



deBreedte VOF

www.debreedte.nl
www.beterbesluit.nl

+31 (0)85 876 96 90

info@debreedte.nl

Postbus 40044
8004 DA ZWOLLE

KvK 61637602
NL95 TRIO 0212 4906 99

Procesverslag evaluatie asielzoekerscentrum Enschede

*Rapportage over de evaluatie van het procesverloop rondom het
asielzoekerscentrum Enschede, via de methodiek van BeterBesluit®*

VERSIEBEHEER		
<i>datum</i>	<i>versie</i>	<i>omschrijving</i>
28 juni 2017	0.1	Vertrouwelijk conceptversie ten behoeve van interne bespreking
7 juli 2017	1.0	Definitieve versie

Inleiding

In 2015 en 2016 is in Enschede veel te doen geweest over de mogelijke komst van een asielzoekerscentrum (AZC). Uiteindelijk werd in september 2016 duidelijk dat het AZC er niet zou komen. De gemeente Enschede had de wens om te leren van het proces dat is gevolgd en heeft daarom besloten tot een evaluatie. De resultaten die zijn behaald zijn zowel materieel als immaterieel van aard:

Materieel

- ❑ Het eindresultaat is een praktisch draaiboek in de vorm van een waaier; 'De Enschedese aanpak, voor processen met een grote maatschappelijke impact'.
- ❑ Het voorliggende verslag is eveneens een materieel resultaat en beschrijft het evaluatieproces op hoofdlijnen, als aanvulling op het draaiboek. Tijdens het proces zijn diverse tussenproducten opgeleverd om tot het eindproduct te komen:
 - ❑ Gereconstrueerde tijdlijn opgesplitst naar verschillende actoren (bijgevoegd)
 - ❑ Lijst met evaluatie-items (bijgevoegd)
 - ❑ Opsomming met constatering en informatie

Immaterieel

Het procesverloop rondom het AZC Enschede was turbulent. Maatschappelijke, politieke en bestuurlijke krachten hebben het dossier in hun greep gehad.

- ❑ De evaluatie heeft geleid tot het uitwisselen van ervaringen en (meer) wederzijds begrip.

Leeswijzer

Deze rapportage bevat drie onderdelen: (1) beschrijving van de doelstelling en de gekozen aanpak, (2) procesbeschrijving van de evaluatie met een beschrijving van activiteiten en (deel)producten en tot slot (3) een korte leeswijzer bij het draaiboek 'De Enschedese aanpak'.

Doelstelling en aanpak

Het doel van de evaluatie was:

Het formuleren van aandachtspunten en handreikingen voor het geval er opnieuw een verzoek komt om een AZC te realiseren of een andere kwestie met hoge maatschappelijke impact zich aandient.

Daarnaast diende de evaluatie inzicht te geven in het gevolgde proces. Het gewenste eindresultaat was een draaiboek dat een helder overzicht geeft van het te volgen proces, de keuzemomenten en de rollen van de gemeenteraad, het college en inwoners van Enschede.

Aanpak en gehanteerde methodiek

De evaluatie is aangegrepen als een gelegenheid om het proces 'AZC Enschede' op een constructieve manier af te ronden. Door een efficiënte gedegen evaluatie is het proces een waardevolle bron geweest van inzichten en lessen voor de toekomst.

Vanwege de complexiteit en dynamiek bij het AZC, is tijdens de evaluatie het accent gelegd op een zorgvuldige aanpak die recht doet aan alle actoren en hun posities, rollen en verantwoordelijkheden.



BeterBesluit® als methodiek

De evaluatie is gestoeld op een praktische besluitvormingsmethode om te komen tot breed gedragen resultaten, genaamd **BeterBesluit®**. Deze methode is toegepast in drie werksessies met circa acht deelnemers per gesprekstafel (exclusief de gespreksleider). De methode bestaat uit vier stappen:

- 1) Vaststellen van het onderwerp. **Doelstelling** is het verkrijgen van een eenduidig beeld van het onderwerp. *Voorbeeld: Het onderwerp = bepalen van de feitelijke gebeurtenissen langs de tijdlijn van het AZC;*
- 2) Verkennen. **Doelstelling**: alle deelnemers en alle meningen over het onderwerp horen. Hierdoor ontstaat een volledig en rijk beeld. *Voorbeeld: elke deelnemer werd actief uitgenodigd om te reageren op de conceptversie van de tijdlijn en eventueel iets toe te voegen of te wijzigen;*
- 3) Verdiepen. **Doelstelling**: verdiepen van het onderwerp/vraagstuk en nieuwe inzichten ontwikkelen. *Voorbeeld: geïnspireerd door elkaars inbreng kwamen nieuwe inzichten op tafel die ook weer onderling worden gedeeld. Zodoende kwamen ook de dieperliggende aandachtspunten en onderwerpen aan bod;*
- 4) Besluiten. **Doelstelling**: Alle deelnemers formuleren een eigen voorstel, vervolgens wordt besloten met 'consent': er zijn géén overwegende beargumenteerde bezwaren bij het voorgestelde besluit. Als iemand niet 'consent' kan gaan, stelt zij of hij een verbetering voor.

Bij het doorlopen van deze stappen worden vijf procesregels gehanteerd:



Werk in gespreksrondes: iedereen krijgt elke ronde één keer het woord. Hierdoor wordt iedereen actief betrokken. Door die actieve betrokkenheid ontstaan mede-eigenaarschap en draagvlak.



Luister en laat elkaar uitspreken. Stel alleen vragen ter verduidelijking: géén discussie, dat is een vorm van 'overtuigen' en het gaat erom ruimte te bieden aan alle verschillen. De essentie van "luister en laat elkaar uitspreken" is dat alle inzichten op tafel komen.



Val niet herhaling. Het is mogelijk om de inbreng van een andere deelnemer te ondersteunen maar voorkom herhaling en/of samenvatten. Zo kan de gezamenlijke spreektijd efficiënt worden benut.



Herhaal de gespreksrondes totdat alles is gezegd. Als werkelijk alle inzichten en beschouwingen op tafel zijn gekomen, wordt een voorstel geformuleerd.



Neem een besluit met 'consent', dat betekent: niemand heeft een overwegend beargumenteerd bezwaar. Het voorstel wordt ook besproken in een gespreksronde. Wanneer iemand een 'overwegend beargumenteerd bezwaar' heeft, gaat hij/zij niet 'consent' en doet vervolgens een beter voorstel. Dit wordt herhaald totdat een besluit is genomen.

Kernwaarden bij de wijze van evalueren

Het toepassen van *Beter Besluit*[®] heeft structuur en transparantie in het evaluatieproces aangebracht. Door het overzichtelijke stappenplan en de simpele procesregels zijn polemiek en onbalans voorkomen. Daarvoor in de plaats is een rechtvaardig en zorgvuldig proces gevolgd met de mogelijkheid voor alle betrokkenen om haar of zijn visie en inzicht te delen. Iedereen is actief in de gelegenheid gesteld om een bijdrage te leveren aan het gezamenlijke eindresultaat. De evaluatie en de resultaten steunen daardoor op een breed draagvlak.

Waardering en tevredenheid

Op meerdere momenten zijn deelnemers gevraagd om het evaluatieproces expliciet te waarderen, zowel kwalitatief als kwantitatief. Het gemiddelde cijfer is een 7,6 (schaal 0 - 10) met een standaardafwijking van 0,5. Kortom, een breed gedragen positieve waardering door de deelnemers.

	1e bijeenkomst (st.dev.)	2e bijeenkomst (st.dev.)	3e bijeenkomst (st.dev.)	gemiddelde (st.dev.)
Cijfer	7,6 (0,6)	8,0 (0,4)	7,2 (0,6)	7,6 (0,5)

Aanvullend is aan de deelnemers gevraagd naar hun tevredenheid. In totaal was 90% van de deelnemers tevreden na afloop van de evaluatie, de overige 10% oordeelde 'neutraal'. Geen van de deelnemers was ontevreden.



Als afsluiting van de werksessies hebben de deelnemers een korte terugblik op de avond gegeven. Na afloop van de evaluatie hebben de deelnemers teruggeblikt op het gehele proces. Hieronder volgt een aantal van deze reacties:

"Eerste twee avonden waren heel erg goed, de laatste eigenlijk iets te kort, graag een laatste check op de waaier, bijvoorbeeld via de mail"

"Heel prettig proces, ik heb het als heel waardevol ervaren...iedereen pleegt inzet op een andere manier, ik heb veel geleerd van alle inzichten"

"Prettige manier om zo met elkaar af te sluiten. In het proces had ik heel vaak 'wat overkomt me nu', maar ook 'wat is dit leerzaam', nu heb ik alles netjes op een rij en ook veel andere inzichten gehoord"

"Het heeft mij twee dingen gebracht; delen van inzichten zowel ambtelijk als ook raadsinzichten en ook een concreet product waar we wat mee kunnen"

"Goede en mooie analysemethodiek"

"Mooi proces, dit moeten we vaker doen en breder uitsmeren, ook binnen de raad"

"Ieder heeft vanuit zijn eigen inzicht open en fijn kunnen praten"

The image shows three feedback cards from Gemeente Enschede, each with a rating and handwritten feedback. The cards are arranged in a row, each with a rating and a section for feedback. The first card has a rating of 5, the second 7.5, and the third 7.5. Each card also has a section for 'Ik ga wel/niet tevreden naar huis, omdat:' with handwritten feedback. The cards are part of a BeterBesluit.nl survey.

Gemeente Enschede	Gemeente Enschede	Gemeente Enschede
Ik geef deze avond het cijfer (1-10)	Ik geef deze avond het cijfer (1-10)	Ik geef deze avond het cijfer (1-10)
5	7,5	7,5
omdat: - de tijd te kort was - onvoldoende tijd om telst tot me te nemen	omdat: iets te gehaast, opzet goed	omdat: opzet goed uitvoering: tekst van de voor het eerst was ff go papier vertellen te plekke Toe geven tot 21:00 de tijd nemen
Ik ga wel/niet tevreden naar huis, omdat: redelijk tevreden vanwege nieuwe opbrengst, waarmee we praktisch ons voordeel kunnen doen	Ik ga wel/niet tevreden naar huis, omdat: voor mij is het proces nu afgerond.	Ik ga wel/niet tevreden naar huis, omdat: Konden aan proces. resultaat belooft nog een leuker dag, waar ik graag aan te maken.
☒ ☐ ☐	☒ ☐ ☐	☒ ☐ ☐

"Pas het product ook echt toe, maak er een levendig document van, hoe brengen we dit verder?"

"Heel prettig proces, ik vind het een mooi resultaat wat er ligt"

"Het is goed om vanuit verschillende perspectieven de beleving te horen, dit zorgt voor begrip en is helend"

"Ik heb niets met een papieren versie, graag ook digitaliseren"

"Ik heb veel meer begrip gekregen"

"Het duurt wat lang maar levert wel heel veel op"

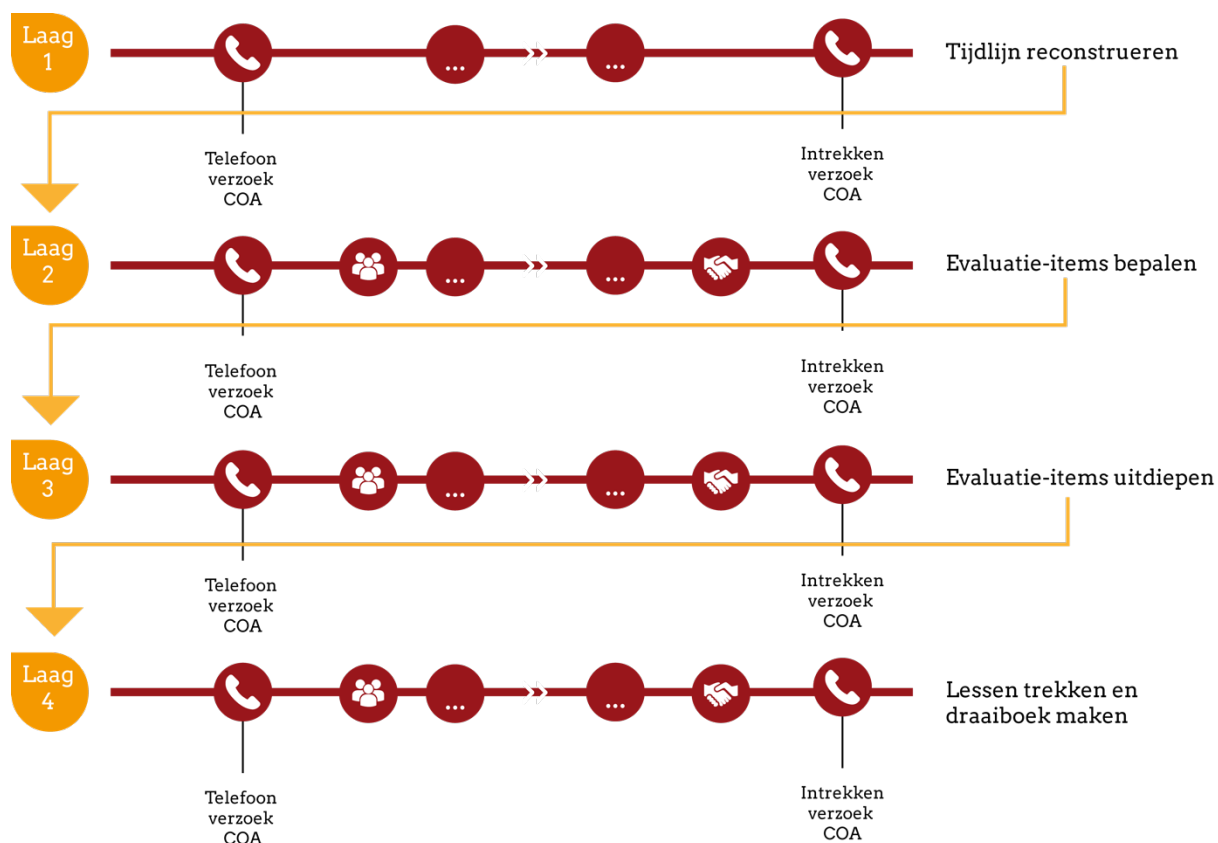
"Ik ga tevreden naar huis, want er zijn veel nieuwe inzichten. Er ligt een kans om bestuurlijke vernieuwing aan te jagen"



Procesverloop van de evaluatie

De inhoudelijke opbouw

De evaluatie is opgebouwd uit vier 'lagen'. Het fundament voor de evaluatie werd gevormd door de tijdlijn van het AZC-proces. Vervolgens zijn drie werksessies georganiseerd voor een gemengd gezelschap van betrokkenen. In vier slagen zijn (i) de feiten geïnterviewd, (ii) de evaluatie-items bepaald, (iii) de evaluatie-items uitgediept en (iv) de inzichten opgehaald en lessen voor de toekomst getrokken.



Activiteiten en resultaten evaluatie AZC

Hieronder staat een overzicht van de stappen die tijdens de evaluatie zijn doorlopen. Aan de linkerzijde een korte beschrijving met daarnaast een foto-impressie van de activiteiten.

Februari-maart 2017

Voorbereiding: tijdlijn reconstrueren
deelnemers selecteren/bepalen

15 februari 2017

Aankondiging van evaluatie en
uitnodiging

6 maart 2017

Raadpleging presidium

7 maart 2017

Werksessie 1 - Tijdlijn vaststellen en
evaluatie-items bepalen

4 april 2017

Voorbereiding mail aan deelnemers
met overzicht evaluatie-items

6 april 2017

Raadpleging fractievoorzitters,
wethouder en projectleider

12 april 2017

Werksessie 2 - Evaluatie-items via
scenario's op de tijdlijn uitdiepen

3 mei 2017

Voorbereiding mail deelnemers

10 mei 2017

Werksessie 3 - Geleerde lessen delen
en bespreken concept eindproduct

22 mei 2017

Hoor wederhoor, mail naar alle
deelnemers met verzoek te reageren
op concept eindproduct

8 juni 2017

Afrondende sessie ten behoeve van
redactie en laatste wijzigingen
eindproduct

7 juli 2017

Rapportage en eindproduct gereed



Voorbereiding - Tijdlijn reconstrueren

Doel: Vaststellen van de tijdlijn voor het AZC-proces.

Input: Het basismateriaal bestaat uit een feitenrelaas en een eerste versie van de tijdlijn, zoals reeds beschikbaar bij de gemeente Enschede.

Activiteit: Reconstrueren en vaststellen van een tijdlijn voor het AZC-proces. De basis daarvoor is gevormd door reeds beschikbare gegevens waaronder het verslag van een eerdere reconstructie. Aanvullende activiteiten waren het bestuderen van documenten waaronder de raadsbesluiten en onderliggende stukken en het nazien van raadsvergaderingen. Doorlopend is overleg en afstemming geweest met de projectleider AZC en stadsdeelmanager Oost.

Resultaat: Vastgestelde tijdlijn als kader voor het vervolg van de evaluatie.



Aankondiging van evaluatie en uitnodiging (15 februari 2017)

Doel: Het informeren van betrokkenen en uitnodigen om deel te nemen aan de evaluatie.

Input: Overzicht van actoren.

Activiteit: Alle beoogde deelnemers aan de evaluatie zijn door de gemeente per brief geïnformeerd over de evaluatie. In totaal zijn 28 personen uitgenodigd om deel te nemen aan de evaluatie. Bij het selecteren van betrokkenen is gestreefd naar kwalitatieve representativiteit door een zo divers mogelijk samengestelde groep deelnemers te benaderen.

Resultaat: De uitnodigingsbrief zoals opgenomen in de bijlage. Betrokkenen zijn geïnformeerd over de evaluatie en eventuele deelname.

Raadpleging presidium (6 maart, locatie: Stadhuis Enschede)

Doel: Informeren en consulteren van presidium.

Input: Opzet en plan van aanpak voor de evaluatie.

Activiteit: Tijdens de presidiumvergadering van 6 maart zijn de structuur en werkwijze van de evaluatie toegelicht. De leden van het presidium zijn hierover geconsulteerd.

Resultaat: Aanscherping en verduidelijking van de aanpak, waaronder: (a) In beeld brengen van de fasen van besluitvorming; 'voorbereiding besluitvorming, besluitvorming en uitvoering besluiten'. (b) Een extra vertegenwoordiger vanuit de raad voorgesteld als deelnemers aan de evaluatie, dit raadslid heeft nadien deelgenomen aan de evaluatie. (c) Aangrijpen van de evaluatie om breder te kijken dan het AZC-proces; ook kijken naar andere processen met een grote maatschappelijke impact.

Werk sessie 1 - Evaluatie-items bepalen (7 maart 2017, locatie: Servicecentrum Oost, aan de Gronausestraat)

Doel: Bepalen welke items bij de evaluatie aandacht behoeven.

Input: Vastgestelde tijdlijn.

Activiteit: Aan de hand van de hiervoor vastgestelde tijdlijn is een werksessie georganiseerd om de evaluatie-items te bepalen. Die 'items' waren zowel inhoudelijk thema's als belangrijke gebeurtenissen. In de werksessie hebben 18 betrokkenen actief deelgenomen, een overzicht van de aanwezigen is opgenomen in de bijlage. Aan drie tafels hebben deelnemers samen een gesprek gevoerd onder leiding van een gespreksleider van *BeterBesluit*[®]. Deelnemers registreerden hun inzichten op gestandaardiseerde 'oogstformulieren' conform de *BeterBesluit*[®]-methodiek. De oogst uit deze werksessie is verwerkt in een geactualiseerde versie van de tijdlijn en een mindmap met evaluatie-items.

Resultaat: Oogstformulieren met data en audiofiles om definitieve versie van de tijdlijn en een mindmap met evaluatie-items mee te kunnen maken.



Vorbereiding tweede werksessie (4 april 2017, e-mail aan deelnemers evaluatie)

Doel: Vorbereiden tweede werksessie en vervolg van evaluatie.

Input: Ervaringen uit eerste werksessie, respons en informatie uit 'oogstformulieren'.

Activiteit: De resultaten uit de eerste werksessie zijn verwerkt in een mindmap met evaluatie-items. Deze mindmap bestond uit een thematische onderverdeling. Ter voorbereiding op de tweede werksessie hebben de deelnemers deze mindmap met een begeleidende mail ontvangen.



Resultaat: Op 4 april hebben alle deelnemers een mail ontvangen met daarin een korte terugblik op de eerste sessie, een vooruitblik naar de tweede sessie met daarbij de mindmap met evaluatie-items (zie bijlage 3).

Raadpleging fractievoorzitters, wethouder en projectleider, 6 april 2017

Doel: Ophalen van aandachtspunten en inzichten ter voorbereiding van de tweede werksessie

Input: E-mail d.d. 4 april 2017 inclusief mindmap (bijlage 3).

Activiteit: Tijdens een overleg tussen de projectleider, wethouder en fractievoorzitters (en eventuele afgevaardigden) is de mindmap 'besluitvorming' besproken en suggesties voor het vervolg zijn opgehaald.

Resultaat: Dit heeft geleid tot verschillende aanpassingen waaronder: griffie als aparte actor opgenomen (de definitieve mindmap is te vinden in bijlage 3) verband leggen met rapport rekenkamercommissie 'participatie'.

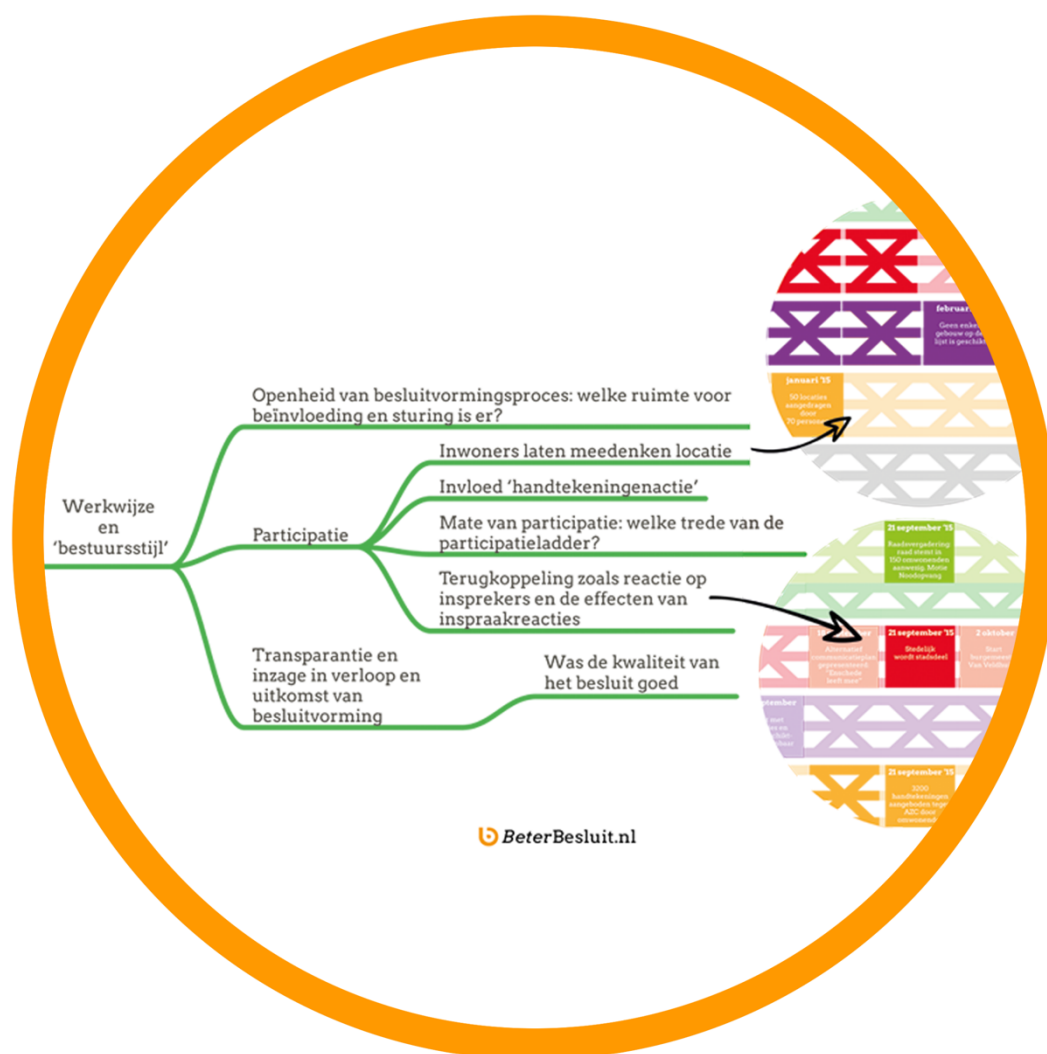
Werk sessie 2 - Evaluatie-items uitdiepen (12 april 2017, locatie: Servicecentrum Oost, aan de Gronausestraat)

Doel: Uitdiepen van de evaluatie-items, optekenen van 'best practices' en geleerde lessen.

Input: Definitieve tijdlijn en grote posters met concrete casus/specifieke gebeurtenis op de tijdlijn.

Activiteit: In deze verdiepende werksessie zijn de belangrijkste evaluatie-items uitgediept. Hierbij draaide het om het beantwoorden van de vragen 'wat ging goed' en 'wat kan beter'? De opzet van deze sessie was gelijk aan de voorgaande sessie. Er waren 19 deelnemers die aan drie tafels gezamenlijk hebben gewerkt aan de evaluatie. De gespreksleiding was in handen van een gespreksleider van *BeterBesluit*[®]. Centraal in deze werksessie stond het benoemen van de nieuwe inzichten en de vraag: 'wat doen we de volgende keer (anders)?'

Resultaat: Oogstformulieren met data en audio-files om overzicht geleerde lessen en eerste concept draaiboek mee te maken.



Voorbereiding derde werksessie (3 mei 2017, e-mail aan deelnemers)

Doel: Informeren van deelnemers over derde en afsluitende werksessie.

Input: Resultaten uit eerdere werksessies.

Activiteit: Informeren van deelnemers over de agenda van de derde en afsluitende werksessie.

Resultaat: Informatie per e-mail op 3 mei 2017 (bijlage 4).



Werk sessie 3 - Geleerde lessen delen en maken (10 mei 2017, locatie: Servicecentrum Oost, aan de Gronausestraat)

Doel: Bespreken en vaststellen van het 'materiële resultaat' van de evaluatie, het concept eindproduct met handreikingen voor de toekomst.

Input: Alle inzichten uit de voorgaande stappen, onder meer geleerde lessen die in het volgend hoofdstuk zijn opgesomd. Concept eindproduct, op grote posters, per twee pagina's uitgeprint.

Activiteit: In deze laatste werk sessie is het eerste het concept 'draaiboek' in de waaivorm plenair gepresenteerd. Het draaiboek bevat concrete lessen voor toekomstige processen die een grote maatschappelijke impact hebben. De opzet van deze sessie was min of meer gelijk aan de voorgaande sessies; er waren 19 deelnemers, twee tafels, gespreksleiding en ondersteuning door *BeterBesluit*[®]. Na de plenaire presentatie zijn alle onderdelen uit het draaiboek behandeld aan twee tafels.

Resultaat: Op- en aanmerkingen in de vorm van bijgeschreven opmerkingen en audio-files om het concept eindproduct 'De Enschedese aanpak' te verbeteren.



Hoor wederhoor (22 mei 2017, e-mail aan deelnemers)

Doel: Toepassen van hoor en wederhoor.

Input: Verbeterd concept van het draaiboek 'De Enschedese aanpak'.

Activiteit: Het concept eindresultaat is in digitale vorm gedeeld met alle betrokkenen aan de evaluatie met het verzoek om verbeter suggesties door te geven (bijlage 5).

Resultaat: Enkele redactionele wijzigingen ten aanzien van het toegezonden concept eindresultaat.

Afrondende sessie t.b.v. redactie en laatste wijzigingen, (8 juni 2017 + Stadskantoor)

In een klein comité (projectleider, stadsdeelmanager, communicatieadviseurs, met kennisgeving afwezig griffier) zijn deze punten besproken en verwerkt.

Resultaat: Definitieve draaiboek; De Enschedese aanpak, voor processen met een grote maatschappelijke impact.



Toelichting op het gehele proces:

- ❑ De werksessies zijn geleid door professionele *BeterBesluit*[®]-gespreksleiders. Zij hebben ervoor gezorgd dat de sessies conform de methodiek zijn verlopen.
- ❑ Tijdens de werksessies registreerden deelnemers zelf inzichten en bevindingen middels een 'oogstformulier' conform de *BeterBesluit*[®]-methodiek. Tevens zijn audio-files gebruikt om de gesprekken vast te leggen.
- ❑ Hoor en wederhoor is als dominant principe in de evaluatie gehanteerd. Elk inhoudelijk (deel)product, zoals de tijdlijn met gebeurtenissen, is teruggekoppeld aan de deelnemers van de evaluatie. Daarbij zijn eventuele wensen en bedenkingen opgehaald en verwerkt bij de totstandkoming van de volgende en definitieve versies van de (deel)producten.
- ❑ In totaal hebben 24 verschillende personen bijgedragen aan de evaluatie. Daarbij gaat het zowel om de deelnemers aan de sessie als betrokkenen die bijgedragen hebben aan de totstandkoming van de (deel)producten.
- ❑ Conclusies en aanbevelingen uit de evaluatie zijn als eindresultaat verwerkt in een fysiek draaiboek, in de vorm van een 'waaier'. Dit is een concreet handzaam instrument dat mensen bijstaat én blijft.
- ❑ Het draaiboek bevat het generieke proces en de te volgen tijdlijn in geval van een aanvraag tot realisatie van bijvoorbeeld een AZC. Daarbij is duidelijk onderscheid tussen de actoren en hun rollen en verantwoordelijkheden.

Eindproduct: 'De Enschedese aanpak'

Hoe pak je een proces aan dat een grote maatschappelijke impact heeft? Voor het eindproduct zijn de geleerde lessen uit de evaluatie vertaald in handreikingen voor gemeentebestuurders, ambtenaren en inwoners van de Gemeente Enschede.



Leeswijzer/gebruiksaanwijzing

De tabbladen aan de rechterkant beschrijven het proces in vier fasen, van 'beleid', via 'besluit' naar 'uitvoering' eindigend met 'evaluatie'. Achter elk tabblad staan aandachtspunten en opties voor samenwerking tussen gemeente en inwoners.

De samenwerking is afhankelijk van de mate van participatie. Daarom staat op elke pagina aan de linkerkant de 'participatieladder'. Hoe hoger je op de ladder komt hoe groter de betrokkenheid van inwoners. De participatieladder is afgestemd op de gebruikte termen uit de rekenkamernotitie participatie.

Samenwerking vraagt om een stevige basis. In de 'basis op orde' komen de volgende onderwerpen aan bod die aandacht behoeven, ongeacht de samenwerkingsvorm:

- ☐ Een goed begin
- ☐ Commitment aan proces en uitkomsten
- ☐ Kies samenwerkingsvorm
- ☐ Mensen en middelen
- ☐ Planning en mijlpalen
- ☐ Communicatie
- ☐ Zorgvuldigheid
- ☐ Uitwerking van participatie

De digitale versie van de waaier is als aparte bijlage opgenomen bij deze rapportage.

Bijlage 1: Uitnodigingsbrief deelnemers

POSTADRES

Postbus 20
7500 AA Enschede

BEZOEKADRES

Hengelosestraat 51

TELEFOON

14 0 53

DATUM

15 februari 2017

ONS KENMERK

1700030318

BEHANDELD DOOR

M.E. Schaepers

UW BRIEF VAN

UW KENMERK

DOORKIESNUMMER

(053) 481 54 78

ONDERWERP

Uitnodiging evaluatie AZC

Geachte heer, mevrouw,

In 2015 en 2016 is er veel te doen geweest over de komst van een AZC op het Esmarkerveld. Uiteindelijk werd in september 2016 duidelijk dat het niet doorging. Gedurende het hele proces zijn zaken goed en fout gegaan. We willen hier graag van leren en daarom het proces rond de komst van het AZC met verschillende betrokkenen evalueren. Hierbij nodig ik u uit een bijdrage te leveren aan deze evaluatie.

Het doel van de evaluatie is leerpunten te formuleren voor het geval er opnieuw een verzoek komt om een AZC te realiseren of we voor een andere, maar vergelijkbare, kwestie met hoge maatschappelijke impact komen te staan. Ook willen we de keuzemomenten markeren die voor het proces van belang zijn en welke rol de gemeenteraad, het college, maar ook omwonenden daarbij hebben.

Deze evaluatie wordt begeleid door adviseurs van BeterBesluit®. De aanpak van BeterBesluit® brengt vertegenwoordigers van verschillende functies (bewoners, raad, wethouders en ambtenaren) met elkaar in gesprek. De gesprekken worden zo geleid dat iedereen een inbreng kan leveren. Daardoor komen alle meningen en inzichten op tafel. Aan de hand van de tijdlijn worden cruciale momenten gezamenlijk bepaald en verdieping aangebracht. Op basis van tips en leerpunten wordt uiteindelijk een draaiboek met lessons learned opgesteld.

We doen dit in 3 bijeenkomsten die zijn gepland op

7 maart	18.30 – 21.30	ronde 1 Doornemen tijdlijn en bepalen onderwerpen
12 april	18.30 – 21.30	ronde 2 Verdieping per onderwerp
10 mei	18.30 – 21.30	ronde 3 Trekken geleerde lessen

Voor de evaluatie worden uitgenodigd

- 2 vertegenwoordigers omwonendencommissie
- 2 vertegenwoordigers van de directe burens
- 2 vertegenwoordigers vanuit de wijken (Dolphia en Glanerbrug)
- Wethouders Van Houdt, Hatenboer
- Burgemeester Van Veldhuizen
- 4 raadsleden
- griffier
- 1 vertegenwoordiger Coa
- Stadsdeelmanager Oost
- 2 communicatie adviseurs
- 2 projectmanagers
- 2 adviseurs veiligheid
- 1 klantcontactpersoon

Tijdens de eerste bijeenkomst zal een verdere toelichting worden gegeven op de manier van evalueren. We gaan in ieder geval aan de hand van een tijdlijn de onderwerpen bepalen die verder uitgediept moeten worden.

Wilt u ons per mail (p.kerkhof@enschede.nl) laten weten of u hierbij aanwezig kunt zijn?

Met vriendelijke groet,
Namens wethouders Van Houdt en Hatenboer,

Maaïke Schaepers
Projectmanager

Bijlage 2: Deelnemers aan de werksessies

In totaal zijn 28 personen uitgenodigd voor de drie werksessies. De directe burens, vertegenwoordiging van de bewoners Dolphia en een extra vertegenwoordiger van de bewonerscommissie hebben zich met diverse redenen afgemeld.

Overzicht van de deelnemers en de verdeling over de tafels per werksessie:

Eerste bijeenkomst			
Gespreksleider BeterBesluit®	Karien	Leander	Femke
College van B&W	Jurgen van Houdt	Jeroen Hatenboer	
Ambtenaren			
Projectmanager	Wout Vochtelo		Maaïke Schaepers
Adviseur veiligheid			Huub Egberink
Medewerker GCC		Sieta Ganeshi	Anja Bouman
Stadsdeelmanager		Debbie Brands	
Communicatie adviseur	Tanja Rijsman		Bart Scholten
COA	Remko Kootstra		
Griffier	Rolf Jongedijk		
Gemeenteraad			
BBE (coalitie)			Niels van den Berg
D66 (coalitie)			Gert-Jan Tillema
SP (oppositie)	Annelies Futselaar		
Enschede Anders (oppositie)		Margriet Visser	
Omwonenden			
Omwonendencommissie	Roy Bruinsma		
Dorpsraad Glanerbrug		Theo de Boer	

Tweede bijeenkomst			
Gespreksleider BeterBesluit®	Karien	Leander	Femke
College van B&W	Jeroen Hatenboer		Jurgen van Houdt
Ambtenaren			
Projectmanager	Wout Vochtelo		Maaïke Schaepers
Adviseur veiligheid			Paul Wesseloo
Medewerker GCC	Sieta Ganeshi	Renske van den Burg	
Stadsdeelmanager		Debbie Brands	
Communicatie adviseur	Tanja Rijsman	Angele Scholtes	
Directie	Djoerd de Vos		

COA			Remko Kootstra
Griffier	Rolf Jongedijk		
Gemeenteraad			
BBE (coalitie)			Niels van den Berg
SP (oppositie)		Annelies Futselaar	
Enschede Anders (oppositie)			Margriet Visser
CDA (coalitie)		Ton ten Vergert	
Omwonenden			
Omwonendencommissie			Roy Bruinsma
Dorpsraad Glanerbrug		Theo de Boer	

	Derde bijeenkomst	
Gespreksleider BeterBesluit®	Karien	Femke
College van B&W		Jurgen van Houdt
Ambtenaren		
Projectmanager	Maike Schaevers - Wout Vochtelo	
Adviseur veiligheid	Huib Egberink	
Medewerker GCC	Talissa Oude Bennink	Anja Bouman
Stadsdeelmanager		Debbie Brands
Communicatie adviseur	Angele Scholtes	Tanja Rijsman
Directie	Djoerd de Vos	
COA	Remko Kootstra	
Griffier		Rolf Jongedijk
Burgemeester	Onno van Veldhuizen	
Gemeenteraad		
BBE (coalitie)		Niels van den Berg
D66 (coalitie)		Gert-Jan Tillema
SP (oppositie)		Annelies Futselaar
Enschede Anders (oppositie)	Margriet Visser	
CDA (coalitie)	Ton ten Vergert	
Omwonenden		
Omwonendencommissie	Roy Bruinsma	
Dorpsraad Glanerbrug		Theo de Boer

Bijlage 3: Mail deelnemers ter voorbereiding tweede werksessie

Inleiding

De gemeente Enschede heeft besloten om het proces rondom de voorgenomen vestiging van een asielzoekerscentrum (AZC) in Enschede Oost te evalueren. Deze memo beschrijft het procesverloop voor die evaluatie en is ter voorbereiding op de tweede werksessie op 12 april.

Hoe wordt de evaluatie uitgevoerd?

In drie bijeenkomsten werken betrokkenen uit alle geledingen samen aan de evaluatie. Het tijdspad van het AZC wordt daarbij als kapstok gehanteerd; de periode van juni 2014 tot en met december 2016. In drie groepen van circa acht personen worden de belangrijkste gebeurtenissen en inzichten behandeld en uiteindelijk aanbevelingen voor de toekomst vastgesteld. Er wordt gewerkt volgens de methodiek van *Beter Besluit*[®].

Wie doen er mee aan de evaluatie?

Externe vertegenwoordiging door: 2 vertegenwoordigers omwonendencommissie (Dick Buursink, Roy Bruinsma), vertegenwoordiger Dolphia (Kim de Jong), vertegenwoordiger dorpsraad Glanerbrug (Theo de Boer), 2 directe burenen (door hen zelf te bepalen*), COA (Remko Kootstra).

Interne vertegenwoordiging door: 5 raadsleden (Niels van den Berg, Gert-Jan Tillema, Annelies Futselaar, Margriet Visser, Ton ten Vergert), Griffier (Rolf Jongedijk), 2 wethouders (Jurgen van Houdt, Jeroen Hatenboer), Stadsdeelmanager (Debbie Brands), 2 communicatiemedewerkers (Bart Scholten, Tanja Rijsman), 2 projectleiders (Wout Vochtelo, Maaïke Schaepers), 2 adviseurs veiligheid (Paul Wesseloo, Huub Egberink), 2 klantcontactpersonen van het GCC (Sieta Ganeshi en Anja Bouman), adviseur burgemeester (Erdo Smit) en vertegenwoordiger directie (Djoerd de Vos).

Wat ging vooraf?

Op 7 maart 2017 heeft de eerste werksessie plaatsgevonden met achttien deelnemers. De bewoners werden vertegenwoordigd door de omwonendencommissie en de dorpsraad Glanerbrug. Daarnaast woont een aantal deelnemers in de wijk. *De directe burenen hebben zich om verschillende redenen afgemeld voor de evaluatie. Voor de komende bijeenkomsten wordt gezocht naar een andere vertegenwoordiging van deze doelgroep.

Tijdens de eerste bijeenkomst zijn twee mijlpalen behaald:

- (a) Deelnemers hebben gezamenlijk de tijdlijn gereconstrueerd.
- (b) Daarnaast zijn door alle deelnemers onderwerpen aangeven waarop men met elkaar wil verdiepen tijdens de komende twee bijeenkomsten.

Wat is er gebeurd met de resultaten?

Allereerst is de oorspronkelijke tijdlijn waar nodig aangevuld en gecorrigeerd. Hoewel de tijdlijn geen doel op zich is, geeft deze wel een compleet beeld en houvast tijdens de evaluatie. Bij de komende bijeenkomsten zal de tijdlijn dan ook beschikbaar zijn en gebruikt kunnen worden.

In de komende verdiepende werksessies gaat het om het beantwoorden van de vragen 'wat ging goed' en 'wat kan beter'? Die vragen worden beantwoord aan de hand van de verzamelde evaluatie-onderwerpen uit de eerste bijeenkomst. Die onderwerpen zijn verschillend van aard en belichten meerdere aspecten of gebeurtenissen. Door het clusteren van soortgelijke onderwerpen kunnen zes *hoofdonderwerpen* worden gedefiniëerd, allen in relatie tot het centrale thema 'besluitvorming'.

Om deze clustering inzichtelijk te maken is gekozen een schematische weergave in een mindmap, voor elk hoofdonderwerp geldt dat daaronder meerdere (deel)onderwerpen



vallen.

De gehele mindmap met daarin alle evaluatie-onderwerpen zoals benoemd in de eerste evaluatiebijeenkomst is als bijlage toegevoegd.

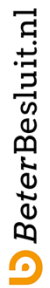
Wat gaan we doen op 12 april?

Het doel van de werksessie op 12 april is het uitdiepen van de evaluatie-onderwerpen, en waar mogelijk het optekenen van de geleerde lessen.

In deze verdiepende werksessie worden de *hoofdonderwerpen* verder uitgediept. Elk van deze *hoofdonderwerpen* is gekoppeld aan één of meer specifieke en betekenisvolle gebeurtenissen uit de tijdlijn. Hierdoor zal het verdiepen van de *hoofdonderwerpen* gebeuren aan de hand van een concrete en relevante gebeurtenis.

Wat gebeurt hierna?

Op 10 mei 2017 is de laatste werksessie gepland. Daarin worden, op basis van de resultaten uit de eerdere sessies, concrete aanbevelingen en 'lessen' voor de toekomst benoemd. Ook is hier ruimte om waar nodig evaluatie-onderwerpen verder uit te diepen. Gezamenlijk vormt dat de input voor een 'draaiboek' dat in voorkomende en/of soortgelijke situaties kan worden gehanteerd.



Bijlage 4: Mail deelnemers ter voorbereiding derde werksessie

Dames, Heren,

Op 10 mei is de derde en laatste evaluatiebijeenkomst over het AZC Oost. Tijdens deze 'finale' zal het tastbare resultaat van de evaluatie worden behandeld: een draaiboek met geleerde lessen voor de toekomst.

Vanuit de afgelopen twee bijeenkomsten zijn diverse lessen te trekken. Sommigen kunnen we een-op-een overnemen, maar een aantal onderwerpen willen we deze laatste bijeenkomst met jullie bespreken om ook hierover de juiste lessen voor Enschede te trekken.

Alle verzamelde lessen worden opgenomen in een draaiboek voor toekomstige situaties. Ook over de vorm van het draaiboek willen we jullie mening horen zodat jullie het uiteindelijke draaiboek goed kunnen toepassen in nieuwe situaties met een hoge maatschappelijke impact. We nemen het concept-draaiboek in waaivorm op 10 mei mee en horen graag wat er goed aan is en wat er aan verbeterd kan worden.

Hoe gaan we dat op 10 mei doen:

- | | |
|-----------------|--|
| 18u30 tot 18u45 | Plenair welkom met uitleg van de avond (doel, structuur en beoogde resultaten). Introductie van het eindproduct: het draaiboek in waaivorm én natuurlijk de geleerde lessen (gegroepeerd per thema). |
| 18u45 tot 20u00 | Tafelgesprekken: twee tafels met ca 8-10 personen per tafel. Onderwerp is het inhoudelijk bespreken van en het besluiten over de lessen die zijn getrokken en de onderwerpen die verdieping behoeven. |
| 20u00 tot 20u30 | Plenaire slotronde waarin twee onderwerpen/vragen aan bod komen:
(1) de bruikbaarheid en toepasbaarheid van het 'draaiboek met lessen' als eindproduct. Hierbij gaat het erom dat iedereen zijn/haar mening en tips kan geven over het draaiboek als eindproduct
(2) een terugblik op het gehele evaluatieproces (de drie bijeenkomsten + resultaten). |

Wij rekenen op uw komst en kijken uit naar 10 mei!

Met vriendelijke groet,

Maaïke Schaepers

Bijlage 5: Mail deelnemers laatste check eindproduct

Geachte dames, heren,

Woensdagavond 10 mei was de derde ronde van de evaluatie van het proces rond het AZC Esmarkerveld. Op veler verzoek hadden we de bijeenkomst wat korter ingepland, maar achteraf was het gevoel dat het toch niet helemaal klaar was. Daarom toch nog een vervolgstap. Gezien de volle agenda's van iedereen plannen we niet een nieuwe bijeenkomst maar vragen we jullie per mail te reageren. We zullen met een aantal deelnemers uit de groep de laatste opmerkingen verwerken.

(Concept) definitieve versie waaier

Zoals jullie op 10 mei hebben gezien, is mede dankzij jullie inbreng in de drie bijeenkomsten een draaiboek in de vorm van een waaier opgesteld. Daarin staan de aandachtspunten, tips en handreikingen om processen met een grote maatschappelijke impact in Enschede in goede banen te leiden. Op basis van de verbeter suggesties die 10 mei zijn meegegeven, heeft BeterBesluit een concept definitieve versie opgesteld. Deze is als bijlage toegevoegd in de vorm van een PDF in A4 formaat waarop de verschillende bladen van de waaier staan afgedrukt. Op de eerste pagina is te zien hoe de tabbladen eruit zien als ze allemaal op de juiste volgorde liggen, dit is de voorkant van de waaier. De waaier wordt enkelzijdig afgedrukt, behalve de laatste pagina, deze vormt de achterkant van de waaier.

Laatste opmerkingen uiterlijk 5 juni toesturen

Aan jullie de vraag om een laatste check op feitelijke onjuistheden en/of allerlaatste concrete verbeter suggesties te doen en die uiterlijk maandag 5 juni aan mij te mailen. Op 8 juni zullen we met een deel van de groep de laatste opmerkingen verwerken.

Vervolg

De bedoeling is om de definitieve versie van de waaier samen met een beknopt rapport eind juni klaar en gedrukt te hebben zodat we deze aan jullie en aan het college van B&W kunnen toesturen. Het college van B&W zal de definitieve versie vervolgens aan de gemeenteraad toezenden.

Daarnaast zullen we het ook verspreiden binnen de gemeentelijke organisatie en samenwerkingspartners die betrokken zijn geweest bij het proces rond het AZC zodat we dit kunnen gebruiken als er een volgend project komt met een grote maatschappelijke impact.

Alvast hartelijk dank voor jullie inzet en bijdrage aan de evaluatie.

Met vriendelijke groet,

Maike Schaepers