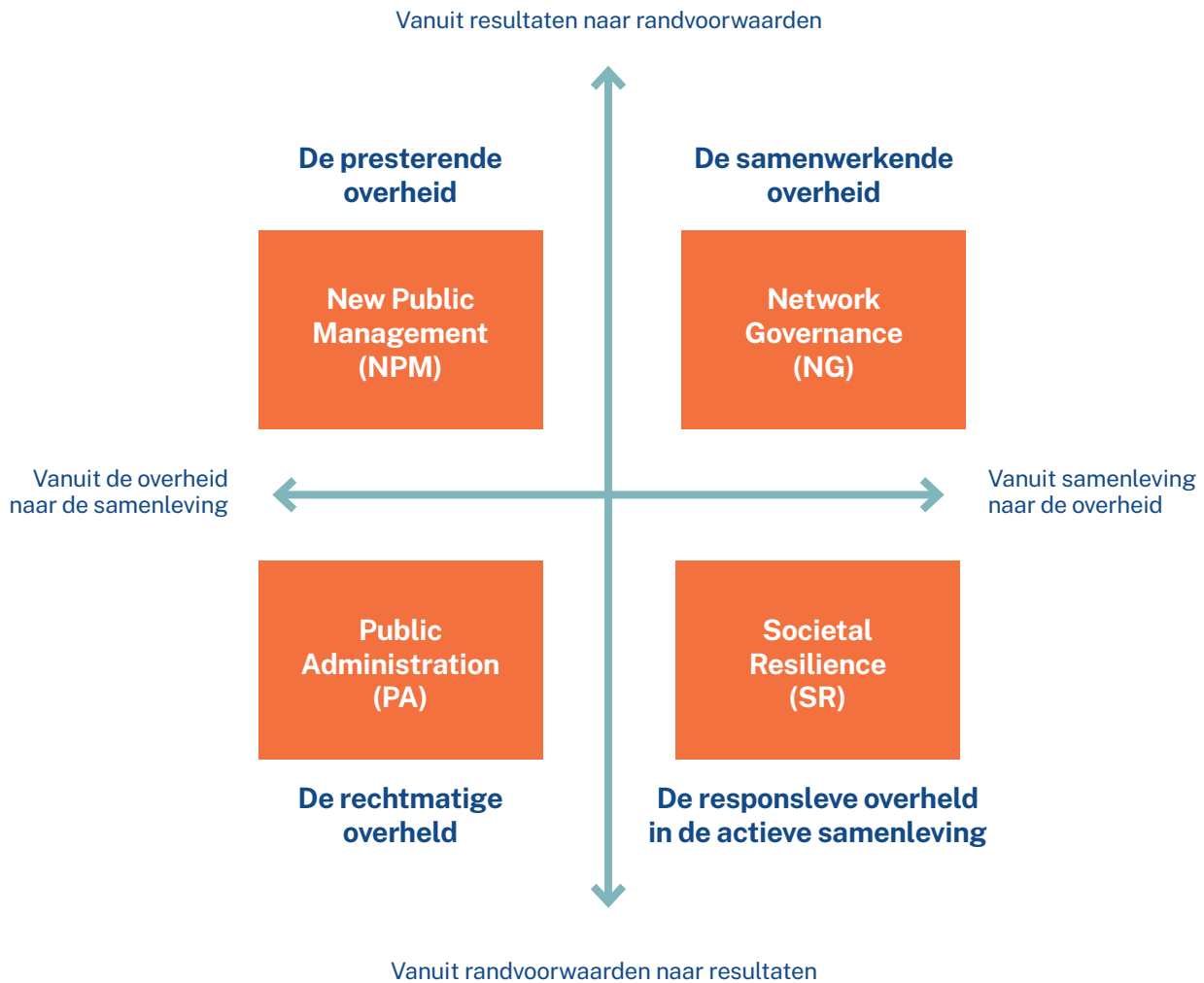
Pool stelt: "25% van de inwoners zei in 2018: vertel wat je gaat doen, maar ik hoef niet mee te denken. Jullie weten dat het beste." Voorleggen was niet nodig, informeren was voor een kwart van de inwoners genoeg. Maar informeren moet wel goed gebeuren. Dat doe je met deze vuistregels:

- Informeer tijdig
- Informeer volledig
- Manage de verwachtingen

Zijn deze drie vuistregels algemeen? Ja. Kent iedereen ze? Waarschijnlijk wel. Past iedereen ze altijd toe? Zeker niet. Zorg er dus voor dat de vuistregels verankerd worden in je processen. Zo voorkom je dat inwoners voor verrassingen komen te staan, bijvoorbeeld als blijkt dat hun ideeën niet uitvoerbaar zijn of als je nog niet weet hoe een project verder gaat lopen.

4. Volg de samenleving

De samenleving loopt altijd voor op de overheid. Om in ontwikkeling te blijven, moeten gemeenten daarom achter de samenleving aan hollen en alle medewerkers laten meedoen, zo stelt Pool. Zo hadden inwoners van de gemeente Waddinxveen het plan voor een voedselbos, maar dit lijkt moeilijk te realiseren omdat de grond nog van de provincie is. Toch is het voor de gemeente waardevol om te luisteren naar het idee. Zo leert de gemeente op welke punten ze zichzelf moet verbeteren.

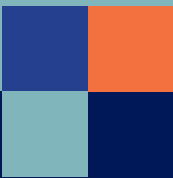


De keuzes van Waddinxveen

Op papier staat de overheid steeds meer naast de samenleving, maar in de praktijk gaat het er vooral over dat ze erboven staat, vindt Pool. “In Waddinxveen hebben we gezegd: we moeten investeren in het kwadrant rechtsonder [zie afbeelding]. En doen we dat niet vrijwillig, dan worden we wel gedwongen door de werkelijkheid.”

Het is volgens Pool belangrijk om naar een overheid te bewegen die op steeds meer thema's gelijkwaardig tussen andere partijen in de samenleving staat. De vraag is, ook voor Waddinxveen, hoe je als overheid het beste reageert op de samenleving.

De gemeente baseert haar communicatievisie in elk geval op het kwadrant ‘De responsieve overheid in een actieve samenleving’. En de gemeente heeft daarbij een plan voor participatie: radicaal zijn in je participatie.



Vier trends volgens gemeente Waddinxveen



Op weg naar radicale participatie: beweeg mee met deze vier trends

De weg van Waddinxveen is duidelijk. Maar wat zijn de trends om rekening mee te houden? En hoe beweeg je met ze mee? Volgens Pool zijn deze vier het belangrijkste.

1. Het speelveld verandert

De omgevingswet, polarisatie, het lage vertrouwen in de overheid. Allemaal zaken die invloed hebben op participatie. Het is belangrijk om daar als gemeente rekening mee te houden. Wees daarom omgevingsbewust. Ga na: Wie zijn je stakeholders? Wat zijn hun wensen? Houd er rekening mee dat opvattingen veranderen.

Zo waren inwoners uit Waddinxveen sterk betrokken bij het regelen van opvang voor Oekraïense vluchtelingen. Maar toen de gemeente een leegstaand hotelpand opkocht voor opvang op de lange termijn, kwamen er twijfels en bezwaren.

Inwoners wezen namelijk op de horecaondernemer die tijdens corona in het hotelpand zat en failliet was gegaan. En op de woningnood onder jongeren. Door omgevingsbewust te zijn, overvalt zo'n omschakeling je niet.

Nog een belangrijk punt: Aan de gemeenten verbonden partijen moeten ook volgens jouw participatieopvatting werken. De afvalinzamelaar, de omgevingsdienst, de allianties en akkoorden: inwoners verwachten bij deze instanties precies dezelfde ontvangst als het gaat om participatie als bij de gemeente zelf.

2. Radicale transparantie

Vertel wat je gaat doen, vertel dat je het doet en vertel wat je gedaan hebt. Wees open over je doelen, kaders en verwachtingen: zo ben je als gemeente echt transparant.

Voor de gemeente Waddinxveen betekent dit dat projectleiders volledig inzicht geven in hun werk en de genomen besluiten. Ook is het belangrijk om voor een participatiemoment te onderzoeken op welke manieren inwoners betrokken willen worden. Zo werk je meer naar tevredenheid.

3. Technologie is je bondgenoot

Participatie kan, volgens Pool, niet zonder investeren. Als je goed wilt zijn in participatie, moet je daar geld voor vrijmaken. Waar zou je in moeten investeren?



1. Blijf investeren in een online participatieplatform met de nieuwste technieken en de mogelijkheden om in te spelen op de laatste trends. Zorg dat inwoners hier alles kunnen vinden over participatie in hun leefomgeving.

2. Maak participatie gezamenlijk beter. Waddinxveen lanceerde vorig jaar de [app Blikopener](#), die ambtenaren helpt een participatietraject te maken. Ga verder dan praten en verdiepen en blijf innoveren. Pool zelf heeft daar wel een idee voor: “Een platform van gemeenten die met gedeelde technologie participatie verbeteren. Wie doet er mee?”

4. Moreel kompas

Een moreel kompas op het gebied van participatie is cruciaal. Oftewel: denk na over de uitgangspunten van je participatieproject. Doe participatie ‘er niet eventjes bij om de landing van een plan te verzachten’, maar maak een participatieplan. Heb je een plan? Kijk dan hoe je het samen beter maakt. En blijf het hebben over zaken die mensen raken, ook als een participatieronde al voorbij is.

“We willen mensen zien en als mens gezien worden.” Zo vat Pool het samen. “Als inwoners op je vraag ‘nee’ zeggen, dan moet je ook luisteren.” Daarnaast kan participatie wat hem betreft het beste in de portefeuille van de burgemeester worden geplaatst. De samenleving heeft namelijk meer vertrouwen in burgemeesters dan in wethouders.

Tot slot: uitdagingen aangaan met radicale participatie

Pool ziet meer trends die de toekomst van participatie uitdagend maken. Zo zijn er mensen nodig om participatieprojecten te begeleiden, maar de arbeidsmarkt is krap. Daarnaast is de werkdruk hoog: “Ook in onze groeigemeente stroomt het werk ons over de schoenen”, vertelt Pool. Het wisselende politieke klimaat helpt gemeenten ook niet mee – waardoor er wisselend wordt geïnvesteerd in participatie.

Pool constateert dat we in een tijdperk van verandering zitten. We hebben te maken met polarisatie en zien een laag vertrouwen in de overheid. Zijn advies: “Zorg dat participatie in de genen van de medewerkers zit, zorg voor radicale transparantie. Alle inwoners moeten de processen binnen een gemeente kunnen volgen en begrijpen. Zorg ook dat iedereen in staat is om mee te doen, en dat iedereen je hoort. Dat is radicale participatie.”



Het gebruiksvriendelijke platform zelf ervaren?

GA MET ONS IN GESPREK

www.citizenlab.nl

hello@citizenlab.co