

## Notitie lerende praktijk inwonerparticipatie gemeente Eindhoven: Stadhuisplein en Buurt Budget Oud Woensel

Inzichten en lessen over wat er werkt in het  
organiseren van inwonerparticipatie



## Colofon

Auteurs: Daan de Bruijn, Jolinde Dermaux en Sanneke Verweij  
Cartoons omslag en in notitie: Gideon Borman © 2022

Juli 2022  
© Movisie

In samenwerking met gemeente Eindhoven



kennis en aanpak van  
sociale vraagstukken

---

### **Movisie: kennis en aanpak van sociale vraagstukken**

Movisie is hét landelijk kennisinstituut voor een samenhangende aanpak van sociale vraagstukken. Samen met de praktijk ontwikkelen we kennis over wat echt goed werkt en passen we die kennis toe. De unieke rol van Movisie is het versnellen van leerprocessen. We zijn alleen tevreden als we een duurzame positieve verandering voor mensen in een kwetsbare positie realiseren. Kijk voor meer informatie op [www.movisie.nl](http://www.movisie.nl).

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1 Beschrijving twee gemeentelijke participatietrajecten</b>	<b>9</b>
1.1 Samenspraakproces stadhuisplein	9
1.2 Pilot inwonerbegroting Oud Woensel	10
<b>2 Bewust gesprek: het organiseren van diverse en inclusieve participatie</b>	<b>12</b>
2.1 'Diversiteit aan meningen' & het horen van 'het stille midden'	12
2.2 Gelijkwaardige kansen om te participeren	15
<b>3 Energie en vernieuwing: vernieuwende participatievormen</b>	<b>19</b>
<b>4 Responsiviteit en omgaan met verschil</b>	<b>22</b>
4.1 Responsiviteit en ruimte voor inwoners	22
4.2 Constructief omgaan met verschillen	24
<b>5 Geleerde lessen en aanbevelingen voor toekomstige trajecten</b>	<b>26</b>
5.1 Bewust gesprek	26
5.2 Energie en vernieuwing	30
5.3 Overige aanbevelingen voor toekomstige participatietrajecten	32
<b>Geraadpleegde bronnen</b>	<b>35</b>

# INLEIDING

De gemeente Eindhoven en Movisie hebben samengewerkt in een lerende praktijk rond twee trajecten van inwonerparticipatie in Eindhoven: het Samenspraakproces Stadhuisplein en de pilot Inwonerbegroting (ook genoemd Buurt Budget) Oud Woensel. Deze notitie bevat de in deze lerende praktijk opgedane inzichten en lessen in wat werkt in het organiseren van inwonerparticipatie.

## Gemeente Eindhoven

De gemeente Eindhoven is al jaren actief aan de slag met inwoners- en overheidsparticipatie. In de recente nota Inwoners- en overheidsparticipatie (2021) onderscheidt de gemeente drie bouwstenen die centraal staan bij de participatie van inwoners in Eindhoven:

- 1. Doelgericht maatwerk:** de samenwerking op de diverse onderwerpen met onze inwoners en partijen in de stad vraagt om een consistente aanpak, met gepast maatwerk dat afgestemd is op het doel:
  - we stellen waar nodig aanvullende participatiekaders op voor specifieke thema's, opgaves of processen;
  - we besteden extra aandacht om het doel, proces en rollen aan de voorkant helder te maken en dit met betrokken partijen expliciet te bespreken;
  - we leggen belangen scherp op tafel als basis voor gemotiveerde keuzes.
- 2. Bewust gesprek:** de veranderingen in de stad en in de samenleving vragen om een aanpak die rekening houdt met de diverse samenstelling van de bevolking:
  - we brengen de diversiteit van meningen en inzichten in kaart om besluitvorming te ondersteunen;
  - we zoeken naar de manier om 'het stille midden' te horen;
  - we blijven ons inspannen om aan alle partijen gelijkwaardige kansen te geven om mee te praten en mee te doen.
- 3. Energie en vernieuwing:** de snelle (digitale) ontwikkelingen in de maatschappij en het innovatieve karakter van Eindhoven vragen om samen met de stad in te zetten op continue ontwikkeling en vernieuwing van ons participatie-instrumentarium en -methoden:
  - we werken aan vernieuwing van vormen en methoden van participatie, zoals het gebruik van nieuwe technologieën en gamification;
  - we zetten in op doorontwikkeling van kennis en expertise;
  - we stimuleren samenwerking met creatieve partijen in het vormgeven van participatietrajecten.

Deze nieuwe nota vormt de context en aanleiding van een samenwerkingsproject tussen gemeente Eindhoven en Movisie in de vorm van een lerende praktijk. Insteek hiervan is het inzetten op gezamenlijk leren en doorontwikkelen van de participatieaanpak aan de hand van vraagstukken die én voor Eindhoven en andere gemeenten én voor de kennisfunctie van Movisie<sup>1</sup> interessant zijn.

---

<sup>1</sup> Movisie voert deze lerende praktijk uit in het kader van het kennisproject *Ervaringskennis en -deskundigheid in beleid en praktijk*.

## Lerende praktijk

Een 'lerende praktijk' is hier de koepelterm voor alles wat te maken heeft met lerende manieren van werken in de praktijk. Deze lerende praktijken definiëren we als:

*een doordachte en systematische manier van leren door (verschillende) professionals en/of inwoners in de praktijk. Dit kan betrekking hebben op het leren toepassen van een werkwijze alsook het willen oplossen van een (sociaal) vraagstuk uit de praktijk.*

De gemeente Eindhoven experimenteert in de praktijk met inzet van innovatieve methoden zoals social design en gamification met als doel om meer en diverse mensen te betrekken in participatietrajecten. De ambitie is om succesvolle praktijken om te zetten in participatie-instrumenten en structureel te gebruiken. De inzichten uit deze lerende praktijk kan de gemeente toepassen in toekomstige participatietrajecten. Daarmee kan een stap worden gemaakt van experimenteren met participatie naar een (meer) structurele werkwijze. Movisie volgt deze leercyclus door betrokken te zijn bij een participatietraject *de komende periode*. De lessen die Movisie beschrijft in deze notitie zijn relevant voor andere praktijken in het land.

## Twee participatietrajecten

Movisie en de gemeente Eindhoven hebben samen twee recente participatietrajecten geselecteerd waarin veel aandacht is voor: a) het betrekken van diverse groepen van inwoners en b) inzet van innovatieve methoden zoals social design en gamification, namelijk:

1. Het samenspraakproces rond de totstandkoming van het integrale gebiedskader voor het Stadhuisplein in Eindhoven
2. Een pilot met het inwonerbegroting/buurtbudget in 2 buurten in de wijk Oud Woensel

Beide participatietrajecten zijn geïnitieerd door de gemeente Eindhoven in de periode 2020-2021. Een beschrijving van deze trajecten kunt u vinden in hoofdstuk 2.

## Afbakening: centrale vragen

Binnen de lerende praktijk zoomt Movisie in op de volgende bouwstenen uit de Eindhovense nota Inwoner- en Overheidsparticipatie:

- 2. Bewust gesprek
- 3. Energie en vernieuwing: focus op innovatieve methoden en het leerproces van binnen en buiten de gemeentelijke organisatie.

De participatienota van de gemeente Eindhoven was ten tijde van de beide onderzochte participatietrajecten nog geen staand beleid. We kijken dus vanuit nieuw beleid naar eerder uitgevoerde participatietrajecten en reflecteren op wat er in deze trajecten al goed werkte in het licht van het nieuwe participatiebeleid en wat aandachtspunten zijn voor nieuwe trajecten.

We hebben onderzoeksvragen uit het landelijke Movisie kennisproject vertaald naar de Eindhovense context van participatie en de vragen aangevuld met leer- en verbeter vragen vanuit Eindhoven.

De volgende **vragen** staan centraal:

1. Welke ervaringen zijn er opgedaan in de betreffende participatietrajecten en wat zijn daarin werkzame elementen gebleken om: (zie hoofdstuk 2)
  - de diversiteit van meningen en inzichten in kaart te brengen om besluitvorming te ondersteunen?
  - participatie laagdrempelig te organiseren en alle (betrokken) partijen gelijkwaardige kansen te geven om mee te praten en mee te doen?
  - (manieren te vinden) om 'het stille midden' en ook ongeorganiseerde groepen te horen en te betrekken én aan te sluiten bij hun energie en ideeën?
  - signalen en behoeften van inwoners te benutten in de uitvoering van projecten en mogelijk ook in beleid en uitvoering?
- 2a. Hoe kunnen de gemeente en maatschappelijke partners in hun werkwijze, processen en houding responsief zijn en ruimte te creëren voor de (ervarings-)kennis, ideeën en initiatieven van diverse inwoners(groepen)? En wat vraagt dit van hen?
- 2b. Hoe kunnen inwoners(groepen) met uiteenlopende wensen, belangen en ideeën constructief bijdragen aan de aanpak van maatschappelijke vraagstukken en omgaan met verschillen tussen henzelf, andere (groepen) inwoners, de gemeente en andere belanghebbenden?
3. Op welke manier(en) dragen vernieuwende aanpakken zoals social design en gamification bij aan en wat zijn werkzame elementen t.b.v.: (zie hoofdstuk 3)
  - het bereiken en actief betrekken van ongeorganiseerde of moeilijk bereikbare groepen en groepen die doorgaans weinig betrokken zijn in participatietrajecten?
  - het 'horen' van diverse stemmen en ideeën rond de aanpak van lokale maatschappelijke opgaven?
  - het voorkomen van 'uitsluiting' of machtsongelijkheid tussen groepen inwoners m.b.t. de invloed op hun leefomgeving en aanpak van vraagstukken die hen raken.
4. Wat is nodig om vernieuwende aanpakken en instrumenten succesvol in te zetten in nieuwe participatietrajecten en wat vraagt dat van gemeente, inwoners en maatschappelijke partners? (zie hoofdstuk 5)
5. Welke leerinzichten en aanbevelingen leveren deze trajecten op voor de nieuw te ontwerpen participatieverordening? (zie hoofdstuk 5)

De inzichten rond deze vragen hebben we gerubriceerd onder de inzichten rond de twee bouwstenen: Bewust gesprek en Energie en vernieuwing (zie hoofdstuk 2 en 3).

## **Werkwijze**

Om tot beantwoording van deze onderzoeksvragen te komen, heeft Movisie de volgende activiteiten uitgevoerd.

### **1. Dataverzameling**

Om inzicht te krijgen in hoe de beide participatietrajecten zijn verlopen en welke ervaringen er zijn opgedaan vanuit het perspectief van diverse betrokkenen zijn verschillende groeps gesprekken en individuele gesprekken gevoerd. Daarnaast zijn relevante beleidsdocumenten en onderzoeksrapporten bestudeerd om tot een vollediger inzicht te komen.

### **Algemeen**

- Beknopte documentenanalyse (beleidsnota Inwoners- en overheidsparticipatie, projectdocumentatie Stadhuisplein en pilot Inwonersbegroting)
- Reflectiegesprekken met strategisch adviseur gemeente Eindhoven

### **Samenspraakproces Integraal Gebiedskader Stadhuisplein**

- Intern evaluatiegesprek met projectteam gemeente
- Externe evaluatiegesprekken met 2 klankbordgroepen (KBG Inwoners en KBG Belangen organisaties), 3 externe ingehuurd intermediairs
- Online enquête onder vertegenwoordigers van alle raadsfracties uit de gemeenteraad

### **Pilot Inwonerbegroting Oud Woensel**

- Intern evaluatiegesprek met projectteam gemeente
- Externe reflectiegesprekken met 3 inwoners en 1 jongerenwerker
- Analyse van uitgevoerde 0 en 1-metingen en onderzoek van Bureau Veldwerk onder inwoners over het traject Buurt Budget
- Interview met betrokken expert Burgerbegroting
- Interview met raadslid gemeente Eindhoven

Een kanttekening is dat we in dit onderzoek met relatief veel medewerkers van de gemeente en door de gemeente ingehuurd partners gesproken hebben. We hebben relatief weinig inwoners geïnterviewd. De inwoners die we gesproken hebben, waren op een bepaalde manier betrokken bij het Buurt Budget. Wel zijn de resultaten van uitgevoerde enquêtes en straatinterviews meegenomen in de dataverzameling. Hierdoor is een iets breder beeld over hoe inwoners het traject op een aantal aspecten beoordelen.

## **2. Literatuuronderzoek Wat werkt kennis**

Om de inzichten en ervaringen over wat volgens betrokkenen in Eindhoven werkt te spiegelen aan inzichten uit andere praktijk- en wetenschappelijke kennisbronnen heeft Movisie ook een beknopt literatuuronderzoek uitgevoerd.

## **3. Analyse en reflectie**

Op basis van de dataverzameling en het literatuuronderzoek heeft Movisie een analyse uitgevoerd naar wat wel en niet werkt in de onderzochte trajecten. Op basis van de verzamelde data én inzichten uit de literatuur zijn we tot lessen gekomen voor toekomstige participatietrajecten.

## **Opbouw notitie**

Deze notitie is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 1: bevat een korte beschrijving van de 2 onderzochte participatietrajecten.
- Hoofdstuk 2: beschrijft op welke manier in de 2 participatietrajecten invulling is gegeven aan bouwsteen 2 Bewust gesprek. En wat volgens betrokkenen daarin goed werkte en wat leer- en verbeterpunten zijn. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 1.
- Hoofdstuk 3: beschrijft op welke manier in de 2 participatietrajecten invulling is gegeven aan bouwsteen 3 Energie en vernieuwing. En wat volgens betrokkenen daarin goed werkte en wat leer- en verbeterpunten zijn. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 3.

- Hoofdstuk 4: beschrijft op welke manier de gemeente in haar werkwijze, processen en houding responsief kan zijn voor de (ervarings-)kennis en ideeën van inwoners en hoe inwoners constructief met onderlinge verschillen kunnen omgaan en bijdragen aan maatschappelijke opgaven. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvraag 2.
- Hoofdstuk 5 bevat lessen en aanbevelingen voor het organiseren van toekomstige participatietrajecten. In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvragen 4 en 5.

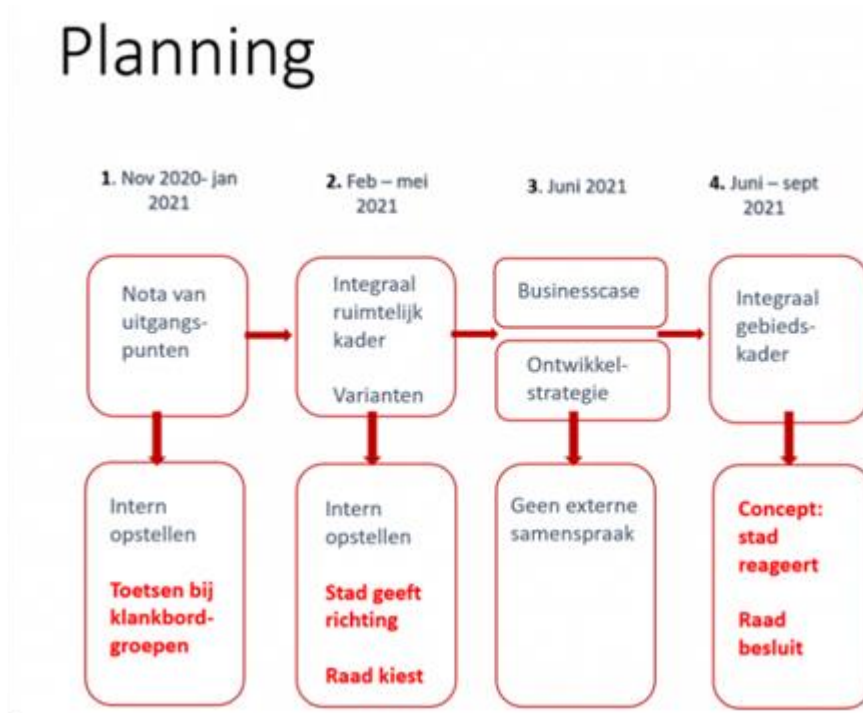


# 1 BESCHRIJVING TWEE GEMEENTELIJKE PARTICIPATIETRAJECTEN

In dit hoofdstuk schetsen we in hoofdlijnen de 2 participatietrajecten die door Movisie zijn onderzocht en de stappen waaruit deze 2 trajecten bestonden. Daarmee verduidelijken we welke onderdelen wel en niet zijn meegenomen als object van onderzoek in deze lerende praktijk.

## 1.1 Samenspraakproces stadhuisplein

Ten behoeve van de totstandkoming van het gebiedskader voor het Stadhuisplein in Eindhoven heeft de gemeente een breed en uitgebreid samenspraakproces georganiseerd. Doel van de samenspraak was om de gemeenteraad in staat te stellen een zorgvuldige afweging van belangen te maken bij de vaststelling van het gebiedskader. Het samenspraakproces bestond uit de volgende fasen:



In de eerste fase is de nota van uitgangspunten besproken met drie klankbordgroepen: omwonenden, belangenorganisaties en ontwikkelaars. Reacties zijn verwerkt en de wijze waarop dit is gedaan, is teruggekoppeld en gepubliceerd.

In de tweede fase zijn stadsbreed meningen en reacties opgehaald via onder meer een digitale enquête en buurtgesprekken: hoe zien Eindhovenaren het Stadhuisplein van de toekomst? Wat vinden zij belangrijk? Bijna 5.500 inwoners gaven hun mening over de betekenis, het gebruik en de inrichting van het Stadhuisplein. Zij lieten hun mening horen via een digitale enquête. Ook zijn in vijf buurten gesprekken

gevoerd met bijna 150 inwoners over de toekomst van het Stadhuisplein. Verder werden jongeren opgezocht, om met name ook van hen te horen wat hun mening is. Ook konden jongeren reageren op vragen en stellingen via Instagram.

De opbrengst hiervan is verwerkt in het Ruimtelijk kader, met daarin drie varianten voor de ontwikkelrichting. Hierover hebben daarnaast gesprekken plaatsgevonden met de klankbordgroepen en ook hun inbreng is verwerkt. De wijze waarop dit is gedaan, is verantwoord in een verslag samenspraak.

In mei 2021 besprak de gemeenteraad het Ruimtelijk kader met de varianten en heeft zij daarover een commissieadvies uitgebracht. Op basis van dit advies en de resultaten uit het doorlopen proces van samenspraak is vervolgens het Integraal Gebiedskader Stadhuisplein opgesteld. De conceptversie daarvan is opnieuw voorgelegd aan de klankbordgroepen, met de uitnodiging hierop te reageren. Hierop zijn 15 reacties met in totaal bijna 200 opmerkingen en suggesties binnengekomen, die wederom allemaal gewogen zijn en aan de gemeenteraad zijn aangeboden.

In september 2021 heeft de gemeenteraad unaniem ingestemd met het Integraal Gebiedskader Stadhuisplein. Op de website van de gemeente Eindhoven is ook de totstandkoming van het integrale gebiedskader en het verloop van het samenspraakproces terug te lezen.

## 1.2 Pilot inwonerbegroting Oud Woensel

De volgende stappen zijn gezet in de Pilot Inwonerbegroting Oud Woensel<sup>2</sup>. We hanteren in deze notitie verder de term Buurt Budget Oud Woensel. In de voorbereidingsfase zijn de aanpak en de participatievormen ontwikkeld. Het projectteam werd samengesteld en verdiepte zich in het vraagstuk. Het projectteam bestond uit zeven leden: projectleider Buurt Budget, ambtelijke opdrachtgever Buurt Budget, twee social designers, communicatieadviseur, trainee gemeente Eindhoven, specialist gebiedsgericht werken. Enkele leden van het projectteam zijn ingehuurd door de gemeente Eindhoven. Er werd een 0-meting uitgevoerd om te achterhalen hoe bewoners voorafgaand aan het project naar de wijk en de gemeente kijken. Vervolgens zijn de volgende fases uitgevoerd:

- **Fase 1: Agenderen** van het Buurt Budget door in gesprek met inwoners te gaan over hun wensen, ideeën en dromen voor de wijk. Hiervoor werden verschillende vormen gebruikt. De opgehaalde wensen, ideeën, dromen en verhalen zijn geanalyseerd en geclusterd door het projectteam. Er zijn in deze fase 70 mensen gesproken.
- **Fase 2: Delibereren**: in deze fase gingen buurtbewoners samen in gesprek over de thema's uit fase 1 en verdeelden het budget hierover. Beoogd was een gemixte aanpak van on- en offline. Vanwege corona vonden alle keuzemomenten uiteindelijk online plaats. In deze fase hebben 111 bewoners het totale budget verdeeld over de belangrijkste thema's voor de wijk.

---

<sup>2</sup> Pilot inwonersbegroting Oud Woensel. Lessen van een democratisch experiment (2021)

- Fase 3: **Ideeën indienen**: bewoners werden op verschillende manieren uitgenodigd om ideeën in te dienen die pasten bij de thema's. Ideeën werden ingediend en toegelicht met een online formulier. Er zijn 48 ideeën ingediend waarvan er na toetsing 35 ideeën overbleven.
- Fase 4: **Stemmen**: inwoners mochten stemmen op de 35 ideeën. Zij werden met deur-aan-deur flyers uitgenodigd om te stemmen: dit kon digitaal, via de website van gemeente Eindhoven, of bij drie fysieke stembureaus. Er hebben in totaal 243 mensen gestemd: 203 online en 40 fysiek. Zes ideeën konden gefinancierd worden uit het Buurt Budget.
- Fase 5: **Ideeën uitvoeren**: samen met indieners van de winnende ideeën werkt de gemeente nu aan de uitvoering. De gemeente streeft ernaar om alle ideeën voor de zomer 2022 uit te voeren en de wijkbewoners hierover te informeren.
- Fase 6: **Evaluatie**: terugblik op de pilot: wat zijn geleerde lessen?

## 2 BEWUST GESPREK: HET ORGANISEREN VAN DIVERSE EN INCLUSIEVE PARTICIPATIE

Dit hoofdstuk brengt in beeld wat er in beide onderzochte participatietrajecten is gedaan om diverse groepen inwoners te bereiken en betrekken en alle partijen gelijkwaardige kansen te geven om mee te praten en mee te doen. Daarbij kijken we wat hierin goed werkte en wat beter kan, gebaseerd op de inbreng vanuit drie perspectieven – inwoners, gemeenten en intermediairs/externe deskundigen. We kijken vanuit de bouwsteen Bewust gesprek naar het organiseren van diverse en inclusieve participatie. In paragraaf 2.1 zoomen we in op het eerste en tweede aspect van de bouwsteen Bewust gesprek; in paragraaf 2.2 gaan we in op het derde aspect.

**Bouwsteen Bewust gesprek:** de veranderingen in de stad en in de samenleving vragen om een aanpak die rekening houdt met de diverse samenstelling van de bevolking:

1. We brengen de diversiteit van meningen en inzichten in kaart om besluitvorming te ondersteunen.
2. We zoeken naar de manier om 'het stille midden' te horen.
3. We blijven ons inspannen om aan alle partijen gelijkwaardige kansen te geven om mee te praten en mee te doen.

### 2.1 'Diversiteit aan meningen' & het horen van 'het stille midden'

**Onderzoeksvraag: Op welke manier is er invulling gegeven aan het horen en benutten van een 'diversiteit aan meningen', het horen van 'het stille midden' en ongeorganiseerde groepen inwoners?**

- **Het betrekken en bevragen van diverse inwonersgroepen op verschillende manieren, op verschillende momenten en verschillende plekken**

Zowel in het traject Samenspraak Stadhuisplein als binnen de pilot met het Buurt Budget in Oud Woensel zijn er door de gemeente en extern ingehuurd partijen diverse methoden en participatie-instrumenten ingezet om zoveel mogelijk stemmen van diverse groepen inwoners en andere stakeholders te kunnen horen. Denk aan Lego Serious Play en Instagram polls om ideeën en meningen van jongeren te verzamelen over het Stadhuisplein. In Oud Woensel werd o.a. gebruik gemaakt van grote dobbelstenen om het gesprek op straat aan te gaan over thema's voor het buurtbudget en werden 100 portemonnees op allerlei plekken in de wijk verstoppt met briefjes erin die informeerden hoe je ideeën voor de buurt kon indienen. In de deliberatiefase en stemfase van het Buurt Budget traject is gebruik gemaakt van online mogelijkheden om deel te nemen.

- **‘Vindplaatsgericht werken’** door aanwezig te zijn op specifiek gekozen plekken waar je een bepaalde groep of juist mix van mensen denkt aan te treffen was in beide participatietrajecten onderdeel van de aanpak.
- **Diverse en doelgroepgerichte inzet van communicatiemiddelen en kanalen**  
In verschillende fasen van beide participatietrajecten is een gevarieerde mix van communicatiemiddelen en kanalen ingezet om inwoners en andere belanghebbenden te informeren over het traject en te stimuleren tot deelname. Om bepaalde doelgroepen beter te bereiken zijn ook specifieke communicatiemiddelen ingezet. Zo is er bij het Buurt Budget gebruik gemaakt van gerichte, aan alle inwoners verstuurd communicatie via huis-aan-huis verstuurd brieven en algemene communicatiemiddelen zoals posters door de hele wijk en berichten via social media-kanalen. Om in diverse wijken meningen en ideeën op te halen over het Stadhuisplein werden in verschillende wijken ook straatgesprekken georganiseerd aan de hand van visuele communicatiemiddelen om juist minder talige mensen uit te nodigen om ook hun stem te laten horen.
- **Externe partijen benutten om inwoners te benaderen**  
In beide participatietrajecten zijn externe bureaus ingezet door de gemeente om (meer) diverse groepen inwoners te bereiken en te betrekken bij onderdelen van het traject. Binnen het Stadhuisplein traject is ook de expertise van een door de gemeente gefinancierde jongerenwerkorganisatie benut. Deze partijen werden ingezet omdat zij over specifieke kennis, expertise, participatie-instrumenten en communicatiemiddelen beschikken waarmee zij bepaalde doelgroepen verwachten te bereiken.

## Wat heeft goed gewerkt?

- **De gerichte (maatwerk) inzet van methoden en instrumenten om participatie laagdrempeliger en aantrekkelijker te maken voor bepaalde doelgroepen** heeft zowel in het Stadhuisplein samenspraakproces als in het Buurt Budget traject laten zien dat sommige, doorgaans lastig te bereiken inwonergroepen, bereikt werden en ook meededen met onderdelen van het participatieproces. Voorbeelden daarvan zijn de relatief grote deelname van jongeren aan een aantal korte peilingen via Instagram en de actieve betrokkenheid van de subgroep skaters en de deelname van expats bij het Stadhuisplein en inwoners met allerlei culturele achtergronden in Oud Woensel in (bepaalde fasen van) het Buurt Budget traject. Ook het gericht aanspreken en bevragen van inwoners op straat in diverse wijken op verschillende momenten heeft naar alle waarschijnlijkheid bijgedragen aan het vergroten van de diversiteit van de deelnemersgroep. Die maatwerkbenadering heeft volgens het interne projectteam ook goed zicht gegeven op de diversiteit aan meningen en belangen. Daarbij lijkt juist de combinatie van meer bekende instrumenten als een enquête en klankbordgroepen met nieuwe en soms meer speelse of visueel aantrekkelijke tools (Lego Serious Play, Instagram polls) helpend te zijn geweest. Uit een onderzoek naar het Buurt Budget traject werd duidelijk dat ongeveer de helft van de respondenten (51%) vond dat het makkelijk was om mee te doen met het project Buurt Budget en slechts 5% het daar niet mee eens was.<sup>3</sup>  
Kanttekening is dat niet voor elk onderdeel of elke fase altijd exact inzichtelijk kon worden gemaakt hoe divers een groep participanten was en op basis van welke kenmerken. Ook vraagt het betrekken van moeilijke doelgroepen voldoende tijd van intermediairs om hen gericht te benaderen.

---

<sup>3</sup> Bron: zie 5

- **Het inzetten van diverse communicatiemiddelen en kanalen en de inzet van specifieke communicatiemiddelen voor bepaalde doelgroepen** heeft in beide trajecten bijgedragen aan het bereiken van een grote en diverse groep inwoners. In het traject Stadhuisplein<sup>4</sup> heeft een digitale enquête bijna 5.500 inwoners bereikt en hebben via Instagram ook circa 12.000 jonge inwoners (18-34 jaar) hun mening over het stadhuisplein laten horen. Daarnaast is met bijna 150 mensen in vijf buurten, verdeeld over heel Eindhoven, gesproken over de functie en toekomst van het Stadhuisplein. Uit een onderzoek na afloop van het Buurt Budget traject werd duidelijk dat ruim de helft (54%) van de inwoners van het traject Buurt Budget had gehoord en dat 29% ook actief heeft meegedaan. Daarbij viel op dat de huis-aan-huis flyers het meest werden genoemd (door 66%) als communicatiemiddel waardoor zij hadden wisten van het traject.<sup>5</sup>
- **Het inzetten van een (door een brede groep inwoners ingevulde) enquête** in het Stadhuisplein traject, maakte scherp inzichtelijk welke meningen er leefden, hoe divers die waren en wie er aantoonbaar ‘meepraatte’ over het stadhuisplein. Het hielp volgens het projectteam ook te laten zien welke dilemma’s er leefden.
- **Het inhuren van externe expertise** heeft volgens het projectteam en de ingehuurd externe partijen bijgedragen aan het sneller en makkelijker bereiken van bepaalde doelgroepen, met de kanttekening dat de beschikbare tijd (in de pilot Buurt Budget) de mogelijkheden heeft beperkt om moeilijk bereikbare groepen goed te bereiken.
- **Werken met het label pilot bij het Buurt Budget**, gaf het projectteam meer ruimte en flexibiliteit. Doordat het Buurt Budget als een pilot is neergezet, ervaaarde het projectteam meer ruimte om met vernieuwende ideeën te komen, waarvan het effect op voorhand nog onduidelijk is. Zoals het op straat neerleggen van portemonnees in een wijk waar ook veel armoede voorkomt. Daarbij speelde de vraag: hoe vinden inwoners dat? Het projectteam ervaaarde de ruimte om dingen te mogen uitproberen, dat dingen mogen mislukken of van het plan mag worden afgeweken. Dit droeg eraan bij dat het projectteam kon kijken naar dat wat er wél mogelijk is.

## Leer- en verbeterpunten

- **Bepaal voorafgaand aan een traject zo precies mogelijk wat diversiteit in het bereik in dit project precies betekent:** Uit de gesprekken met de beide projectteams werd duidelijk dat er onderling verschillende beelden en ideeën leefden over hoe invulling te geven aan diversiteit en dat het helpt om samen vooraf vast te stellen welke inwoners je je precies bereiken en hoe verhoudt dat zich tot de demografie van de wijk en de methoden die worden ingezet
- **Samenwerking tussen gemeente en inwoners:** Het Buurt Budget is geïnitieerd vanuit de gemeente Eindhoven. Inwoners waren hierin deelnemer. Het gemeentelijke projectteam organiseerde het proces en bekeek op welke momenten en op welke wijze inwoners konden participeren in het traject. Het projectteam heeft geprobeerd de participatie samen met een aantal actieve inwoners vorm te geven. Door een aantal overleggen met een paar actieve inwoners bij de start van het traject en een appgroep

<sup>4</sup> Bron: Website [Gemeente Eindhoven](#)

<sup>5</sup> Bron: [Resultaten onderzoek buurtbudget gemeente Eindhoven](#)

waarin inwoners als klankbordgroep konden reageren op ideeën. De rol van de klankbordgroep in het meedenken over het proces was – op eigen verzoek i.v.m. drukte door andere gemeentelijke participatietrajecten – beperkt. Uit de gesprekken met het projectteam en inwoners komt naar voren dat er ruimte voor verbetering is om de participatie meer samen vorm te geven. Burgerbegroting-expert Joop Hofman geeft aan dat als je wilt werken aan gemeenschapsvorming het nodig is om meer te investeren in het actief betrekken van bewoners bij het hele proces. Ook in enquêtes onder inwoners over het Buurt Budget komen signalen naar voren dat meer onderling ontmoeten en samenwerken rond ideevorming wenselijk is.

Voor het verkrijgen van zoveel mogelijk of meer verfrissende ideeën voor de buurt, lijkt de huidige werkwijze van het Buurt Budget ook voldoende. Het gemeentelijk projectteam benoemt het proces meer samen met inwoners vormgeven als verbeterpunt. Daarnaast oppert een betrokken inwoner om bewoners uit de buurt veel meer te betrekken bij de uitvoering, bijvoorbeeld door hen zelf straatinterviews te laten doen. Om daarmee te zorgen voor meer draagvlak en betrokkenheid van inwoners.

- **Maak meer gebruik van sleutelfiguren<sup>6</sup> in de wijk** om meer diverse groepen te bereiken of te betrekken. Het projectteam Buurt Budget benoemt dat men hier meer uit zou kunnen halen, bijvoorbeeld door bepaalde etnisch-culturele gemeenschappen in de wijk actiever te betrekken. Het projectteam oppert dat het zelf ook meer divers zou kunnen zijn samengesteld. Dat zou ook kunnen helpen bij het bedenken van manieren om specifieke doelgroepen te bereiken.

## 2.2 Gelijkwaardige kansen om te participeren

### Onderzoeksvraag: Op welke wijze is geprobeerd om participatie laagdrempelig te organiseren en alle (betrokken) partijen gelijkwaardige kansen te geven om mee te praten en mee te doen?

Een aantal aspecten (o.a. de ingezette mix aan participatie-instrumenten) hebben naast het bereiken van *diverse* groepen inwoners óók bijgedragen aan het toegankelijker maken van de participatieprocessen voor meer en diverse groepen inwoners. Daarmee hebben verschillende partijen kansen gekregen om mee te praten en mee te doen. Wel is er een onderscheid tussen inwoners(groepen) en partijen die meer of minder intensief en/of frequent betrokken zijn geweest. De klankbordgroepen in het Stadhuisplein traject hadden een andere mate van betrokkenheid dan de inwoners die eenmalig hun mening hebben laten horen via een enquête, een straatgesprek of een peiling via sociale media.

- **Combinatie van het benutten van opbrengsten uit eerdere participatietrajecten en het bevragen van nieuwe groepen en ruimte om die opbrengsten te verrijken**  
Binnen het traject Buurt Budget heeft een groep actieve bewoners de gemeente thema's aangereikt die volgens deze groep al aangaven welke thema's voor de wijk belangrijk zijn. Deze thema's waren het resultaat van eerdere participatietrajecten waarbij een deel van de inwoners uit de wijk betrokken waren. Het projectteam heeft ervoor gekozen om deze thema's als uitgangspunt te nemen en te gaan luisteren

---

<sup>6</sup> Sleutelfiguren zijn mensen uit een gemeenschap die een verbindende rol spelen tussen de leden van de gemeenschap en tussen de gemeenschap en de instanties. Het zijn mannen en vrouwen die als vrijwilliger of professional, al dan niet verbonden aan een zelforganisatie, een (informeel) leidende rol vervullen in hun gemeenschap. Bron: [Handreiking-Verandering-van-Binnenuit.pdf \(movisie.nl\)](#)

naar wat er nog meer leeft, ook bij andere bewoners. Een deel van de groep actieve inwoners heeft in het begin van het proces ook meegedacht over de organisatie van het participatieproces, maar is naarmate het traject vorderde steeds minder betrokken geweest.

- **Op een positieve manier het gesprek voeren met inwoners, over wat leuk en minder leuk is in de wijk.** Het projectteam dat het Buurt Budget uitvoerde, vond dat een (deel van) de thema's die voortkwamen uit eerdere participatietrajecten in de wijk vooral probleemgericht ingestoken waren. Er is voor gekozen om bij het ophalen van thema's te kiezen voor het perspectief wat mensen graag in de wijk zouden willen, vanuit de gedachte dat meer inwoners daarover hun mening zouden willen geven.
- **Het projectteam Stadhuisplein heeft specifieke aandacht besteed aan de toegankelijkheid van het participatieproces en de participatie-instrumenten zelf.** Zo is alle informatie op de website digitaal toegankelijk gepresenteerd en is in de keuze voor de mix van participatie-instrumenten ook bewust rekening gehouden met het betrekken van laaggeletterden.
- **Het inzetten van een mix aan participatie-instrumenten om specifieke groepen in staat te stellen en/of te verleiden om deel te nemen aan het participatietraject (zie ook 2.1).**
- **In beide participatietrajecten zijn er bewust verschillende fysieke én digitale 'plekken' gekozen** om daar de inbreng van inwoners op te halen en is dat ook op verschillende momenten gedaan om de kans te vergroten dat verschillende groepen konden deelnemen aan onderdelen van de participatietrajecten.

## Wat heeft goed gewerkt?

- De inzet van een **mix aan participatie-instrumenten** waarin bewust rekening is gehouden met het betrekken van laaggeletterden en groepen, zoals jongeren, die niet vanzelfsprekend deelnemen, heeft de toegankelijkheid en de aantrekkelijkheid van de participatie vergroot. Een voorbeeld van het verlagen van de drempel om mee te doen zijn de borden met veel plaatjes en weinig tekst, die in de diverse wijken zijn gebruikt om meningen over stadhuisplein inrichting te peilen. Ook de variatie in plekken (in wijken, op het Stadhuisplein, online) en momenten waarop input is opgehaald heeft bijgedragen aan het bieden van meer gelijkwaardige kansen om te kunnen deelnemen aan (onderdelen van) de participatietrajecten.
- De keuze om naast de inhoudelijke inbreng van een groep actieve inwoners uit eerdere trajecten in Oud Woensel toch **opnieuw de wijk in te gaan** heeft nieuwe (groepen) bewoners de kans gegeven zich uit te spreken en dit heeft tot verrijking van de inbreng geleid. Er is een verschuiving in de thema's ontstaan waarbinnen ideeën ingediend konden worden, waarbij de aandacht voor groen een breed gedeeld thema binnen de hele wijk bleek te zijn. Ook bleek uit de ingediende ideeën dat ook nieuwe (groepen) inwoners de mogelijkheid benutten om met hun idee voor de wijk deel te nemen aan het Buurt Budget.
- Het werken met **aparte klankbordgroepen** droeg er in het samenspraakproces Stadhuisplein aan bij dat verschillende groepen (inwoners, belangenorganisaties en projectontwikkelaars), met verschillende belangen en wensen, beter hun eigen stem konden laten horen in hun contact met de gemeente. Dat gold in het bijzonder tijdens de corona-beperking, waardoor de overleggen veelal online plaatsvonden.



- Alle informatie rond het Stadhuisplein op de site is **digi-toegankelijk** gepresenteerd, ook het Integraal Gebiedskader. Daarmee zijn meer mensen in de gelegenheid gesteld kennis te nemen van het verloop en de opbrengsten van het participatieproces.

## Leer- en verbeterpunten?

- **Het is waardevol voor participatieprocessen om op enig moment in het proces verschillende groepen betrokkenen en belanghebbenden samen aan tafel te hebben.**

Uit gesprekken met vertegenwoordigers van klankbordgroepen bleek behoefte aan uitwisseling. In de eerste plaats om elkaars standpunten en ideeën te leren kennen en oog te hebben voor andere en andermans belangen. Ten tweede omdat partijen kunnen profiteren van elkaars kennis en inzichten en mogelijk ook kansen voor samenwerking zien of een gedeeld belang samen willen inbrengen. Ook een van de extern betrokken partijen onderschrijft dat het waardevol is om samen met de betrokken partijen om de tafel te gaan, om te horen wat andere partijen belangrijk vinden en ook hun afwegingen beter te begrijpen.

Het samenbrengen en informeren van diverse groepen betrokkenen kan op deze manier ook bijdragen aan het verminderen van machtsongelijkheid tussen groepen inwoners (en andere belanghebbenden) met betrekking tot de invloed op hun leefomgeving en aanpak van vraagstukken die hen raken.

- De communicatie rond het Buurt Budget vond, na een bewuste afweging door het projectteam, plaats in het Nederlands en Engels. **Het vraagt in wijken waarin (naar verwachting) veel inwoners wonen die de taal onvoldoende beheersen, meer aandacht voor het bereiken en betrekken van deze groepen in alle fasen.** Dat geldt ook voor degenen die niet digi-vaardig zijn. Dat niet iedereen met de ingezette communicatie-instrumenten is bereikt, werd ook duidelijk uit de 1-meting binnen het buurttraject. Daaruit valt overigens niet af te leiden welke specifieke groepen minder zijn bereikt.<sup>7</sup>

- In de voorfase van het agenderen van thema's voor het Buurt Budget heeft het projectteam veel tijd en moeite geïnvesteerd – veel verschillende participatievormen – en is de inschatting dat men op straat een hele diverse groep heeft gesproken. In de **deliberatieve fase en de fase van het indienen van ideeën is er een minder diverse groep** bereikt. Hoe de diversiteit bij het stemmen is geweest, weten we (Movisie) nog niet.

De deliberatieve fase heeft noodgedwongen vanwege corona online plaatsgevonden en dit heeft voor sommige groepen de drempel om mee te doen waarschijnlijk verhoogd. Uit de uitgevoerde metingen door gemeente Eindhoven blijkt dat de respondenten gemiddeld wel tevreden zijn met het verloop van de deliberatie.<sup>8</sup>

Het gemeentelijk projectteam was deels van mening dat deliberatie door een beperkte groep inwoners aansprekend wordt gevonden en daarmee niet voor een brede groep geschikt is. Expert Joop Hofman wijt dit meer aan de digitale vorm waarin de deliberatie plaatsvond.

- **Het ondersteunen van inwoners bij het indienen van ideeën** is een verbeterpunt in participatie-trajecten waar de ideeën van inwoners (voor hun wijk of op een specifiek vraagstuk) een belangrijke rol spelen, zoals in het Buurt Budget, volgens Movisie.

<sup>7</sup> Bron: Resultaten onderzoek buurtbudget gemeente Eindhoven

<sup>8</sup> Bron: Resultaten onderzoek buurtbudget gemeente Eindhoven

- **De samenwerking met formele en informele partijen die in de wijk of gemeentebreed actief zijn** op een bepaald thema of die toegang tot een relevant netwerk of achterban hebben, kan meer worden benut volgens Movisie. Er is in het Buurt Budget traject weinig gebruik gemaakt van sleutelfiguren om bepaalde groepen in de betreffende buurten gericht te benaderen of te betrekken bij het traject buurtbudget. Dat werd ook beaamt door het projectteam en had vooral met de tijdsdruk te maken van het proces.
- **Er moet bewuster nagedacht worden over de betekenis en de invulling van begrippen als diversiteit en 'het stille midden'**  
 Wat betekent diversiteit in de context van een project, wat zijn de kenmerken waarop je onderscheid wilt maken (leeftijd, geslacht, postcode, inkomen etc.) en wat vraagt het om op basis van dergelijke kenmerken deze groepen te willen bereiken. Een tweede aandachtspunt is het verschil tussen het horen van diverse doelgroepen en het horen van diverse meningen. De mening van inwoners (bijvoorbeeld jongeren) binnen een bepaalde groep kan sterker verschillen dan de mening tussen groepen. Dit werd in de evaluatie van beide participatietrajecten als verbeterpunt genoemd. Daarnaast bleek dat over de term 'het stille midden' bij zowel intern als extern betrokken partijen verschillende beelden en interpretaties bestaan.
- **Het bereiken van een diverse groep inwoners vraagt voldoende tijd**  
 Om een meer diverse groep te bereiken, is voldoende tijd en vroegtijdige betrokkenheid van inwoners en andere stakeholders van cruciaal belang. Ook eventuele samenwerking met sleutelfiguren dient tijdig te worden opgestart. Zij hebben op hun beurt ook weer tijd nodig om inwoners uit hun eigen netwerk te bereiken en motiveren deel te nemen. Ditzelfde geldt ook voor het inhuren van experts. Het Buurt Budget kende een strak tijdpad. Het projectteam heeft alle zeilen bijgezet om de uitvoering hierbinnen te realiseren. Het projectteam heeft zoals eerder beschreven diverse acties ingezet om een diverse groep inwoners in Oud Woensel te kunnen bereiken. Als er meer tijd zou zijn geweest, zou er – logischerwijs – nog meer ruimte zijn geweest voor aanvullende acties op het gebied van diversiteit. Bijvoorbeeld door de projectgroep zelf meer divers te maken qua samenstelling, meer te werken met sleutelfiguren, communicatie ook in andere talen dan Nederlands en Engels vorm te geven. Kanttekening daarbij is dat communicatiemiddelen in extra talen ook extra kosten met zich meebrengen.

### 3 ENERGIE EN VERNIEUWING: VERNIEUWENDE PARTICIPATIEVORMEN

Dit hoofdstuk brengt in beeld wat er in beide onderzochte participatietrajecten is gedaan om vernieuwende participatievormen en methodieken in te zetten en wat dit oplevert om meer diverse groepen inwoners te bereiken en betrekken. Daarbij kijken we wat hierin goed werkte en wat beter kan, gebaseerd op de inbreng vanuit drie perspectieven – inwoners, gemeenten en intermediairs/externe deskundigen. We kijken vanuit de bouwsteen Energie en vernieuwing naar het organiseren van participatie.

**Bouwsteen Energie en vernieuwing:** de snelle (digitale) ontwikkelingen in de maatschappij en het innovatieve karakter van Eindhoven vragen om samen met de stad in te zetten op continue ontwikkeling en vernieuwing van ons participatie-instrumentarium en -methoden:

1. We werken aan vernieuwing van vormen en methoden van participatie, zoals het gebruik van nieuwe technologieën en gamification.
2. We zetten in op doorontwikkeling van kennis en expertise.
3. We stimuleren samenwerking met creatieve partijen in het vormgeven van participatietrajecten.

#### **Onderzoeksvraag: Op welke wijze is in samenwerking met creatieve partijen gewerkt aan vernieuwing van vormen en methoden van participatie, zoals het gebruik van nieuwe technologieën en gamification?**

- **Het inzetten van externe partijen/intermediairs/sleutelfiguren die al een netwerk en/of een achterban of ingang hebben** bij een bepaalde doelgroep, die bekend zijn in een bepaalde gemeenschap of subcultuur en daar een bepaalde positie in hebben (zoals Dynamo) of in staat zijn deze groep aan te spreken. In het Stadhuisplein traject is door de gemeente bewust gebruik gemaakt van de expertise en netwerken van externe partijen om bepaalde groepen inwoners beter en/of sneller te bereiken én te betrekken.
- **Het inzetten van externen die de kunst verstaan om te communiceren op manieren (met communicatiemiddelen en in een vorm en taal) die aanslaan en aansluiten bij specifieke groepen.** In beide participatietrajecten heeft de gemeente ervoor gekozen om de (proces)ontwerp- en communicatie expertise en creativiteit van social designers en communicatie-adviesbureaus in te huren om onderdelen van het participatieproces aantrekkelijk en laagdrempelig te maken voor specifieke doelgroepen zoals jongeren, laaggeletterden en expats, die niet vanzelfsprekend mee doen met participatietrajecten. Externe partijen onderscheiden zich door de manier van vraagstelling en het inzetten van (spannendere) participatietools en processen (techniek) die de creativiteit stimuleert. Social Design Bureau Zeewaardig kreeg binnen het traject Buurt Budget de opdracht om een creatievere aanpak van de verdeling van het budget te organiseren, en daarbij een zo divers mogelijk publiek te bereiken. Binnen het Stadhuisplein kreeg bureau Morgenmakers de opdracht om zich specifiek te richten op minder geletterde inwoners door de inzet van visuele middelen om inbreng op te halen. Jong en je Wilt wat

gebruikte Instagram polls om jongeren via korte stellingen te bevragen en zette Lego Serious Play in om een groep jongeren hun ideale Stadhuisplein te laten bouwen. Dynamo maakte een film met jongeren over hun ideeën voor het Stadhuisplein.

## Wat heeft goed gewerkt?

- **Snelle ‘bruggenbouwers’**

De voor het Stadhuisplein ingehuurde bureaus en de jongerenwerkorganisatie konden een brug slaan tussen (groepen) inwoners en de gemeente. Door het gebruik van bepaalde vormgeving in de communicatie- en participatietools wisten ze aan te sluiten bij de belevingswereld van jongeren en hen zo te bereiken en te verleiden om mee te doen.

In het Stadhuisplein traject zijn in een beperkte tijd groepen bereikt die normaliter minder makkelijk te mobiliseren zijn voor participatietrajecten. Dit heeft binnen de tijd en de mogelijkheden die er waren tot respons geleid van (sub)groepen die niet vanzelfsprekend mee doen. Wel wordt door intermediaire partijen aangegeven dat er qua bereik van met name groepen met een diverse cultureel etnische achtergrond nog winst te behalen valt, maar dat dit meer tijd vraagt.

- **Ruimte voor maatwerk in participatie**

In beide trajecten wordt door extern ingehuurde experts de ruimte gewaardeerd die de gemeente bood om participatie op maat te maken voor bepaalde doelgroepen en daarin naar eigen inzicht de meest geschikte tools en participatievormen voor in te kunnen zetten.

- **De ingezette participatietools leiden tot meer of kwalitatief betere respons**

Het inzetten van een sociale media kanaal als Instagram door een jongerencommunicatie-adviesbureau in het Stadhuisplein traject heeft tot een relatief hoge respons onder jonge inwoners geleid. Het inzetten van voldoende advertentiebudget als booster voor (in dit geval) een Instagram campagne was hiervoor een belangrijke randvoorwaarde volgens de ingehuurde experts. Ook de ingezette participatievorm *Lego Serious Play* heeft (volgens de social designers) door de visuele opbrengst van de plein-ontwerpen veel meer informatie opgeleverd dan je via het stellen van vragen had gekregen.

- **Beschikbaar budget voor inhuur expertise en interne capaciteit**

Binnen beide participatietrajecten was er een toegekend budget voor het inzetten van externe expertise en specifieke participatiemethodieken en communicatiemiddelen.

## Leer- en verbeterpunten?

- **Betrek externe partijen vroegtijdig en geef hen voldoende tijd om hun meerwaarde te verzilveren.**

De drie partijen binnen het Stadhuisplein traject hadden graag meer tijd gehad om hun specifieke inzet in het samenspraakproces voor te bereiden. Met name om meer culturele diversiteit en ook meer kwetsbare groepen jongeren te bereiken binnen de beoogde groep deelnemers aan het samenspraakproces.

- **Andere vorm van terugkoppeling van resultaten.** De 3 intermediaire partijen die betrokken waren in het Stadhuisplein traject koppelen normaliter zelf terug aan hun doelgroep wat er met de door hen verzamelde inbreng gebeurt verderop in het proces. Dat was in dit samenspraakproces niet mogelijk. De

gemeente bood deelnemers wel de mogelijkheid om per e-mail op de hoogte gehouden te worden over de voortgang van het proces. De intermediairs betwijfelen of de doelgroep jongeren dat soort nieuwsupdates per e-mail leest. Ze pleiten voor andere manieren van terugkoppeling aan de bevraagde doelgroepen.

## 4 RESPONSIVITEIT EN OMGAAN MET VERSCHIL

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op onderzoeksvragen 2A en 2B.

Deze vragen zijn deels door Movisie meegenomen in gesprekken die zijn gevoerd met de diverse betrokkenen in de twee participatietrajecten. De antwoorden en aanbevelingen zijn daarmee deels gebaseerd op die inbreng en daarnaast op observaties van de Movisie-adviseurs en inzichten uit andere praktijken en onderzoek hieromtrent. Gedurende gesprekken tijdens het onderzoeken van de twee trajecten werd duidelijk dat deze vragen deels al werden beantwoord naar aanleiding van de vragen die direct samenhangen met de bouwstenen zoals in hoofdstuk 1 beschreven. De punten die hier worden genoemd vormen een inhoudelijke aanvulling op de leer- en verbeterpunten uit hoofdstuk 2 en 3.

### 4.1 Responsiviteit en ruimte voor inwoners

**Onderzoeksvraag 2A: Hoe kunnen de gemeente en maatschappelijke partners in hun werkwijze, processen en houding responsief zijn en ruimte creëren voor de (ervarings-)kennis, ideeën en initiatieven van diverse inwoners(groepen)? En wat vraagt dit van hen?**

- **Politieke wil en draagvlak om ruimte te maken voor de ideeën en ervaringen van inwoners**

De aanleiding voor de pilot Buurt Budget was politiek: vanuit een motie vanuit de gemeenteraad van D66 en Denk. Oorspronkelijke vraag was om 10% van de gehele gemeentebegroting vorm te geven via burgerbegrotingen en daarmee inwoners meer zeggenschap te geven over de besteding van gemeentelijke gelden. Daar is door het college uiteindelijk niet voor geadviseerd, er is gezocht naar een kleinschaliger mogelijkheid om burgers meer zeggenschap te geven over besteding van middelen in hun eigen buurt. Er is besloten in 1 wijk (2 buurten) een experiment te doen met een Buurt Budget. Uit onderzoek door de gemeente Eindhoven blijkt ook dat 68% vindt dat de gemeente Eindhoven meer moet investeren in inspraakmomenten zoals het Buurt Budget en dat 55% van de bewoners vaker op deze wijze een Buurt Budget willen verdelen in de buurt.<sup>9</sup> Dit is een indicatie dat er onder inwoners draagvlak lijkt om meer directe invloed op hun buurt uit te kunnen oefenen. Dat komt overeen met bevindingen uit tal van onderzoeken naar participatie.

- **Ruimte voor procesmatige betrokkenheid naast inhoudelijk inbreng**

Het traject Buurt Budget is geïnitieerd door de gemeente Eindhoven die de regie over het proces voerde en inwoners – in de rol van deelnemers – in de verschillende fasen de ruimte heeft geboden om mee te doen met het traject. Deze opzet past volgens expert burgerbegroting Joop Hofman bij het doel om zoveel mogelijk of meer verfrissende ideeën te genereren voor de buurt. Als je een dergelijk participatietraject ook of vooral wilt betrekken om gemeenschapsvorming te stimuleren dan vraagt dat volgens Hofman het investeren in het betrekken van bewoners bij het hele proces en het organiseren van

---

<sup>9</sup> Bron: [Resultaten onderzoek Buurt Budget](#)

workshops en informatiebijeenkomsten ter voorbereiding op deelname. De ervaringen in andere gemeenten die een burgerbegrotingstraject hebben doorlopen, leren dat het de diversiteit van groepen inwoners ten goed komt. In datzelfde traject ontbrak ook de ondersteuning van inwoners voor het ontwikkelen van hun ideeën tot een plan om in te dienen of het bij elkaar brengen van groepen inwoners om met elkaar aan ideeën te werken. Wel zijn er na het indienen van de ideeën gesprekken gevoerd met de indieners van sommige ideeën. Doel was om met hen te kijken of die in enkele gevallen concreter konden worden of om bepaalde belemmeringen in de uitvoering te bespreken en te kijken wat eventueel aangepast kon worden.

- **Ruimte voor ideeën en ervaring van inwoners vragen om duidelijke (participatie)kaders**

In het onderzoeken van beide participatietrajecten kwamen enkele aandachtspunten naar voren die het belang onderstrepen van duidelijke participatiekaders. In het Buurt Budget traject werd tijdens de fase van het ideeën indienen duidelijk dat niet alle ideeën daadwerkelijk gerealiseerd kunnen worden omdat ze soms stuiten op juridische beperkingen. Aan de voorkant van het proces was door het projectteam aangegeven dat ideeën hierop getoetst zouden worden. In datzelfde traject kwam vanuit een groep actieve bewoners ook kritiek dat er te weinig werd gedaan met de ideeën en ervaringen die in eerdere trajecten in de wijk al waren gegenereerd. Uit evaluatieonderzoek<sup>10</sup> werd ten slotte nog duidelijk dat voor het stemmen op ideeën in een buurt ook kaders wenselijk zijn. De feedback was dat er nu te veel ideeën waren waarop gestemd kon worden en dat er vragen waren over in hoeverre bepaalde ideeën niet eigenlijk onderdeel waren van lopende gemeentelijke beleidsopgaves. Dat laatste punt werd ook door het projectteam al gesignaleerd waarbij ook gekeken werd welke ideeën mogelijk input konden zijn voor lopende of geplande beleidsuitvoeringsplannen en budgetten.

Uit de gesprekken met klankbordgroepen in het Stadhuisplein traject werd duidelijk hoe belangrijk het is om bij de start van participatietrajecten richting participanten zo helder mogelijk te zijn over eventuele uitgangspunten en kaders die al vaststaan. In de reflectiegesprekken met het projectteam en later met de klankbordgroepen bleken er verschillende beelden te bestaan over de invloed en ruimte die de deelnemers feitelijk hadden. Het gevoel of de ervaring dat er volgens inwoners sprake is van 'schijninspraak' is een belangrijke voedingsbodem voor wantrouwen van burgers in de overheid.<sup>11</sup> Daarnaast blijkt uit ander onderzoek dat de uitgangspunten van een participatieproces voldoende ruimte moeten bieden voor het aanpassen van beleid of de uitvoering ervan en dat het vertrouwen dat deelnemers hebben in hun gemeente toeneemt als zij het participatieproces als eerlijk ervaren, ook al is de uitkomst niet in hun voordeel.<sup>12</sup>

- **Responsiviteit vraagt ruimte en tijd voor bewoners om mee te doen**

Binnen het Stadhuisplein traject is door de gemeente extra ruimte gemaakt voor bepaalde belangenorganisaties en direct betrokken omwonenden (vertegenwoordigers van VVE's). Het projectteam heeft geprobeerd hen meer tijd en ruimte te geven om hun inbreng te leveren en hen mee te nemen in het proces. Zij hebben ook inzage gehad in concept documenten (die nog niet openbaar toegankelijk waren). Toch gaven zij in reflectiegesprekken aan dat de hoeveelheid en complexiteit van notities om meer tijd vroeg en soms was de timing ongelukkig. Dit verhield zich, zo bleek uit gesprekken met het projectteam,

---

<sup>10</sup> Bron: [Evaluatierapport Pilot Inwonersbegroting Oud Woensel](#)

<sup>11</sup> Wonderen, R. van e.a. (2020) Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk, verhalen van burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties.

<sup>12</sup> Bleijenberg, C. (2021) 'In gesprek of uitgepraat? Over de betekenis van gesprekken voor het verloop van lokale participatieprocessen

soms moeizaam met de gewenste bestuurlijke snelheid die ook werd gevraagd in het proces. In het Buurt Budget traject bleek een groep actieve bewoners, mede omdat er tegelijk een ander intensief participatietraject in de wijk gaande was, naar eigen zeggen beperkt in staat om een actieve rol te vervullen. Ook was er enige onvrede onder deze groep over de wijze waarop de opbrengsten uit eerder participatietrajecten werden meegenomen in dit traject. Bij een aantal van hen heerste het idee dat ze werk opnieuw moesten doen.

## 4.2 Constructief omgaan met verschillen

### Onderzoeksvraag 2B: Hoe kunnen inwoners(groepen) met uiteenlopende wensen, belangen en ideeën constructief bijdragen aan de aanpak van maatschappelijke vraagstukken en omgaan met verschillen tussen henzelf, andere (groepen) inwoners, de gemeente en andere belanghebbenden?

Deze vraag kan op grond van de gevoerde gesprekken en beschikbare informatie slechts beperkt worden beantwoord en vraagt meer gesprekken met inwoners zelf over hoe zij hier tegen aankijken. De antwoorden zijn gebaseerd op gesprekken met leden van klankbordgroepen betrokken bij het Stadhuisplein traject en enkele inwoners betrokken bij het Buurt Budget.

- **Het duidelijk en tijdig communiceren van de wijze waarop verschillende belangen gewogen worden** verkleint de kans op discussie en verlies van vertrouwen van sommige betrokkenen in de wijze waarop het participatie- en samenspraak proces is georganiseerd. Nu bleek uit de evaluatie van een van de klankbordgroepen in het Stadhuisplein traject dat er discussie was over de weging van aantallen ingevulde enquêtes door de achterban van verschillende belangengroepen. Ook was er onduidelijkheid over hoe de gemeente omging met de stem en belangen van projectontwikkelaars in het samenspraakproces. Hierdoor ontstonden geruchten die al bestaand wantrouwen voedde over zaken die al zouden zijn bepaald door de gemeente.

In het Buurt Budget traject speelde de weging van belangen niet zo zeer doordat inwoners stemden op elkaars ideeën. Wel kwam er uit de evaluatie een signaal naar voren dat als je als (nieuwe) inwoner zonder dat je veel mensen kent in de wijk veel minder kans maakt dat er op jouw idee wordt gestemd. Het idee bestaat dat groepen bewoners die elkaar al langer kennen met elkaar sommige inwoners het idee hadden dat ‘mensen die er al langer zitten met elkaar ideeën bespreken en deze dan indienen en samen op hun idee stemmen’.<sup>13</sup>

- **Uitwisseling tussen groepen deelnemers en ruimte voor ‘deliberatie’**  
In beide trajecten was er ruimte voor onderlinge uitwisseling tussen betrokkenen. Zo was er in het Buurt Budget – in lijn met aspecten van de methodiek Inwonerbegroting – sprake van een ‘deliberatiefase’ waarin o.a. het beschikbare budget door deelnemers werd verdeeld over de thema’s. Door Corona moest die noodgedwongen wel online plaatsvinden. Uit een enquête onder de deelnemers aan de deliberatiefase bleek dat zij hierover overwegend positief waren en blij dat ze worden betrokken en mee kunnen beslissen.<sup>14</sup> Er is niet gevraagd in hoeverre deze vorm volgens hen ook heeft bijgedragen aan

<sup>13</sup> Bron: interne onderzoeksrapportage gemeente Eindhoven o.b.v. enquête over de stemfase van het Buurt Budget

<sup>14</sup> Bron: [Resultaten onderzoek Buurt Budget](#)



meer onderling begrip. Enkele inwoners gaven in deze enquête<sup>15</sup> na het stemproces ook terug dat ze ene dergelijke mogelijkheid om andere initiatiefnemers te ontmoeten en kennis te nemen van elkaars ideeën hadden gemist. Het projectteam zag dit zelf ook als een ontwikkelpunt.

Ook in het Samenspraakproces rond de ontwikkeling van het integrale gebiedskader Stadhuisplein was er tussen leden van de twee klankbordgroepen behoefte om met andere klankbordgroepen uit te wisselen. Binnen de klankbordgroep was er inzicht in de verschillende meningen, maar meningen uit andere klankbordgroepen zijn niet in onderlinge gesprekken uitgewisseld. Dit had de deelnemers meer inzicht kunnen geven in gedeelde visie en belang, waar verschillende klankbordgroepen met elkaar hadden kunnen optrekken. Overigens waren de standpunten en visies van de klankbordgroepen wel zichtbaar in de door de gemeente opgestelde (tussen)notities.

Naast de klankbordgroep leden deden ook de intermediaire partijen die waren ingehuurd voor onderdelen van het participatieproces de suggestie om groepen betrokkenen in het proces met elkaar uit te laten wisselen over ideeën en standpunten.

- **Het faciliteren van onderlinge uitwisseling tussen externe bureaus/intermediairs in het proces.** In het Stadhuisplein traject noemden hadden de drie partijen graag de mogelijkheid gehad om onderling uit te wisselen met de andere intermediairs. Op die manier had kruisbestuiving kunnen ontstaan. Nu ontmoetten deze partijen elkaar pas bij de evaluatie van het proces. Ze verwachtten dat dit voor het proces meerwaarde kan opleveren, bijvoorbeeld in het gebruiken van elkaars formats of voor het traject gemaakte visuele hulpmiddelen.  
Binnen het Buurt Budget traject waren de externe partijen zelf vertegenwoordigd in het projectteam en konden zo direct met elkaar en de gemeente uitwisselen.  
Hun rol verschilde overigens wel van de genoemde partijen in het Stadhuisplein traject.
- **De grote rol van extern ingehuurde partijen en de kosten van die inzet** zijn wel in elk participatietraject een aandachtspunt. In het Buurt Budget traject verschilden de meningen tussen diverse betrokkenen over hoe de totale kosten voor de organisatie van de participatie zich verhielden tot het budget voor de buurt zelf. Het ging echter ook om een experiment waarbij bij toekomstige trajecten de leerervaringen en inzichten ook tot lagere kosten kunnen leiden. In breder perspectief kun je ook de vraag stellen of meer inzet van bewoners bij de organisatie van bepaalde participatie-trajecten (zoals het Buurt Budget traject) behalve, meer eigenaarschap ook tot minder kosten kan leiden. Die vraag hangt wel samen met het beoogde doel van het traject. Als snel en effectief zoveel mogelijk ideeën ophalen bij een brede groep het doel is, is een grotere rol voor externe partijen voor de hand liggend. Als gemeenschapsvorming en het creëren van mede-eigenaarschap voorop staan, is een grotere rol voor bewoners in plaats van externe partijen logisch.

---

<sup>15</sup> Bron: zie 13

## 5 GELEERDE LESSEN EN AANBEVELINGEN VOOR TOEKOMSTIGE TRAJECTEN

Op basis van de analyse van de uitkomsten van de verschillende reflectiegesprekken en reflectie vanuit andere praktijken en uit (wetenschappelijk) onderzoek komt Movisie tot een aantal geleerde lessen en aanbevelingen voor het organiseren van toekomstige participatietrajecten. Die geleerde lessen hebben zowel betrekking op zaken die in de onderzochte trajecten goed hebben gewerkt en vaker toegepast kunnen worden als om zaken die vragen om (meer) aandacht of verbetering.

Deze zijn geordend naar 2 van de 3 bouwstenen van de nota Inwoners- en overheidsparticipatie (2021) van gemeente Eindhoven. In het onderzoek lag de focus op de bouwstenen *Bewust gesprek* en *Energie en vernieuwing*. De aanbevelingen zijn op onderdelen nog verrijkt op basis van een reflectiesessie met een groep van circa 15 ambtenaren vanuit verschillende functies en domeinen (gebiedsontwikkeling, communicatie, beleidsambtenaren, strategisch adviseurs).

### 5.1 Bewust gesprek

**Bouwsteen Bewust gesprek:** de veranderingen in de stad en in de samenleving vragen om een aanpak die rekening houdt met de diverse samenstelling van de bevolking:

1. We brengen de diversiteit van meningen en inzichten in kaart om besluitvorming te ondersteunen.
2. We zoeken naar de manier om 'het stille midden' te horen.
3. We blijven ons inspannen om aan alle partijen gelijkwaardige kansen te geven om mee te praten en mee te doen.

#### 1. Analyseer de belanghebbenden en expliciteer wat 'diversiteit' betekent

Analyseer welke (groepen) inwoners en andere stakeholders door het project of plan worden geraakt en dus wie idealiter aan het participatietraject zouden moeten deelnemen. Expliciteer wat in het betreffende traject wordt verstaan onder begrippen als 'diversiteit' en 'het stille midden'. Over wie hebben we het dan precies en welke 'stemmen' en meningen zijn van belang?

Wees je er ook van bewust dat de diversiteit aan meningen binnen groepen (bijvoorbeeld jongeren) soms groter kan zijn dan tussen verschillende groepen. Een hulpmiddel om oog te hebben voor diversiteitsfactoren (zoals leeftijd, educatie, religie & levensbeschouwing, sociaal-culturele achtergrond) is het [diversiteitsvlechtwerk](#).

## VERBINDING MAKEN MET SPECIFIEKE DOELGROEPEN BV. JEUGD



### 2. Investeer in partnerschap tussen inwoners en gemeente in trajecten

Werken vanuit partnerschap tussen inwoners en overheid is een belangrijk kenmerk om een participatie meer inclusief te maken.<sup>16</sup> Dit partnerschap kan zowel op het niveau van proces als uitvoering vorm krijgen. Inwoners kunnen in verschillende fasen meedenken en/of adviseren over de opzet van een participatie-proces, maar ook in de uitvoering meedoen, bijvoorbeeld door samen met ambtenaren interviews of gesprekken te voeren met (andere) inwoners en verbinding te leggen met buurtinitiatieven of bepaalde meer gesloten gemeenschappen. Dit partnerschap kan ook helpend zijn om de juiste keuzes te maken rond planning, vindplaatsen van bepaalde groepen en keuzes voor passende participatievormen. Leg afspraken over rol- en taakverdeling wel samen vast en evalueer die ook tussentijds, zodat in geval van eventuele fricties tijdig bijgestuurd kan worden.

### 3. Sluit aan bij het leven van inwoners

Om deelname aan participatietrajecten voor een zo divers mogelijke groep inwoners mogelijk te maken en daarmee bij te dragen aan inclusieve inwonerparticipatie is het cruciaal om participatie *dicht bij* de levens van mensen te organiseren<sup>17</sup>. Dichtbij wat betreft 1) plaats, 2) thematiek en 3) taal. Zorg ten eerste voor participatie daar waar inwoners zich bewegen (vindplekken), op plekken waar zij zich veilig voelen. Bijvoorbeeld – afhankelijk van te bereiken doelgroep – de voedselbank, een moskee, koffieochtend, repetitie van een koor, een vergadering van Buurtzorgmedewerkers, het schoolplein, de markt, rondrijden met een bus of fiets door de wijk, de speeltuin etc. Ook contact met sleutelfiguren in een wijk is belangrijk:

<sup>16</sup> [Rapport-Beter-beleid-met-ervaringskennis.pdf \(movisie.nl\)](#)

<sup>17</sup> [Rapport-Beter-beleid-met-ervaringskennis.pdf \(movisie.nl\)](#)

als ingang naar inwoners, signalen die spelen of informatie over vindplekken.<sup>18</sup> Zoals een wijkbewoner die al lang in de wijk woont, docent, pastoor of bouwwerker. Ten tweede is het belangrijk om thema's te bespreken die inwoners aan het hart gaan. Zoals een gebrek aan geld of het opvoeden van kinderen. Belangrijk is dat dit thema's zijn uit de levens van mensen zelf – armoede, opvoeding, werk. Het gaat om het vinden van aansluiting bij de vragen, ervaringskennis en interesses van inwoners. Gerichte participatie is ook van belang: bijvoorbeeld door signalen te verzamelen over de vragen die leven bij inwoners of het hen direct zelf vragen. Wanneer participatiemomenten te algemeen worden ingestoken, voelen inwoners zich niet aangesproken en zijn ze minder geneigd te participeren. Tot slot is aansluiting qua taal ook cruciaal. Het zorgdragen voor een divers samengesteld projectteam die oog heeft voor diversiteit kan blinde vlekken in bepaalde keuzes helpen verminderen.

#### 4. Zet in op kunnen, willen en gevraagd worden

Er zijn drie factoren die een rol spelen bij de vraag of mensen participeren: 1) kunnen; 2) willen en 3) gevraagd worden<sup>19</sup>. Ten eerste is het belangrijk dat mensen *kunnen* meedoen. Beschikken zij over de benodigde vaardigheden, de benodigde tijd en kan men het zich (financieel) veroorloven om te participeren? Ten tweede is het belangrijk dat mensen *willen* meedoen. De mate waarin zij gemotiveerd zijn, hangt samen met de verwachting om daadwerkelijk iets te kunnen bereiken en invloed te kunnen uitoefenen. En om bepaalde opbrengsten te zien van meedoen. Ten slotte is het belangrijk dat inwoners worden *uitgenodigd* om mee te doen. Wanneer mensen gevraagd worden om te participeren, blijken ze namelijk verrassend vaak 'ja' te zeggen. Dit sluit aan bij onderzoek<sup>20</sup> waarin *proactief* aan de slag met participatie een cruciaal element is: initiatief nemen, actief naar de samenleving gericht, continu in contact met groepen in de samenleving, zodat ze weten wat er leeft en kunnen signaleren. Bijvoorbeeld door mensen op straat aan te spreken en uit te nodigen hun ervaringen te delen. Dit voorkomt ook het beeld dat de gemeente alleen in contact treedt met inwoners als ze hun inbreng nodig hebben voor een gemeentelijk traject. Een andere concrete mogelijkheid is het organiseren van 'onderhoudsgesprekken' met inwoners(verbanden). In zo'n onderhoudsgesprek kunnen de behoeften van inwoners centraal staan, zodat op andere momenten minder 'ruis' ontstaat in participatietrajecten die daar inhoudelijk niet over gaan.

---

<sup>18</sup> Sleutelfiguren zijn mensen uit een gemeenschap die een verbindende rol spelen tussen de leden van de gemeenschap en tussen de gemeenschap en de instanties. Het zijn mannen en vrouwen die als vrijwilliger of professional, al dan niet verbonden aan een zelforganisatie, een (informeel) leidende rol vervullen in hun gemeenschap. Bron: [Handreiking-Verandering-van-Binnenuit.pdf \(movisie.nl\)](#)

<sup>19</sup> Verba, S., Schlozmann, K. L., Brady, H. E. (1995). Voice and equality: civic voluntarism in American politics. Harvard: Harvard University Press. P. 135. In: [Actief burgerschap \(uvt.nl\)](#)

<sup>20</sup> [Zie 17](#)

## ZET IN OP KUNNEN, WILLEN EN GEVRAAGD WORDEN



### 5. Neem eventuele drempels om mee te doen weg

Inwoners die wel mee willen doen, kunnen verschillende belemmeringen ervaren om mee te doen. Om deze inwoners te bereiken, is het belangrijk deze drempels weg te nemen. Wanneer zij ervaren onvoldoende vaardigheden te hebben, kun je bijvoorbeeld een training of informatieavond over het onderwerp of participatie organiseren. Of je kunt inwoners ondersteuning bieden bij het indienen van een idee voor het verbeteren van hun buurt. Wanneer inwoners niet over voldoende middelen beschikken, is een vergoeding belangrijk, voor bijvoorbeeld reiskosten naar een bijeenkomst. Ook laaggeletterdheid<sup>21</sup> kan maken dat mensen die wel mee willen doen, niet mee kunnen doen. Communicatie in meerdere talen en het inzetten van tolken of sleutelfiguren kan de drempel om mee te doen verlagen. Inzetten op andere communicatiemiddelen dan internet, bijvoorbeeld op papier via huis aan huis verspreiding van informatie of mondelinge informatie bijvoorbeeld via sleutelfiguren. Ook fysieke drempels kunnen weggenomen worden. Bijvoorbeeld door tijd en ruimte te maken in het programma om iemand die blind of slechthorend is goed mee te nemen, of een begeleider mee te nemen, of de ruimte rolstoelvriendelijk te maken. Voor mensen met een licht verstandelijke beperking zijn er bijvoorbeeld deze passende participatievormen<sup>22</sup> die ontwikkeld zijn met de doelgroep zelf.

<sup>21</sup> [Dé plek voor kennis, inspiratie en samenwerking | Expertisepunt Basisvaardigheden](#)

<sup>22</sup> [Praat met mij - gereedschapskist \(movisie.nl\) of: 11-inspirerende-instrumenten-lvb-stem-geven \[MOV-13743483-1.0\].pdf \(movisie.nl\)](#)

## 5.2 Energie en vernieuwing

**Bouwsteen Energie en vernieuwing:** de snelle (digitale) ontwikkelingen in de maatschappij en het innovatieve karakter van Eindhoven vragen om samen met de stad in te zetten op continue ontwikkeling en vernieuwing van ons participatie-instrumentarium en -methoden:

1. We werken aan vernieuwing van vormen en methoden van participatie, zoals het gebruik van nieuwe technologieën en gamification.
2. We zetten in op doorontwikkeling van kennis en expertise.
3. We stimuleren samenwerking met creatieve partijen in het vormgeven van participatietrajecten.

### 1. Investeer ook in toekomstige participatietrajecten in de inzet van vernieuwende participatievormen en tools om participatie aantrekkelijker en laagdrempeliger te maken

De ervaringen in beide trajecten laten zien dat de inzet van vernieuwende vormen, waaronder het toepassen van principes uit *Social Design en Gamification* (zie kaders), bijdragen aan het bereiken en actief laten participeren van meer en andere groepen inwoners (jongeren, expats, laaggeletterden), met name voor groepen die niet als vanzelfsprekend participeren. Kanttekening is dat deze bevinding weliswaar (door Movisie) wordt herkend in andere praktijken, maar dat er nog geen onderzoek is gevonden dat inzicht biedt in de relatie tussen gamificatie en social design en het bereiken van een diversere groep deelnemers aan burgerparticipatietrajecten.



*Social design* wordt in de literatuur veelal beschreven als een design aanpak met als doel een sociale verandering teweeg te brengen welke ten gunste komt aan de sociale behoeften van een groep mensen (Murray 2009; Melles et al., 2011). In het bereiken van dit doel wordt vaak een link gelegd met 'co-design', oftewel het gezamenlijk met stakeholders werken aan een gedragen design. Co-design wordt ook wel gezien als een vorm van 'co-creatie', gezamenlijk waarde creëren, maar dan gericht op het gehele designproces (Sanders & Stappers, 2008).<sup>23</sup>

*Gamification* is het toepassen van speltechnieken en spelelementen (badges, levels, voortgangsbalken, puntensystemen, rankings etc.) in niet spelomgevingen om die omgeving leuker, prikkelender en activerender te maken voor de gebruiker (Deterding e.a., 2011)<sup>24</sup>. De techniek kan mensen aanmoedigen om taken uit te voeren of bijdragen te leveren die ze normaal gesproken als saai beschouwen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het invullen van lange vragenlijsten of het doornemen van alle threads op een forum. De spelelementen kunnen met name niet-intrinsiek gemotiveerde burgers stimuleren om toch een bijdrage te leveren.<sup>25</sup>

## 2. Zorg voor flexibiliteit in participatievormen en het proces

Flexibiliteit in de participatievormen die je hanteert om inwoners te bereiken, is van groot belang<sup>26</sup>. Dit maakt dat je snel kunt variëren met voor de doelgroep passende participatievormen of het proces gaandeweg kunt aanpassen als dat nodig blijkt. Flexibiliteit gaat over laagdrempelig en wendbaar zijn, bijvoorbeeld door te variëren in werkwijze en inzet van participatievormen. Bijvoorbeeld door een mix van fysiek en digitale vormen<sup>27</sup> van participatie of de inzet van verschillende vormen, zoals flitspeilingen, (groeps)interviews, enquêtes, spiegelgesprekken, speeddaten met ambtenaren, signalen ophalen uit buurtapps, buurtfeesten organiseren.<sup>28</sup> Ook flexibiliteit in het participatieproces zelf is belangrijk. Bijvoorbeeld om van de bedachte aanpak af te wijken als de omstandigheden (corona) daar om vragen, is een belangrijke randvoorwaarde om participatie te laten slagen.

## 3. Maak gebruik van externe experts die de verbinding kunnen maken naar specifieke doelgroepen

Wees je er bij de opzet van trajecten bewust van waar de grenzen in eigen kennis, ervaring en netwerken liggen vanuit de gemeentelijke organisatie. Benut ook in toekomstige processen de netwerken, de neutrale positie en de communicatie- en participatieskills van externe experts om onderdelen van het participatieproces aantrekkelijk en laagdrempelig te maken voor specifieke doelgroepen zoals jongeren, expats en laaggeletterden. Daarmee kunnen ze bijdragen aan een groter bereik, met name onder moeilijker te bereiken en ongeorganiseerde groepen. Zorg er wel voor dat er ruimte wordt ingebouwd om

<sup>23</sup> Bron: [id\\_006\\_marije\\_hamersma\\_evaluatie\\_social\\_design\\_traject\\_2017.pdf \(cvs-congres.nl\)](#)

<sup>24</sup> Deterding, S, M. Sicart, L. Nacke & K. O'Hara (2011). Gamification. using game-design elements in non-gaming contexts. ACM: New York. <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1979575>

<sup>25</sup> <https://docplayer.nl/18664620-Gamification-in-burgerparticipatie-en-burgerkracht-door-sanne-gaastra-en-raymond-van-dongelen.html>

<sup>26</sup> [Rapport-Beter-beleid-met-ervaringskennis.pdf \(movisie.nl\)](#)

<sup>27</sup> Zie bijvoorbeeld [Keuzewijzer E-tools-Herziene-versie-2020.pdf \(movisie.nl\)](#)

<sup>28</sup> Voor meer inspiratie over verschillende vormen, zie: [Participatietools voor meer zeggenschap en betrokkenheid inwoners | Movisie](#)

te leren van extern ingehuurde experts zodat inzichten en adviezen ook in volgende trajecten benut kunnen worden.

Aandachtspunt is dat er voldoende mogelijkheden worden gecreëerd (tijd, budget) (voor externe partijen) om groepen inwoners te bereiken die niet als vanzelfsprekend meedoen in een participatietraject.

#### **4. Benut sleutelfiguren in de buurt om gemeenschappen en specifieke groepen te betrekken**

Naast externe experts is ook de inzet van sleutelfiguren in de wijk belangrijk om lastig bereikbare of niet vanzelfsprekend participerende groepen inwoners te informeren en betrekken bij participatietrajecten en om aan te sluiten bij wat er in wijken speelt.

Het belang om als gemeente samen te werken met deze sleutelfiguren, met name in kwetsbare wijken wordt ook bevestigd in recent onderzoek<sup>29</sup>.

#### **5. Faciliteer onderlinge uitwisseling tussen extern ingehuurde experts/intermediairs, de gemeente en andere sleutelfiguren in het proces**

Op deze manier kunnen expertise én ingezette instrumenten mogelijk breder en met meer impact worden ingezet en kunnen synergievoordelen worden behaald, bijvoorbeeld in het bereiken van bepaalde groepen of het hergebruiken van participatietools. Ook kan hiermee de kennis en ervaringen in de gemeentelijke organisatie beter worden geborgd. Behalve uitwisseling in specifieke trajecten kun je ook netwerksessies organiseren, zodat partijen in de stad elkaar beter leren kennen en gebruik maken van elkaars expertise en netwerken.

#### **6. Zorg voor leren van participatie in de (gemeentelijke) organisatie**

Binnen elk participatietraject worden ervaringen opgedaan over wat wel en niet goed werkt in participatie en wat dit vraagt aan houding en gedrag van de medewerkers. Daarnaast worden concrete instrumenten ontwikkeld (denk aan vragenlijsten, afwegingskaders, methodieken) die mogelijk relevant zijn voor andere trajecten. Maak ruimte in participatietrajecten om met betrokkenen – intern en extern – te reflecteren en leren zowel tussentijds als na afloop van trajecten. Bevorder daarnaast onderlinge uitwisseling in de (gemeentelijke) organisatie rond de ervaringen uit specifieke trajecten: zowel op het vlak van houding/gedrag als concrete instrumenten. En maak relevante werkdocumenten toegankelijk ten behoeve van andere participatietrajecten.

### **5.3 Overige aanbevelingen voor toekomstige participatietrajecten**

#### **1. Maak ruimte voor (politieke) reflectie over responsiviteit en de ruimte voor invloed en zeggenschap**

Maak het onderwerp invloed en zeggenschap van inwoners niet alleen onderdeel van de uitvoering van participatietrajecten, maar creëer ook bewust reflectie en discussieruimte in de raad over de vraag in hoeverre en hoe en waarover inwoners meer (in)direct invloed mogen en kunnen uitoefenen. De beleidsnota Inwoners- en overheidsparticipatie biedt daarvoor een goed kader om periodiek te reflecteren.

---

<sup>29</sup> Tilburg University Merlijn van Hulst en Mark van Ostaijen; [Meer samenwerking nodig in kwetsbare wijken | Tilburg University](#)



## **2. Maak duidelijk wat de ruimte voor invloed en het gewenste niveau van participatie is**

Wees richting participanten zo helder mogelijk over eventuele uitgangspunten en kaders die al vaststaan. Geef aan het begin van een participatie-traject duidelijk aan wat er 'hard' is in een bepaald proces of plan en wat op basis daarvan de feitelijke invloed ruimte in een participatieproces en de uiteindelijke besluitvorming is. Geef ook aan wat dit betekent voor de punten waar wel en geen invloed op kan worden uitgeoefend en hoe kansrijk het is dat je met die input daadwerkelijk iets kunt veranderen. Dit geeft inwoners en andere partijen ook de kans voor zichzelf een heldere afweging te maken of zij tijd en energie in participatie willen stoppen en voorkomt teleurstellingen tijdens of na afloop van het traject. Bij trajecten waar inwoners ideeën of plannen kunnen indienen en daarover stemmen is het aan te bevelen een richtlijn of spelregel af te spreken over hoe wordt omgegaan met inbreng die al deel uitmaakt van gepland of lopend beleid.

## **3. Creëer voldoende tijd en ruimte voor inwoners in het participatieproces**

Deze aanbeveling sluit in zekere zin aan bij de aanbeveling over het wegnemen van participatiedrempels, want ook tijd kan zo'n drempel zijn.

Hanteer in toekomstige processen een ruimere tijdsplanning en minder strakke deadlines met name richting partijen en personen die langduriger en structureler betrokken zijn bij een participatieproces en maak het thema tijd bespreekbaar. Sluit daarbij zoveel mogelijk aan bij de tijd(sbeleving) en beschikbare tijd van betrokkenen om te kunnen en willen participeren.

Zorg ook dat er – met name voor inwoners die gedurende langere tijd betrokken zijn – voldoende tijd is om inbreng te leveren, hierover met andere belanghebbenden en met de gemeente in gesprek te gaan en te reageren op informatie en plannen binnen het participatietraject.

Ten slotte: houd bij de keuze voor pilot-gebieden ook rekening met gelijktijdig lopende participatieprocessen en de druk die dit bij bewoners kan veroorzaken. Creëer intern een gebiedsgericht overzicht van lopende trajecten waarin inwonerparticipatie een (belangrijke) rol speelt en welke doelgroep(en) hierbij betrokken zijn.

## **4. Faciliteer onderlinge uitwisseling tussen verschillende groepen deelnemers aan het participatieproces**

Dit geeft verschillende groepen participanten beter inzicht in elkaars standpunten en belangen en kan deliberatie bevorderen. Bij deliberatie gaat het om overleg: 'het gaat niet om debat, maar om dialoog'<sup>30</sup>. Dit verhoogt de transparantie in het participatieproces en kan de democratische kwaliteit van het proces vergroten. Ook geven experts aan dat deliberatieve processen bijdragen aan versterking van gemeenschapskracht en dat ze polarisatie kunnen verkleinen doordat mensen meer inzicht en begrip voor elkaars belangen en meningen krijgen. Het delen van alleen verslagen of notities met de inbreng van andere (klankbord) groepen is hiervoor onvoldoende.

## **5. Zorg voor terugkoppeling van de resultaten van een participatietraject**

Geef in de verslaglegging en communicatie naar deelnemende partijen duidelijk aan in hoeverre en indien aanwijsbaar, welke inbreng, is overgenomen en welke veranderingen in plannen zijn voortgekomen uit de ideeën en wensen van deelnemende partijen. Let daarbij specifiek op de vorm waarin je naar bepaalde groepen participanten terugkoppelt. Een op de doelgroep toegespitste vorm van

---

<sup>30</sup> Rovers, E. (2022). Nu is het aan ons. Oproep tot echte democratie. De Correspondent.

terugkoppeling over de (tussentijdse) uitkomsten van een participatietraject en wat hiermee is gedaan, is daarbij aan te bevelen.

# GERAADPLEEGDE BRONNEN

## Externe geraadpleegde bronnen

- [Rapport-Beter-beleid-met-ervaringskennis.pdf \(movisie.nl\)](#)
- [Keuzewijzer E-tools-Herziene-versie-2020.pdf \(movisie.nl\)](#)
- [Participatietools voor meer zeggenschap en betrokkenheid inwoners | Movisie](#)
- [Dé plek voor kennis, inspiratie en samenwerking | Expertisepunt Basisvaardigheden](#)
- [Praat met mij - gereedschapskist \(movisie.nl\) of: 11-inspirerende-instrumenten-lvb-stem-geven \[MOV-13743483-1.0\].pdf \(movisie.nl\)](#)
- [id\\_006\\_marije\\_hamersma\\_evaluatie\\_social\\_design\\_traject\\_2017.pdf \(cvs-congres.nl\)](#)
- [Handreiking-Verandering-van-Binnenuit.pdf \(movisie.nl\)](#)
- Verba, S., Schlozmann, K. L., Brady, H. E. (1995). Voice and equality: civic voluntarism in American politics. Harvard: Harvard University Press. P. 135. In: [Actief burgerschap \(uvt.nl\)](#)
- Deterding, S, M. Sicart, L. Nacke & K. O'Hara (2011). Gamification. using game-design elements in non-gaming contexts. ACM: New York. <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=1979575>
- <https://docplayer.nl/18664620-Gamification-in-burgerparticipatie-en-burgerkracht-door-sanne-gaastra-en-raymond-van-dongelen.html>
- Wonderen, R. van e.a. (2020) Van persoonlijke krenking tot vertrouwensbreuk, verhalen van burgers met gebrek aan vertrouwen in instituties.
- Bleijenberg, C. (2021) ['In gesprek of uitgepraat? Over de betekenis van gesprekken voor het verloop van lokale participatieprocessen](#)
- Tilburg University Merlijn van Hulst en Mark van Ostaijen; [Meer samenwerking nodig in kwetsbare wijken | Tilburg University](#)
- Rovers, E. (2022). Nu is het aan ons. Oproep tot echte democratie. De Correspondent.

## Bronnen afkomstig van gemeente Eindhoven

- [Pilot inwonersbegroting Oud Woensel, Lessen van een democratisch experiment \(2021\)](#)
- [Website Stadhuisplein traject Gemeente Eindhoven](#)
- [Resultaten onderzoek Buurt Budget gemeente Eindhoven](#)
- Interne onderzoeksrapportage gemeente Eindhoven o.b.v. enquête over de stemfase van het Buurt Budget traject