Terugkoppeling reacties op concept 'Spelregels Participatie'

Het concept is tijdens het participatietraject bij zo veel mogelijk belanghebbenden ter advies voorgelegd:
Aan alle wijkplatforms, het Beleidsplatform Ouderen, aan alle ambtenaren, aan het Beleidsplatform Vrijwilligers, het Sociaal Platform en het Klantenplatform, aan alle afdelingen van de gemeente, de Natuur- en Milieucommissie en aan de Gehandicaptenraad.
Individueel zijn de inwoners van Ridderkerk door middel van Internet opgeroepen om te reageren.

- de overlegpartners hebben alle gereageerd
- evenals 2 individuele burgers
- van de ambtenaren reageerden 15 individuele collega's, 1 team en 2 afdelingen
- van de mogelijkheid om via Internet te reageren is geen gebruik gemaakt

De notitie
Na de eerste kennismaking met de buitenwereld - die een aanzienlijke gedaantewisseling (korter & begrijpelijker) veroorzaakte - zijn de reacties van de burgers en ambtenaren op de notitie 'Spelregels Participatie' aanzienlijk geweest, zowel qua inhoud als qua aantal.
Binnen én buiten lokte de notitie vooral positieve en opbouwende adviezen uit. Wel zullen we ook moeten werken aan het vertrouwen van burgers in deze nieuwe afspraken. Vooral in de wijken zijn er mensen die 'eerst willen zien, en dán pas geloven'. Voorzichtig durven we te stellen dat - getuige het aantal complimenten én het aantal ondersteunende opmerkingen en tekstvoorstellen - op de goede weg zijn.
De opmerkingen gaan vooral over:

- De doelstelling van de nieuwe afspraken
- De risico's van participatie
- Waar moeten we vooraf voor zorgen (randvoorwaarden)
- Daarnaast zijn er enkele tekstvoorstellen gedaan.

De doelstelling van de nieuwe afspraken
Wat willen we bereiken met de nieuwe Spelregels Participatie? Deze vraag is meerdere malen gesteld. In de inleidingtekst in de notitie staan we daarbij stil. Participatie is een middel, geen doel. Participatie zetten we vooral in

1. Om de betrokkenheid van onze inwoners bij het gemeentelijk beleid te vergroten.
2. Om te bereiken dat een betrokken burger erop vertrouwt dat zijn energie wordt gebruikt, dat hij niet tegen dovemansoren praat.
3. Om de kwaliteit van het gemeentelijk beleid te verhogen.

Daarbij houdt de gemeente altijd haar eigen verantwoordelijkheid - schuift deze niet naar anderen. Wat we wel goed voor ogen moeten houden is 'wat levert het op'. Participatie is tijd en energie investeren, en daar wil je wat voor terugkrijgen. Dat geldt zowel voor de gemeente als ook voor de burger die meedenkt. We moeten er samen op vooruit gaan.

Kort en begrijpelijk, alstublieft!
Een opmerking die wij ter harte hebben genomen: alles staat of valt met de wijze waarop het wordt gebracht. We hebben ingezien, hoe belangrijk begrijpelijke taal is. Wij werken niet voor een selecte groep, wij werken voor alle Ridderkerkers. Dus gaan we op ons taalgebruik letten.
En ook de lengte van ons verhaal is belangrijk. Zeg wat je wil zeggen, en doe dat zo kort en begrijpelijk mogelijk. De nota - oorspronkelijk 18 pagina's, daarna nog 'maar' 11, is uiteindelijk ingekort tot krap 6 pagina's. Als uitgangspunten voor beleid is het belangrijk dat we duidelijk zijn over het hoe en waarom, en daarvoor hadden we nog 6 kantjes nodig.
Als we er straks mee gaan werken moeten ze op één velletje papier kunnen.

Duidelijk communiceren
Als we volgens de nieuwe spelregels gaan werken is communicatie erg belangrijk. We moeten weten van elkaar wie wat doet en wanneer. Ook moeten we duidelijk zijn over wanneer adviezen binnen moeten zijn en bij wie je iets aan kunt dragen.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

Daarom moeten we rekening houden met meerdere communicatievormen, meerdere kanalen. Internet is misschien handig, maar niet iedere Ridderkerk heeft een computer. Iedereen heeft zijn eigen voorkeur voor zijn eigen communicatiekanaal. Daarom moeten we zowel de krant, als de loketten van de gemeente, alsook Internet én andere communicatiekanalen gebruiken.
Iedereen die mee wil denken moet ook weten voor welk beleid hij wordt uitgenodigd om mee te denken. De participanten moeten dus actief worden uitgenodigd.
En voor 'advies op eigen initiatief'? We gaan de mogelijkheden onderzoeken van een 'Startnotitiebank', waarin alle startnotities zijn opgenomen en kunnen worden gevonden. Dan kunnen meedenkers op eigen initiatief het voorstel doen om een advies samen te stellen of mee te doen aan een participatievorm.

Eén burger geeft het advies om ook de notulen van de participatieplatforms 'online' te zetten.

De risico's van participatie.

- Het grootste risico dat genoemd is, is dat sommige mensen zullen denken dat alles wat zij inbrengen ook meteen wordt uitgevoerd. Dat kan tot onvrede leiden. Vooral als we ons realiseren dat mensen veel tijd en energie in het meedenken stoppen en daarmee (te) hoge verwachtingen hebben. De keuze die de gemeente maakt uit adviezen, moet worden gemaakt vanuit haar rol als belangenbehartiger. Het algemeen belang staat voor een overheid altijd voorop. Frustratie van individuen kán daarom een risico zijn.
    - Daarom moet de gemeente met argumenten duidelijk maken waarom het één wél wordt gekozen, en het andere niet. De spelregels participatie voorzien in deze afspraak. Zij die meedenken, krijgen met argumenten te horen wat er met hun adviezen wordt gedaan of niet wordt gedaan, én waarom een keuze is gemaakt[1].
- Ook is geroepen dat formeel vastgelegde spelregels weinig flexibel zijn, en……we willen toch juist minder regels?
    - Het is echter nodig om basisafspraken met elkaar te maken, waar wij ons allemaal aan gaan houden. Dáár is geen ruimte voor flexibiliteit. Daarnaast betekent meedoen en meedenken argumenteren en luisteren, uitleggen en respecteren. En dát kan alleen maar met een flexibele opstelling van iedereen die meedoet.
- Moet participatie altijd? Zoals eerder genoemd: participatie is geen doel, participatie is een middel.
    - Daarom hoeft participatie niet altijd. En we moeten de mate van participatie afstemmen op thema's en op de inwoners. Welk beleid komt bij een inwoner dicht bij, welk plan is ver-van-mijn-bed? Als wij inwoners uitnodigen om mee te denken, kunnen zij zelf kiezen of zij mee willen denken. Waarbij zij altijd 'nee' kunnen zeggen, ook als zij door het college om een advies worden gevraagd.
- Daarentegen wordt door sommigen de vrees geuit, dat door de nieuwe spelregels de burger zich óveral mee gaat bemoeien!
    - Wij vertrouwen op een 'zelfregulering'. Als er veel zaken zijn waar je je aandacht op kunt vestigen, ga je prioriteiten stellen. Je kunt nooit alles doen wat je wilt, ieder mens moet keuzes maken.
- Continuïteit is een heel belangrijk risico.
    - Niet alleen is er een gewenningsperiode nodig, waarin vooral wij als gemeente de nieuwe afspraken implementeren (startnotities maken voor alle nieuwe plannen, projecten en beleid), maar ook moeten wij zorgen dat de nieuwe afspraken steeds worden nagekomen. Dat vergt inspanning en aandacht.
- Door participatie gaat alles langer duren, toch? De tijdsfactor speelt inderdaad een rol.
    - De doorlooptijden voor het gemeentelijk besluitvormingsproces - die aan vaste schema's gebonden zijn - kunnen onder druk komen te staan als samenwerkingspartners tussentijds adviezen willen formuleren.

[1] Wat u nu leest, is daar een voorbeeld van. In deze notitie vindt u alle adviezen die zijn gegeven, welke adviezen zijn overgenomen, welke niet, en de reden waarom.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

- Tot slot het risico dat de gemeente terugvalt in het oude patroon.
    - De gemeente moet als belangenbehartiger geen allesbepalend orgaan willen zijn. Zij is er om te stimuleren, te motiveren en te faciliteren. Binnen de gemeente moeten ambtenaren en afdelingen elkaar daarom beter leren te vinden. Interne participatiespelregels moeten dus nog eens goed tegen het licht worden gehouden. Dit bevordert de duurzaamheid van de afspraken die we nu met elkaar maken.

- hierop hebben we nú nog geen antwoord -
wat doen we met ontevreden geluiden van de mensen die niet mee hebben gedaan.
en erger:
wat doen we met ontevreden geluiden van de mensen die WEL mee hebben gedaan?
het algemeen belang staat voorop, maar de individuele burger moet wel in beeld blijven!

Waar moeten we vooraf voor zorgen (randvoorwaarden)?
Een reactie van één van de participatieplatforms: 'het stuk zegt meer over het ambtelijk functioneren dan over de meedenkende burgers'. Dit is heel waar. Bij de gemeente zal een grote verandering plaatsvinden. Immers, voor elk plan, elk project, elk beleid een startnotitie maken, vereist van de ambtenaren een grote omschakeling. Veel initiatieven worden al via startnotities opgestart, maar het is nog niet de algemene werkwijze.

Voor het invoeren van de nieuwe werkwijze is vooral nodig:

1. Communicatie intern, bij alle afdelingen, bij alle ambtenaren.
    a. Want interne 'participatie, betrokkenheid en vertrouwen' is ook nodig.
2. Coachen van ambtenaren terwijl wij het invoeren. Gelukkig hebben wij al ervaring met projectmatig werken, dus daar kunnen we houvast aan hebben.
    a. We gaan dus op zoek naar voorbeelden om te kijken hoe het kan. Niet allemaal proberen om ieder voor zich 'het wiel uit te vinden'.
3. Doorzettingsvermogen: we moeten keihard gáán voor deze nieuwe afspraken.
4. Tijd en begrip daarvoor. In de beginperiode zullen we wel eens wat meer tijd nodig hebben om het goed te doen. De samenwerkingspartners zullen daarom soms even geduld moeten hebben. We moeten wél kunnen leren van onze fouten.
5. En praktisch: een 'vindplaats' voor de startnotities.

En dan zijn er ook andere dingen nodig - bij de gemeente:

- Er zijn veel doorgaande projecten die tot nu toe niet met startnotities de organisatie ingaan. Bijvoorbeeld herstraat-werkzaamheden, verbeteringen van speelplaatsen en renovaties van plantsoentjes.
    - Duidelijk moeten we afspreken voor welke zaken wél en voor welke zaken geen startnotitie wordt gemaakt.
- De spelregels mogen niet verschillend geïnterpreteerd worden. We hebben niet allemaal 'bril' waardoor wij kijken. Burgers kijken anders naar dingen dan ambtenaren - hoewel zij in het dagelijks leven óók burger zijn - maar vooral: ieder individu heeft zijn eigen beelden bij dingen.
    - Dus goed afspreken welke vorm van participatie bij welk plan of project wordt gekozen. Deze keuze mag niet afhankelijk zijn van de individuele ambtenaar. Wellicht een toets ontwikkelen, om eenduidigheid te bevorderen.
    - De scheidslijn moet helder zijn tussen het creëren/garanderen van basisvoorzieningen door de gemeente en het zelf door de samenleving bepalen van voorzieningen
    - Ook zullen we bij het kiezen van een vorm van participatie de meerwaarde ervan goed in beeld hebben. Simpelweg participatie omdat we het hebben afgesproken, heeft geen meerwaarde. Naast de wettelijk voorgeschreven vorm van participatie moeten de vrijwillige participatievormen voor alle partijen wat opleveren!
        - We gaan elkaar voorbeelden laten zien van de meerwaarde van participatie.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

- Interne participatie: binnen de gemeente moeten we elkaar beter leren te vinden. We moeten de interne expertise nét zo serieus nemen als externe expertise.
    - Misschien moeten we interne spelregels voor collegiale participatie maken.
- Aandacht voor de terugkoppeling als onderdeel van het participatieproces: in de spelregels staat dat we dat gaan doen. De reacties van de participatiepartners worden dus met argumenten teruggekoppeld. Dit verdient extra aandacht tijdens de invoering van de nieuwe spelregels.

En nodig voor beide samenwerkingspartijen:

- We moeten leren meer helder te communiceren. We moeten zeggen wat we doen, en we moeten doen wat we zeggen. Klantgericht en klantvriendelijk, respectvol, opbouwend en ondersteunend.
    - Een simpel 'nee', of 'nee, tenzij', is vriendelijker dan 'ik neem het mee', of pas antwoorden als om het antwoord moet worden gevraagd.
    - Een advies werkt beter dan een klacht. We weten vaak wel hoe iets níet moet, maar het is minder eenvoudig om te weten hoe iets wél moet. Ook daarin moeten we leren mee te denken met de ander.
    - Goed luisteren. En steeds checken of we elkaar goed hebben begrepen.
    - Ons steeds aan onze wederzijdse afspraken houden.
- Voor de participatieoverleggen en -platforms is een goede agendavoering nodig, waarin naast thema's die specifieke aandacht vragen ook standaard zaken aan de orde komen, zoals
    - Leefbaarheidaspecten
    - Activiteiten in kader van de 'Paarse Draak' (waar de nieuwe spelregels participatie onderdeel van uitmaken) die vanuit de gemeente worden ontwikkeld om ervoor te zorgen dat het vertrouwen van de Ridderkerker in haar overheid weer groeit.
- Ook is het belangrijk goed te monitoren en tussentijds te evalueren. We moeten niet wachten met evalueren als dingen niet goed lijken te gaan. Als het nodig is, zullen we tussentijds bijsturen. Hierin hebben we allemaal een rol, signalerend én soms moeten we ook het initiatief nemen.
- En…. we moeten niet bang zijn. Nieuwe dingen hebben altijd een risico in zich. Er kunnen zich incidenten vóór doen, daarvoor kunnen wij ons niet verzekeren. Maar we moeten ook niet verwachten dat alles ineens op rolletjes gaat. te hoge verwachtingen vragen om teleurstelling.

En nodig voor de meedenkers:

Meedenken bij het gemeentelijk beleid kan op verschillende manieren. In de wijkoverleggen, en in mindere mate in de participatieplatforms is het thema 'vertegenwoordiging' bij het bespreken van de spelregels expliciet aan de orde geweest. Hierover moet geen misverstand bestaan. We moeten ons goed realiseren dat de mensen in de wijkoverleggen en in de andere participatieplatforms geen volksvertegenwoordigers zijn, maar door mee te denken de belangen van bepaalde doelgroepen willen behartigen door het dagelijks bestuur van Ridderkerk te adviseren. Daarnaast: het feit dat een wijkoverleg of een platform wordt geraadpleegd betekent niet dat het bestuur wijkbewoners en/of belanghebbenden niet meer andere manieren moet raadplegen.

- Een wijkoverleg mag dus nooit worden 'geplet' tussen zijn wijkbewoners en de gemeente.
    - Dit is een extra aandachtspunt t.b.v. bijvoorbeeld de wijkbudgetten.
    - Bij de overige platforms -commissies speelt hetzelfde.
    - Maar: weten burgers de platforms en wijkoverleggen wél te vinden?
- Deze overlegvormen zijn 'adviseurs van het college van B&W, en geven het college gevraagd en ongevraagd advies.
- Participanten moeten ook 'nee' kunnen zeggen. We moeten ons allemaal goed realiseren dat we met het meedenken nogal wat van elkaar vragen.

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com

Wat is er gedaan met de tekstvoorstellen?
De meeste aanbevelingen w.b.t. de tekst van de spelregels zijn verwerkt in de eindversie. Dus niet álle aanbevelingen zijn meegenomen. Hieronder vindt u de opmerkingen die niet zijn meegenomen en de reden waarom dat niet is gedaan.

tekst	Voorstel of tegenargument	Reactie gemeente met argumenten
Participatie	Noem het Samenwerken	Als we het woord participatie vervangen door het woord 'samenwerking', dan moeten we verschillende malen in het document nadere uitleg geven. Het woord participatie zegt soms iets over samenwerking, maar soms zegt het veel meer dan alleen dat.
Participatie	Noem het Burgerparticipatie.	Bij gebruik van het woord 'burgerparticipatie' sluiten we de participatie van onze partners uit. Dat willen we niet. Participatie zien wij breder dan alleen participatie met burgers. Ook onze partners - zoals uitvoeringsorganisaties - willen wij betrekken in het meedenken en meedoen.
Spelregels	Participatie is geen 'spel'	Wij delen uw mening, maar zoeken nog naar een beter woord. Vooralsnog geeft het woord 'spel' het beste aan, dat het een uitdagend proces is van samen doen, van geven en nemen en van vallen en opstaan. Het woord spel drukt tevens uit: 'reageren op elkaar' en 'liefst met plezier'. Alle andere woorden die wij vonden sluiten die aspecten uit.
Onderscheid tussen het ambtelijk en het bestuurlijk traject.	Er moeten bestuurlijke afspraken in de spelregels staan én ambtelijke.	De spelregels slaan op het hele spel, op álle betrokken burgers, het college, de partners én de raad. Waar nodig wordt in de uitwerking van de spelregels onderscheid gemaakt.
Politieke speelruimte	Moet je ook SMART vertalen!	Deze aanbeveling nemen we mee bij het uitwerken van het beleids/plan/project/ontwikkelproces (is momenteel in volle gang)
'Startnotitie' een startnotitie is de voorfase voor een projectplan	Maar het woord wordt ook gebruikt in raads- en griffiekringen voor een notitie waarin geen standpunt wordt neergelegd, maar waarin gevraagd wordt richting aan te geven	We gaan kijken of het gebruik van het woord 'startnotitie' in de spelregels tot verwarring kan leiden, zo ja, dan passen wij het woord aan.
Met argumenten aangeven wat met de uitkomsten wordt gedaan	Maak een palet van notities die onverkort een eindnotitie vormen.	Het stuk dat u nu leest is zo'n eindnotitie. Hiervoor moeten we nog de kaders - vorm - én een naam kiezen. Wordt opgepakt in het vervolgtraject: ook de afwijkende meningen terug laten zien. Interne spelregels opstellen voor dit traject.
'zwaar' als vorm voor participatie	Is geen goed woord. Zwaar voor wie?	Het gaat om onze ambitie. Die is hoog. Daarom de subtitel bij no. 6 gewijzigd: daar zetten we ambitieus in.
Schriftelijk terugkoppelen	Mondeling terugkoppelen is vaak doeltreffender	Er zal steeds worden gezocht naar de meest doeltreffende vorm van terugkoppelen (geldt voor alle communicatie - niet alleen terugkoppelen)

Tot zover de terugkoppeling vanuit het participatieproces 'Spelregels Burgerparticipatie'.
Met dank aan alle Wijkoverleggen, het Beleidsplatform Ouderen, het Beleidsplatform Vrijwilligers, het Sociaal Platform, het Klantenplatform, de Natuur- en Milieucommissie, de Gehandicaptenraad en aan alle inwoners, ambtenaren, afdelingen en teams die ieder op hun eigen wijze een positieve bijdrage aan de totstandkoming van onze nieuwe Spelregels Participatie' leverden.

Ridderkerk, 14 maart 2006, Ankie Feldbrugge

PDF created with pdfFactory Pro trial version www.pdffactory.com