bericht

Zwolle

Uitkomsten Evaluatie Hanza!

Gemeente Zwolle, November 2025



Opdrachtgever	Team Hanza!
Opdrachtnemer	Afdeling Informatievoorziening, Team Onderzoek
Versie	1.0
Datum	25 november 2025

Datum 25 november 2025
Titel Uitkomsten Evaluatie Hanza!

Inhoud

1 Inleiding 3

2 Participanten 5

3 Raadsleden 10
3.1 Online onderzoek 10
3.2 Interview Raadswerkgroep Inwonerbetrokkenheid 14

4 Doe-Tank 15

Datum 25 november 2025
Titel Uitkomsten Evaluatie Hanza!

1 Inleiding

Zoals begin 2025 is toegezegd aan de Zwolse gemeenteraad, is een evaluatie uitgevoerd voor de participatie-aanpak Hanza!. Deze evaluatie heeft in oktober en november 2025 plaatsgevonden.

De evaluatie is uitgevoerd onder drie doelgroepen:

- Participanten (stakeholders, inwoners)
- Raadsleden
- Doe-Tank

De drie doelgroepen hebben via e-mail een uitnodiging gekregen om een vragenlijst in te vullen, waarbij de vragenlijst per doelgroep apart is opgesteld. Daarnaast is een interview gehouden met een aantal leden van de raadsgroep inwonerbetrokkenheid.

Voor de participanten is ervoor gekozen om de evaluatie uit te voeren onder deelnemers aan participatietrajecten die inmiddels volledig zijn afgerond. Deelnemers aan de volgende vier trajecten zijn aangeschreven:

- Centrumvisie Aa-landen
- Koestraat
- Ruimtelijk Toekomstperspectief Ons Zwolle
- Toekomstperspectief Holtenbroek

De mailadressen van de participanten zijn verkregen via de initiatiefnemers van deze projecten.

Hieronder het aantal personen dat per doelgroep is uitgenodigd en/of dat heeft meegedaan aan de evaluatie.

Online onderzoek:	Uitgenodigd	Respons aantal	Respons %
Participanten	673	180	27%
Raadsleden	39	10	26%
Doe-Tank	35	11	31%

Interview:	Deelnemers
Raadswerkgroep	3

De resultaten van de doelgroep participanten zijn betrouwbaar: bij een betrouwbaarheidsniveau van 95% ligt de echte waarde ongeveer 6% boven of onder het gemeten resultaat. De uitkomsten van raadsleden en de Doe-Tank zijn indicatief, door het vrij lage aantal respondenten .

Van de 180 participanten die de vragenlijst hebben ingevuld, hebben er 49 aangegeven niet te hebben meegedaan in een participatietraject. Zij hebben verder dus geen inhoudelijke vragen over de participatie beantwoord.

Datum 25 november 2025
Titel Uitkomsten Evaluatie Hanza!

Om het oordeel van participanten te achterhalen, hebben we de deelnemers aan vier participatietrajecten aangeschreven met een vragenlijst. Om een totaalbeeld te krijgen, hebben we eerst de uitkomsten per traject berekend. Vervolgens hebben we het gemiddelde berekend van de totaaluitkomsten van de trajecten, zodat ieder traject even zwaar meetelt in de uitkomsten. Op deze manier wordt het totaalbeeld van de gezamenlijke participatietrajecten niet beïnvloed door een verschillend aantal deelnemers per participatietraject.

In deze rapportage zijn de open vragen en bijbehorende antwoorden niet opgenomen. De rapportage bevat (per doelgroep) wel een korte samenvatting van de strekking van deze antwoorden. De volledige lijst met antwoorden is in het bezit van de opdrachtgever, Team Hanza!.

2 Participanten

Verdeeld over vier participatietrajecten hebben 180 participanten een vragenlijst ingevuld over hun ervaring met Hanza! Van deze 180 hebben er 49 aangegeven niet te hebben deelgenomen aan een participatietraject. De uitkomsten over Hanza! hebben dus betrekking op 131 respondenten.

Voor vier trajecten zijn dezelfde vragen gesteld. In de tabellen zijn de uitkomsten daarvan samengevoegd; de percentages geven het gemiddelde aan van de uitkomsten van de vier trajecten. Dus: (uitkomst traject 1 + uitkomst traject 2 uitkomst traject 3 + uitkomst traject 4) / 4.

In een deel van de tabellen in dit hoofdstuk wordt onderscheid gemaakt tussen stakeholders en inwoners/ omwonenden (in de tabellen afgekort naar sh en inw). Die indeling is gebaseerd op de vraag vanuit welke rol men aan een participatietraject heeft deelgenomen. De uitkomsten van respondenten onder ‘anders’ zijn niet apart weergegeven, maar vanzelfsprekend wel meegenomen in het totaal.

Dit hoofdstuk toont de belangrijkste uitkomsten van het online onderzoek onder de participanten.

Vanuit welke rol heeft u deelgenomen aan het participatietraject '<naam>'?

	totaal
Als stakeholder (vanuit een bedrijf/ instelling/ organisatie/ (wijk)vereniging)	22%
Als inwoner/ omwonende	71%
Anders, namelijk ...	8%
Totaal	100%

Namens wat voor organisatie heeft u deelgenomen in het participatietraject? <basis: stakeholders>

	totaal
Onderwijsinstelling	8%
Welzijnsorganisatie	10%
Wijkvereniging	
Woningcorporatie	19%
Gemeente Zwolle	0%
Anders, namelijk ...	44%
Totaal	100%

Bij welke fase(s) van het traject bent u betrokken geweest? <basis: stakeholders>

	totaal
Fase 1: Klaar voor de start	52%
Fase 2: Oplossingen zoeken (het daadwerkelijke participatietraject)	65%
Fase 3: Het resultaat (opbrengsten en besluitvorming)	36%
Weet ik niet	24%

Fase 1: Klaar voor de start

In de eerste fase is het plan van aanpak voor de participatie opgesteld. Bent u betrokken geweest bij het opstellen van het plan van aanpak voor de participatie? <basis: stakeholders>

	totaal
Ja	26%
Nee	45%
Weet ik niet meer	29%
Totaal	100%

Fase 2: Oplossingen zoeken (het participatietraject)
<basis: alle inwoners/ omwonenden, en de stakeholders + anderen die hebben aangegeven bij fase 2 betrokken te zijn geweest>

Was voor u duidelijk waarover u mocht meedenken, dus waar u wel of geen invloed op had?

	totaal	*sh*	*inw*
Ja	68%	75%	69%
Nee	22%	20%	20%
Weet ik niet meer	11%	5%	12%
Totaal	100%	100%	100%

Had u het gevoel dat er nog veel ruimte was voor nieuwe ideeën?

	totaal	*sh*	*inw*
Ja, er was veel ruimte voor nieuwe ideeën	24%	29%	19%
Er was een beetje ruimte voor nieuwe ideeën	50%	61%	54%
Nee, er was nauwelijks ruimte voor nieuwe ideeën, het project was voor mijn gevoel al helemaal uitgewerkt	27%	10%	27%
Totaal	100%	100%	100%

Op welke manier(en) heeft u tijdens deze fase meegedaan in het participatietraject?

	totaal	*sh*	*inw*
In fysieke bijeenkomst(en)	68%	95%	58%
In online bijeenkomst(en)	13%	19%	14%
Via een enquête	40%	14%	52%
Via gesprekken op straat, bijvoorbeeld bij kraampjes	19%	24%	21%
Op een andere manier, namelijk ...	5%	5%	5%
Totaal	100%	100%	100%

Bent u tevreden over deze manier(en) waarop u kon meedoen tijdens deze fase, of had u liever op een andere manier willen meedoen?

	totaal	*sh*	*inw*
Ik ben tevreden	79%	75%	82%
Ik had liever op een andere manier willen meedoen, namelijk …	21%	25%	18%
Totaal	100%	100%	100%

Fase 3: Het resultaat (opbrengsten en besluitvorming)
<basis: alle inwoners/ omwonenden, en de stakeholders + anderen die hebben aangegeven bij fase 3 betrokken te zijn geweest>

Heeft de initiatiefnemer u laten weten wat er is gedaan met de ideeën of opmerkingen die u heeft ingebracht?

	totaal	*sh*	*inw*
Ja	44%	58%	42%
Ja, nadat ik erom had gevraagd	12%	20%	9%
Nee	45%	22%	49%
Totaal	100%	100%	100%

Op welke manier heeft u deze terugkoppeling ontvangen?
<basis: initiatiefnemer heeft laten weten wat er is gedaan met ideeën/ opmerkingen>

	totaal	*sh*	*inw*
Mondeling	23%	50%	17%
Via een persoonlijke e-mail	50%	17%	59%
Via een algemene e-mail aan een grotere groep	48%	33%	56%
Via het participatiejournaal	13%	33%	4%
Anders, namelijk ...	7%	0%	9%
Totaal	100%	100%	100%

Is er een participatiejournaal opgesteld over het participatietraject waarbij u betrokken was?

	totaal	*sh*	*inw*
Ja	32%	36%	29%
Nee	8%	13%	7%
Weet ik niet	60%	51%	64%
Totaal	100%	100%	100%

Heeft u het participatiejournaal kunnen inzien voordat het werd vastgesteld?
<basis: heeft bevestigd dat er participatiejournaal is opgesteld>

	totaal	*sh*	*inw*
Ja	68%	75%	66%
Nee	33%	25%	34%
Totaal	100%	100%	100%

Heeft u naar aanleiding van het participatietraject en/of het participatiejournaal gebruikgemaakt van de mogelijkheid om in te spreken bij de raad?

	totaal	*sh*	*inw*
Ja	5%	18%	2%
Nee	95%	82%	98%
Totaal	100%	100%	100%

Heeft u over het algemeen het idee dat uw mening ertoe heeft gedaan tijdens het participatietraject? <Basis: deelnemers van 1 participatietraject>

	totaal
Ja	8%
Gedeeltelijk	32%
Nee	30%
Weet ik niet	30%
Totaal	100%

Voelde u zich serieus genomen tijdens het participatietraject?

	totaal	*sh*	*inw*
Ja, zeker	37%	37%	31%
Ja, enigszins	45%	49%	51%
Nee	18%	15%	18%
Totaal	100%	100%	100%

In welke mate bent u tevreden over het participatietraject als geheel?

	totaal	*sh*	*inw*
Zeer tevreden	9%	8%	10%
Tevreden	36%	31%	30%
Neutraal	32%	25%	40%
Ontevreden	16%	36%	11%
Zeer ontevreden	8%	0%	9%
Totaal	100%	100%	100%

Hoe zou uw rol als stakeholder in de toekomst willen zien in participatietrajecten? <basis: stakeholders>

	sh
Hetzelfde als nu	48%
Anders dan nu, namelijk ...	52%
Totaal	100%

Open vragen

Aan de participanten zijn enkele open vragen gesteld over hun ervaring met de participatietrajecten. De opdrachtgever beschikt over de volledige lijst met antwoorden. Om eventuele individuele herleidbaarheid naar de respondent te voorkomen, zijn deze antwoorden niet opgenomen in dit rapport. Wel geven we de rode draad van de gegeven antwoorden weer. Niet iedereen heeft alle open vragen beantwoord, dus deze rode draad is gebaseerd op de feedback van een deel van de respondenten, met name de minder tevreden participanten.

Waardering participatie
Respondenten die tevreden zijn over de participatie vinden het prettig om betrokken te worden, uitleg te krijgen en te mogen meedenken.

Te late participatie
De minder tevreden respondenten geven aan dat zij te laat of onvoldoende betrokken zijn bij het proces. Ze voelen zich pas geïnformeerd of betrokken als de plannen al grotendeels vastliggen.

Weinig invloed
Mede doordat de hoofdlijnen al vaststaan, hebben sommige participanten het gevoel dat er weinig met hun inbreng wordt gedaan. Zij voelen zich daardoor niet altijd serieus genomen. Ook overheerst het gevoel dat participatie vaak beperkt blijft tot informeren in plaats van samen beslissen.

Behoefte aan meer duidelijkheid
Het is respondenten (vooraf) niet goed duidelijk waarover ze wel en niet kunnen meedenken en welke invloed ze daarbij kunnen uitoefenen

Gebrek aan transparantie en terugkoppeling
Er is behoefte aan duidelijkheid over wat er met de input van participanten gebeurt. Respondenten missen tussentijdse terugkoppeling en inzicht in de afwegingen die tot bepaalde keuzes leiden.

3 Raadsleden

3.1 Online onderzoek

In totaal hebben 10 raadsleden meegewerkt aan de online evaluatie. Deelname was volledig anoniem. De volgende tabellen geven de uitkomsten van deze doelgroep weer. De cijfers achter de antwoorden betreffen het aantal raadsleden dat het betreffende antwoord heeft gekozen.

Wat is uw algemene oordeel over het verloop van de participatietrajecten van Hanza! die vanaf 2023 zijn uitgevoerd? Geef een rapportcijfer.

1	0
2	0
3	0
4	1
5	0
6	1
7	5
8	2
9	1
10	0
Weet niet	0
Totaal	10

Gemiddelde rapportcijfer: 7,0

Heeft u aan het begin van de participatietrajecten van de afgelopen drie jaar kennis kunnen nemen van het plan van aanpak voor de participatie (fase 1)?

Ja, bij alle participatietrajecten	2
Ja, bij sommige participatietrajecten	5
Nee, bij geen van de participatietrajecten	2
Weet ik niet	1
Totaal	10

In hoeverre vindt u dat de ingezette participatiemiddelen en -vormen het voor iedereen die dat wil mogelijk maken om te participeren?

Helemaal niet	0
In geringe mate	1
In redelijke mate	6
In sterke mate	3
Weet ik niet	0
Totaal	10

Vindt u over het algemeen dat alle doelgroepen die bij de participatietrajecten betrokken zouden moeten worden, daar ook de gelegenheid toe hebben gekregen?

Ja, bij alle participatietrajecten	6
Ja, maar niet bij alle participatietrajecten	3
Nee, bij geen van de participatietrajecten	1
Weet ik niet	0
Totaal	10

Denkt u dat het deelnemers aan participatietrajecten duidelijk is over welke onderwerpen zij precies kunnen participeren?

Ja, zeker	2
Ja, enigszins	4
Nee	3
Weet ik niet	1
Totaal	10

Denkt u dat het voor deelnemers voor de start van de participatie voldoende duidelijk is in hoeverre zij invloed hebben op de onderwerpen waarover zij meedenken?

Ja, zeker	0
Ja, enigszins	4
Nee	5
Weet ik niet	1
Totaal	10

Vindt u dat deelnemers aan participatietrajecten voldoende invloed hebben op de onderwerpen waarover zij participeren?

Ja, zeker	4
Ja, enigszins	4
Nee	2
Weet ik niet	0
Totaal	10

Op basis van signalen die u ontvangt uit de praktijk (bijvoorbeeld van inwoners, organisaties):Denkt u dat het deelnemers duidelijk is dat het mandaat voor besluitvorming altijd bij het college of de raad ligt?

Ja, meestal/ altijd	2
Ja, soms	1
Nee, meestal niet/ nooit	7
Weet ik niet	0
Totaal	10

In welke mate bent u tevreden over de terugkoppeling van participatietrajecten aan de raad via het participatiejournaal?

Zeer tevreden	3
Tevreden	5
Neutraal	1
Ontevreden	0
Zeer ontevreden	0
Geen mening	1
Totaal	10

Vindt u dat de inbreng van deelnemers aan participatietrajecten voldoende wordt meegenomen in de afwegingen en het advies richting de raad?

Ja	5
Deels	4
Nee	1
Totaal	10

Was het voor u als raadslid bij de verschillende participatietrajecten duidelijk over welk(e) onderwerp(en) er geparticipeerd werd?

Ja, altijd	4
Ja, soms/ deels	5
Nee	1
Totaal	10

Was voor u bij de reeds uitgevoerde participatietrajecten duidelijk bij wie het mandaat voor besluitvorming lag?

Ja, bij alle participatietrajecten	7
Bij sommige participatietrajecten wel, bij sommige niet	2
Nee, bij geen enkel participatietraject	1
Totaal	10

Is voor u in het algemeen duidelijk bij wie het mandaat voor besluitvorming ligt bij participatietrajecten?

Ja, altijd bij de raad	2
Ja, altijd bij het college	1
Ja, soms bij de raad, soms bij het college	6
Nee, dat is me niet duidelijk	1
Totaal	10

Op welke manieren houdt uw raad zicht op het verloop van de participatietrajecten?

De raad wordt vooraf geïnformeerd over de opzet en planning van participatie	6
De raad wordt uitgenodigd om bij participatiebijeenkomsten aanwezig te zijn	8
De raad ontvangt tussentijds updates over het verloop van participatie	4
De raad ziet alleen de resultaten via het participatiejournaal achteraf	4
Geen zicht, de raad krijgt geen informatie over participatieprocessen	0
Weet ik niet	0
Anders, namelijk ...	1
Totaal	10

In hoeverre bent u tevreden over hoe de raad op de hoogte wordt gehouden over het verloop van participatietrajecten?

Zeer tevreden	1
Tevreden	7
Neutraal	1
Ontevreden	1
Zeer ontevreden	0
Totaal	10

Welke rol (verantwoordelijkheid) heeft de raad volgens u bij het volgen van participatieprocessen?

Actief – de raad volgt het verloop en bewaakt de kwaliteit van participatie	1
Kaderstellend – de raad stelt kaders en controleert achteraf	7
Beperkt – de raad heeft weinig directe verantwoordelijkheid; dit ligt vooral bij het college	0
Weet ik niet	1
Anders, namelijk ...	1
Totaal	10

Waaraan moet een participatieproces in elk geval voldoen om succesvol te kunnen zijn?
Open antwoord

Zijn er één of meer trajecten die volgens u minder succesvol zijn verlopen? Zo ja, wat was daar volgens u de oorzaak van?

Nee	3
Ja, namelijk ...	7
Totaal	10

Heeft u suggesties ter verbetering van toekomstige participatietrajecten op basis van uw ervaringen in de afgelopen jaren?

Nee	1
Ja, namelijk ...	9
Totaal	10

Open vragen

Aan de respondenten zijn enkele open vragen gesteld over hun beeld van de uitgevoerde participatietrajecten. De opdrachtgever beschikt over de volledige lijst met antwoorden. Om eventuele individuele herleidbaarheid naar de respondent te voorkomen, zijn deze antwoorden niet opgenomen in dit rapport. Uit de gegeven open antwoorden komen drie aandachtspunten vooral naar voren:

- Verwachtingsmanagement: communiceer helder over waarover deelnemers kunnen meedenken, welke invloed ze hebben, wat er met hun input gebeurt; geef duidelijkheid over doelen, verwachtingen, spelregels en verantwoordelijkheden.
- Laat participanten echt meedenken: bied hen de ruimte om ook zelf met ideeën te komen, in plaats van hen vooral te laten reageren op ja/nee-opties.
- Betrek alle doelgroepen bij de participatie.

3.2 Interview Raadswerkgroep Inwonerbetrokkenheid

Met drie leden van de raadswerkgroep inwonerbetrokkenheid is in november 2026 gesproken over de rol van de raad bij participatietrajecten en hun beeld van de toepassing van Hanza!.

De opbrengst van het gesprek met drie leden van de raadswerkgroep komt nagenoeg overeen met de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek (zie 3.1). Wel benoemt de raadswerkgroep nog expliciet het Go / No Go moment. Volgens Hanza! vindt na elke fase een Go / No go moment plaats. De raadswerkgroep geeft aan dat dit bij participanten verwarring en discussie oproept. Soms bestaat bij participanten het idee dat het Go/No go moment over het project zelf gaat, in plaats van over het participatieproces. Ook denken participanten soms dat iedereen het daarbij volledig met elkaar eens moet zijn. “Op deze manier creëer je al bij voorbaat teleurstelling in de overheid”, wordt aangegeven.

4 Doe-Tank

Van de Doe-Tank hebben 11 leden de vragenlijst voor de Doe-Tank ingevuld. Deze vragenlijst Tank bestond uit zes vragen, die hieronder zijn weergegeven. De cijfers achter de antwoorden betreffen het aantal Doe-Tankleden dat het betreffende antwoord heeft gekozen.

De Doe-Tank is betrokken geweest bij de opzet van de Zwolse participatieaanpak Hanza! Heeft u als lid van de Doe-Tank zelf meegedacht over de opzet van Hanza!?

	aantal
Ja	9
Nee	2
Weet ik niet meer	0

<Indien meegedacht met de opzet van Hanza!>
De afgelopen jaren hebben diverse participatietrajecten plaatsgevonden op basis van Hanza! Heeft u iets gehoord of gezien over hoe deze participatietrajecten zijn uitgevoerd?

	aantal
Ja, veel	1
Ja, een beetje	6
Nee, helemaal niet	2

<Indien iets gehoord of gezien over uitvoering participatietrajecten>
In hoeverre worden participatietrajecten volgens u daadwerkelijk uitgevoerd zoals het volgens de Hanza!-aanpak is bedoeld?

	aantal
Helemaal niet	2
Gedeeltelijk	3
Volledig	0
Weet ik niet	2

Er zijn drie open vragen gesteld aan de Doe-Tank:

- **Wat gaat volgens u goed bij de uitvoering van Hanza! ?**
- **Waar ziet u nog ruimte voor verbetering in de uitvoering van Hanza! ?**
- **Heeft u tot slot nog opmerkingen over Hanza! ?**

De antwoorden op de open vragen gezamenlijk, in het kort samengevat:

- Burgers worden betrokken (dat is positief), maar hun invloed is vaak beperkt;
- Er wordt onvoldoende geluisterd naar de inbreng van participanten;
- Terugkoppeling ontbreekt vaak;
- Participatie voelt soms als een formaliteit zonder echte inspraak;
- Meer transparantie, eerlijkheid en duidelijke communicatie zijn nodig;
- De gemeente moet Hanza! consequenter en serieuzer toepassen.