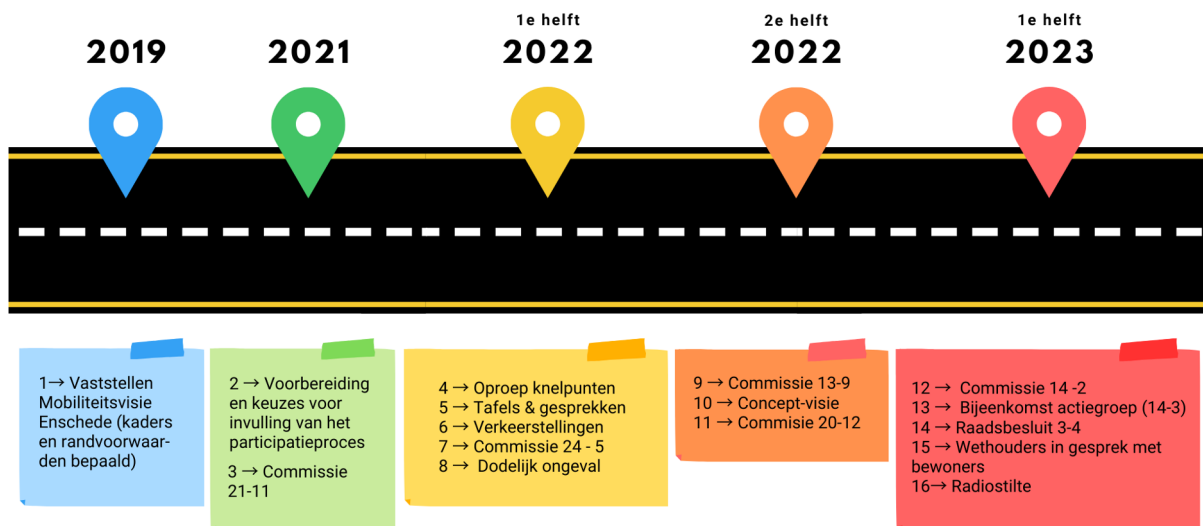


Evaluatie participatieproces Wijkverkeersplan Noordwest Enschede

Definitieve versie – september 2023

De participatiereis in 16 bepalende momenten



Inhoudsopgave

INLEIDING	2
HOOFDSTUK 2 - ONDERZOEKSMETHODIEK	4
2.1 ONDERZOEKSMETHODE	4
2.2 Selectie van respondenten voor de evaluatie	5
2.3 - 12 gesprekken met betrokkenen	6
HOOFDSTUK 3 - BEVINDINGEN	8
HET GROTE NARRATIEF: WAT HEEFT ZICH AFGESPEELD IN DIT PROCES?	8
3.1 BEPALENDE EN BELANGRIJKE MOMENTEN: EEN TIJDLIJN VOL VERHALEN	8
Belangrijk moment 1 - Mobiliteitsvisie wordt vastgesteld	9
Belangrijk moment 2 – Keuzes voor inrichten participatieproces	10
Belangrijk moment 3 – Eerste bespreking in commissie	10
Belangrijk moment 4 – Participatie begint met digitale heatmap	11
Belangrijk moment 5 - Tafelgesprekken met doelgroepen	12
Belangrijk moment 6 - Verkeerstellingen in de wijk	13
Belangrijk moment 7 - Vergadering stadsdeelcommissie Noord	14
Belangrijk moment 8 - Dodelijk ongeval Deurningerstraat	14
Belangrijk moment 9 – vergadering stadsdeelcommissie Noord	15
Belangrijk moment 10 – feedback op conceptplan	16
Belangrijk moment 11 – vergadering stadsdeelcommissie Noord	17
Belangrijk moment 12 - vergadering stadsdeelcommissie Noord	18
Belangrijk moment 13 – Bewonersbijeenkomst actiegroep	19
Belangrijk moment 14 – Besluitvorming in gemeenteraad	20
Belangrijk moment 15 – Gesprek wethouders/bewoners	21
Belangrijk moment 16 – Radiostilte na besluitvorming	21
HOOFDSTUK 4 – ANALYSE EN CONCLUSIES	23
4.1 Verschillende participatieniveaus op de participatieladder	23
4.2 De participatieparadox	25
4.3 Samenvattende conclusie	26
HOOFDSTUK 5 - RODE DRADEN EN AANBEVELINGEN	28
Rode draad 1 – Participanten tevreden over participatieproces	28
Rode draad 2 - Communicatie en terugkoppeling kan beter	29
Rode draad 2: Maak expliciet wat belang, rol en invloed is in het proces	30
Rode draad 3 – Breder betrekken van bewoners is wenselijk	31
Rode draad 4 – Houd rekening met verschillende startpunten van betrokkenheid	31
Rode draad 5 – Besteed aandacht aan gevoelens van onvrede bij vervolg	32

Inleiding

Na de zomer van 2021 is de gemeente Enschede gestart met het proces om de verkeerssituatie in Noordwest Enschede te verbeteren. Aanleiding hiervoor was de Mobiliteitsvisie (2019) waarin staat beschreven dat verbetering van de leefbaarheid in de wijk noodzakelijk is. Ruimte om het verkeer dat nu door de wijk rijdt, naar de overvolle singels te verleiden is er niet. Daarom is gezocht naar verkeersmaatregelen die de verkeerssituatie binnen de wijk verbeteren.

Uitvoerig participatieproces

Om tot een wijkverkeersplan te komen is een uitvoerig participatieproces ingericht. Begin 2022 is een online projectpagina ingericht met onder andere een digitale tafel waarop iedereen ervaren knelpunten kon weergeven. Hiervan is door 200 mensen gebruik gemaakt. Ook zijn verschillende gesprekken gevoerd met betrokkenen om problemen en wensen te verkennen. Uit deze groep betrokkenen is een selectie gemaakt van betrokkenen die aan een bewonerstafel zijn gaan meedraaien. Met de betrokkenen zijn vervolgens in meerdere gespreksrondes oplossingsrichtingen en scenario's besproken.

Verschillende doelgroepen betrokken

Er hebben vervolgens meerdere gesprekken plaatsgevonden aan verschillende tafels met verschillende doelgroepen. Daarnaast hebben aanvullende gesprekken plaatsgevonden met omwonenden die de meeste impact zullen ondervinden bij de uitvoering, vooral op Park de



Meer dan 600 Enschedese wijkbewoners tekenen petitie tegen sluipverkeer: 'Dit wordt niet geaccepteerd!'

Ruim zeshonderd bewoners van de Enschedese wijken Walhof-Roessingh en Bolhaar maken via een handtekeningenactie bezwaar tegen het Wijkverkeersplan Noordwest Enschede. „Het voorgestelde wijkverkeersplan verergert de situatie”, aldus Frans Zeilemaker van de actiegroep Weer het Sluipverkeer.

Jeanique Koedijk 27-03-23, 15:48

Kotten en de Bachlaan. Alle betrokkenen zijn vervolgens persoonlijk (via email) op de hoogte gehouden van de verschillende processtappen. Het conceptplan is vervolgens opnieuw op de (online) projectpagina geplaatst, waarbij ook iedereen weer de mogelijkheid heeft gehad om feedback te geven. Hiervan is door 146 betrokkenen gebruikgemaakt. Daarnaast heeft een gerichte social media-campagne plaatsgevonden.

Weerstand en onvrede ondanks participatieproces

Ondanks het uitvoerige participatieproces is er begin 2023 weerstand en onvrede ontstaan over de voorgenomen maatregelen. In de wijk zijn uiteindelijk 750 handtekeningen opgehaald van bewoners die het

niet eens zijn met het plan. Het wijkverkeersplan wordt uiteindelijk op 3 april 2023 toch vastgesteld door de gemeenteraad.

Evaluatie van de ervaring en beleving van het participatieproces

In deze evaluatie onderzoeken we hoe het participatieproces rondom het wijkverkeersplan Enschede Noordwest is ervaren en beleefd. Wat ging goed, wat kan beter? En welke lessen

zijn er te leren uit de manier waarop dit participatieproces is ingericht en uitgevoerd?
Daarover gaat dit evaluatieverslag.

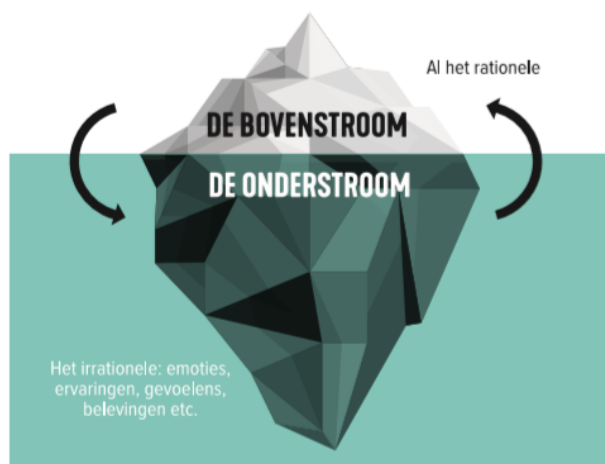
Hoofdstuk 2 - Onderzoeksmethodiek

In dit evaluatie-onderzoek hebben we gekozen voor een narratieve benadering, hierin staat de persoonlijke ervaring en beleving van betrokkenen in het participatieproces centraal.

1. Hoe hebben betrokkenen dit participatieproces ervaren en beleefd? Welke goede voorbeelden kunnen ze delen over de waarde van het participatieproces in Noordwest? Welke voorbeelden hebben ze waarbij deze manier van participeren juist niet of minder goed werkte voor hen?
2. Welke momenten in dit proces waren bepalend en belangrijk volgens betrokkenen?
3. Wat betekenen deze ervaringen en welke lessen zijn er te leren uit dit proces voor volgende participatieprocessen?

2.1 Onderzoeksmethode

In participatieprocessen zoals deze, spelen vaak twee stromen. Een bovenstroom en een onderstroom. De bovenstroom is rationeel en zichtbaar. Hier bevinden zich opgaven en doelstellingen, beleid, visies, politieke en juridische kaders. In het geval van het wijkverkeersplan Enschede Noordwest is dat bijvoorbeeld de Mobiliteitsvisie uit 2019, waarin kaders staan omschreven. Maar ook een plan van aanpak met te nemen stappen in een participatieproces behoort tot de bovenstroom. De onderstroom is niet meteen tastbaar, maar wél voelbaar in dit soort processen. In de onderstroom bevinden zich



gevoelens, belevingen, persoonlijke belangen, overtuigingen, drijfveren, motivaties, waarden en eerdere ervaringen en herinneringen van betrokkenen. In dit soort participatieprocessen heeft wat zich afspeelt in de onderstroom, vaak grote invloed op de bovenstroom. Maar ook vice versa. Wat er gebeurt in de bovenstroom, heeft grote invloed op de onderstroom. De verschillen tussen bovenstroom en onderstroom worden vaak geïllustreerd met het bekende beeld van de ijsberg.

Om te evalueren hoe het participatieproces is ervaren en beleefd en welke lessen hieruit te trekken zijn, hebben we narratief onderzoek gedaan. Een bijzondere vorm van kwalitatief onderzoek waarin we aan de hand van persoonlijke en authentieke verhalen van betrokkenen inzicht krijgen in zowel de bovenstroom als de onderstroom in het proces. In narratief onderzoek werken we met open vragen die de verteller op verhaal brengen rondom een vraagstuk of fenomeen waarover we verhalende data willen verzamelen. In

deze narratieve evaluatie staat de ervaring en beleving in en met het participatieproces rondom het wijkverkeersplan centraal. Die ervaringen bevatten lessen over wat goed ging of mogelijk beter kan in de toekomst. Deze verhalen vormen de onderzoeksdata.

Kader 2.2 Over de methodiek: narratief onderzoek

Narratief onderzoek is een bijzondere vorm van kwalitatief onderzoek. Binnen deze aanpak vormen de verhalen die we verzamelen bij de verschillende betrokkenen de data.

Wat verhalen zichtbaar maken

Wij mensen ontwikkelen verhalen om betekenis te geven aan wat wij ervaren en meemaken. Onze verhalen zijn reconstructies van ervaringen die we in de werkelijkheid hebben opgedaan. Ze maken concreet en zichtbaar hoe wij die ervaringen beleven en er betekenis aan geven. Wie luistert naar deze verhalen, krijgt goed inzicht in dilemma's die mensen hebben ervaren of tegen welke situaties ze zijn aangelopen, welke keuzes zij hebben gemaakt om daarmee om te gaan en wat hen daarbij heeft geholpen of wat een situatie juist ingewikkelder heeft gemaakt.

Persoonlijke reconstructies

Zo'n verhaal is een persoonlijke reconstructie van de werkelijkheid en geeft een (subjectieve) beleving van die werkelijkheid weer. Daarmee staat een verhaal overigens niet tegenover feiten: het zijn *facts-as-experiences*. Eén verhaal geeft natuurlijk nog geen inzicht in een fenomeen of vraagstuk. Net zoals kwantitatief onderzoek wordt gedaan onder een groep respondenten, wordt narratief onderzoek of narratieve evaluatie uitgevoerd onder een groep vertellers.

Gemene delers en patronen

Door vervolgens op zoek te gaan naar de gemene delers of patronen in deze verhalen, ontstaat inzicht in het vraagstuk of fenomeen. Want de persoonlijke ervaringen die verhalen weergeven, worden opgedaan binnen een sociale context. Daarmee zeggen ze ook iets over die sociale context. Zoals één verhaal zichtbaar maakt hoe één verteller betekenis geeft aan een situatie of gebeurtenis, geeft een verzameling verhalen inzicht in hoe een groep vertellers betekenis geeft aan een situatie of gebeurtenis.

Bron: Annet Scheringa, narratief onderzoek - [wat verhalen zichtbaar maken](#)

2.2 Selectie van respondenten voor de evaluatie

Voor deze evaluatie is gevraagd om een lijst met respondenten die vanuit verschillende perspectieven het verhaal over het participatieproces in Noordwest Enschede kunnen vertellen. Er is nadrukkelijk gevraagd om een goede afspiegeling van respondenten die nauw betrokken zijn geweest bij dit proces en uit eigen ervaring en beleving het proces kunnen

reconstrueren. Hierbij is bewust gevraagd naar bewoners die actief hebben deelgenomen als participant en bewoners die pas later zijn betrokken en zich kritisch hebben getoond over het participatieproces. Zodat er ook ruimte is voor het kritische tegengeluid. Tussen 5 juni en 30 juni 2023 hebben 12 gesprekken gevonden met 13 betrokkenen (Eén van de gesprekken kende twee deelnemers, de ervaringen zijn weergegeven in één verhaal). In totaal is gesproken met: 3 leden van de projectgroep, 2 vertegenwoordigers van scholen uit het gebied, 1 woon-werk-forens en 7 bewoners, waarvan 3 zijn aangemerkt als kritisch vanwege hun betrokkenheid bij de actiegroep en 4 als actieve participanten die hebben deelgenomen aan de verschillende participatievormen.

Interviewkandidaten in subcategorieën	Stakeholdergroepen
3 leden van de projectgroep	Projectgroep
3 kritische bewoners	Bewoners/actiegroep
4 bewoners/deelnemers participatie	Bewoners/actieve participanten
2 vertegenwoordigers van scholen	Scholen
1 fietser	Woon-werk-forens

Anonimiteit van de gesprekken en respondenten

Er is bewust gekozen voor anonimisering van de gesprekken en de respondenten. Door anonimiteit te garanderen kunnen vertellers vrij spreken en hun ervaringen delen. Zonder daarbij gehinderd te worden door hun belang, rol of positie. Daarnaast is anonimiteit belangrijk om de focus te houden op de inhoud van het verhaal en niet op de persoon die het verhaal vertelt.

2.3 - 12 gesprekken met betrokkenen

Een narratief interview is een niet-sturend interview. De verteller krijgt de regie over het eigen verhaal en vertelt op basis van de vraag wat hij of zij wil vertellen. Om de vertellers op verhaal te laten komen werken we in deze methodiek met zogenaamde narratieve vragen (zie script). Pas als mensen zijn uitgesproken, vragen we door. Dit zijn nooit sturende en inhoudelijke vragen, maar vragen die nodig zijn om bepaalde dingen in het verhaal te verhelderen (wanneer speelde dit, over wie gaat het, waar liep u tegenaan?). Het doorvragen is alleen gericht op het duiden van de betekenis van de verhalen die mensen vertellen. In deze evaluatie hebben de betekenisgerichte vragen betrekking op de lessen die er volgens de vertellers te leren zijn uit de verhalen die ze delen.

Voor de betrouwbaarheid van het onderzoek is in alle gesprekken gewerkt met hetzelfde script.

1. Korte introductie

Wie bent u en vanuit welke rol bent u bij dit participatieproces betrokken? Hoe en wanneer bent u betrokken geraakt?

2. Goede en minder goede voorbeelden uit het proces

Kunt u ons eens meenemen naar een concrete situatie of gebeurtenis in de afgelopen tijd waarvan u zegt: hier zag je echt hoe waardevol het is om mensen op deze manier te betrekken bij het ontwikkelen van zo'n wijkverkeersplan. Dat werkte écht heel goed.

Of juist een situatie of gebeurtenis die u meemaakte waarvan u zegt: als je op deze manier mensen gaat betrekken, laat maar, dat werkt écht niet op deze manier.

Wat kunnen we hier volgens u van leren?

3. Bepalende en belangrijke momenten

Als u nu terugkijkt op wat er allemaal is gebeurd, zijn er dan nog andere momenten of gebeurtenissen geweest waarvan u zegt: die waren heel erg belangrijk en bepalend voor dit proces?

(Welke momenten waren dat, wat gebeurde er precies en welke lessen kunnen we daaruit trekken?)

4. Wat wilt u verder nog meegeven?

Wat kunnen we nog meer leren van dit proces voor de toekomst? Welke andere dingen wilt u nog meegeven over hoe u de afgelopen tijd ervaren heeft?

Onafhankelijk onderzoek

De narratieve evaluatie is uitgevoerd door Femke Nales van Storypro in opdracht van de gemeente Enschede. De één-op-één gesprekken zijn op de plaats en de manier van voorkeur van de geïnterviewden gehouden. De meeste op locatie, en enkele interviews waren op verzoek online of telefonisch. De gesprekken zijn met toestemming van de geïnterviewden opgenomen voor verwerkingsdoeleinden. Voor het doen van een narratieve analyse zijn de gesprekken geanonimiseerd en getranscribeerd. Daarna zijn de audiobestanden verwijderd.

Hoofdstuk 3 - Bevindingen

Het grote narratief: wat heeft zich afgespeeld in dit proces?

Vanaf de start van het proces in 2021 zijn er verschillende stappen gezet in het participatieproces en het opstellen van een wijkverkeersplan. We hebben op dit proces teruggeblikt en gereflecteerd in 12 individuele gesprekken met mensen die hier elk vanuit hun persoonlijke rol, belang of perspectief bij betrokken zijn geweest. Soms vanaf het begin als actieve deelnemer aan één van de tafelgesprekken. Soms pas later, in de rol van actievoerder in verzet tegen de voorgenomen plannen. Maar ook met leden van de projectgroep over de intenties en worstelingen die ze vooraf en tijdens zo'n proces hebben ervaren. In de verhalen die de vertellers in die 12 gesprekken delen, komt een beeld naar voren over dit participatieproces vanuit verschillende perspectieven. Op basis van de feiten en de persoonlijke verhalen, hebben we een tijdlijn samengesteld met belangrijke en bepalende momenten in dit proces, waarmee we het grotere narratief duiden en het participatieproces reconstrueren in verhalende vorm.

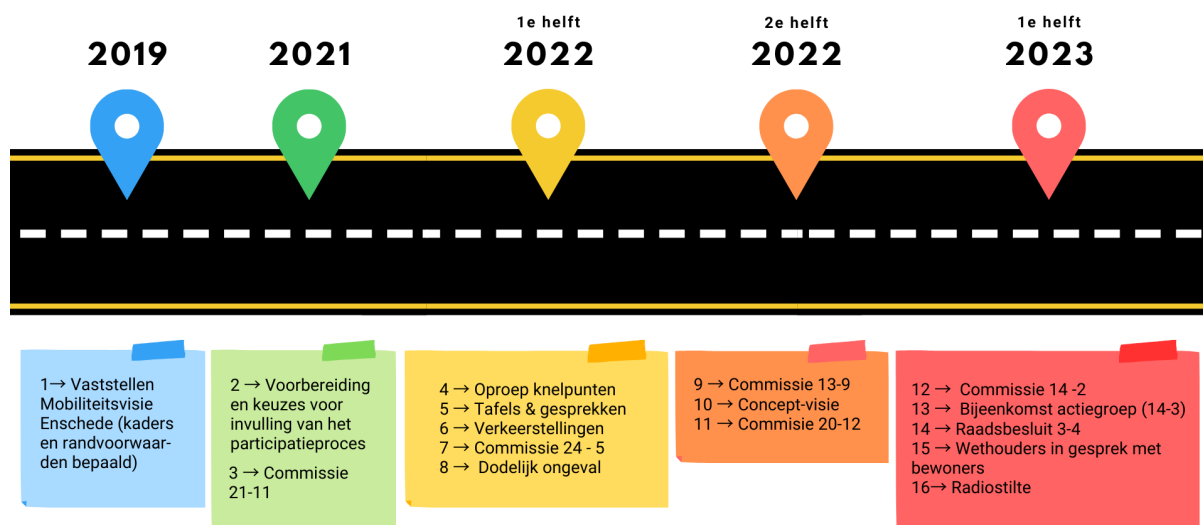
Naast de tijdlijn en het 'grote narratief' zien we in de verhalen een aantal rode draden: dit zijn thema's die we hebben aangemerkt als patronen, omdat ze in veel verhalen opduiken als gespreksonderwerp. Deze patronen bevatten interessante inzichten en waardevolle lessen over wat wel en wat niet wordt gewaardeerd bij participatieprocessen. Deze rode draden zullen we apart benoemen in hoofdstuk 4. In hoofdstuk 5 staat een samenvattende conclusie en hoofdstuk 6 is gewijd aan de aanbevelingen.

3.1 Bepalende en belangrijke momenten: een tijdlijn vol verhalen

Wat is nu het grotere, overkoepelde narratief dat tevoorschijn komt uit de verhalen van 12 betrokkenen? In deze samenvattende reconstructie zetten we de gebeurtenissen van de afgelopen twee jaar op een rijtje. We reconstrueren het participatieproces aan de hand van feiten in de tijdlijn (wanneer speelde zich iets af) en de ervaring en beleving van vertellers bij deze belangrijke en bepalende momenten. Zoals toegelicht in kader 2.1 zijn deze verhalen persoonlijke reconstructies van de werkelijkheid en geven ze een (subjectieve) beleving van die werkelijkheid weer. Het zijn dus *facts-as-experiences*. Deze reconstructie is daarmee een combinatie van de harde feiten en *facts-as-experiences*, de manier waarop deze feiten zijn ervaren. Door de tijdlijn op deze manier te reconstrueren willen we inzicht geven welke gebeurtenissen en sentimenten een rol hebben gespeeld in het proces. Als verhaallijn houden we 16 bepalende en belangrijke momenten aan in dit proces die door de vertellers zelf zijn benoemd of momenten die betrekking hebben op belangrijke momenten die zijn genoemd.

Deze bepalende momenten zijn weergegeven **in de participatiereis in 16 momenten**.

De participatiereis in 16 bepalende momenten



Afbeelding 1: De participatiereis van het wijkverkeersplan in 16 bepalende momenten

Belangrijk moment 1 - Mobiliteitsvisie wordt vastgesteld

December 2019

Het is misschien wel het meest belangrijke moment voor dit participatieproces, en het gaat geruisloos voorbij in de wijken Walhof – Roessingh en Bolhaar. Het is december 2019 als de gemeente Enschede de Mobiliteitsvisie vaststelt. Hierin stippelt Enschede de koers voor mobiliteit in de stad uit tot 2030. Speciale aandacht is er in die visie voor de vraag hoe het verder moet in Noord. De noordelijke rondweg (NOEK) is dan van tafel, het probleem niet. Zonder invalsweg voor het doorgaand verkeer blijft de verkeersdruk in de wijk problemen geven. Dat vraagt om ‘compenserende maatregelen’. Voordat de Mobiliteitsvisie is vastgesteld is er een inspraaktraject geweest. Vanaf 17 juni 2019 ligt het concept zes weken ter inzage. In de vastgestelde Mobiliteitsvisie staat geschreven dat de oplossing gevonden kan worden ‘in een mix van maatregelen die de aantrekkelijkheid, de leefbaarheid en de bereikbaarheid van Noordwest versterken’ en dat de gemeente hiervoor ‘samen met bewoners, bedrijven en belanghebbenden wil onderzoeken hoe we binnen de gestelde kaders het verkeer kunnen faciliteren op een veilige en passende manier’.

“Juist voor dit soort zaken is er de gemeenteraad. Dingen waar jij en ik niet uitkomen, daarvan besluiten ze: we gaan linksaf of rechtsaf. In dit geval heeft de raad heel duidelijk aan de voorkant afgesproken: we gaan hier linksaf. Eigenlijk hadden bewoners toen het Mobiliteitsplan werd afgesproken, moeten zeggen: ‘hoho, wat hier staat, dat gaan we niet accepteren!’ Eigenlijk had je daar nadrukkelijk de weerstand moeten opzoeken die we nu hebben opgezocht. Want in principe heeft de raad daar, toen, over deze spelregel besloten. Dat het voor mensen niet altijd de goede uitkomst heeft opgeleverd, betreur ik,

maar het is wel zoals we met z'n allen de spelregels hebben afgesproken.” (lid projectgroep)

“De meest bepalende keuze, waar nu ook de meeste discussie over is, is de opdracht die de raad heeft meegegeven. De mensen in de buurt denken: als je hier wat gaat doen, ga je zorgen dat er minder auto's komen. Dat was niet de opdracht, maar wel de wens vanuit de buurt.” (Lid projectgroep)

Belangrijk moment 2– Keuzes voor inrichten participatieproces

Zomer 2021

De kaders en randvoorwaarden in deze Mobiliteitsvisie vormen het uitgangspunt voor het wijkverkeersplan en het op te starten participatieproces. In 2021, net na de zomer, gaat Royal Haskoning met de gemeente Enschede achter de schermen aan de slag met de voorbereidingen. In de projectgroep zijn de randvoorwaarden uit de Mobiliteitsvisie helder meegegeven. Het is dan ook duidelijk dat de projectgroep een lastig verhaal heeft te verkopen.

“We hebben iedereen 15 jaar een rondweg beloofd en nu gaan we zeggen: de shit blijft een beetje wat het is en binnen de marges gaan we kijken wat er kan. Als je bepaalde randvoorwaarden hebt met zo weinig speelruimte, weet je vooraf al dat er gedonder over ontstaat.” (Lid projectgroep)

Het is voor de projectgroep reden om bij de start van het project te besluiten om de gemeenteraad 'strak in het proces te zetten' en continu te informeren over de voortgang. Maar vooral om de raadsleden te herinneren aan de kaders die ze zélf gesteld hebben. Want uiteindelijk is het een politiek besluit geweest om van de noordelijke rondweg af te zien en oplossingen te zoeken 'in de mix van maatregelen'.

“We wilden voorkomen dat de raad helemaal aan het einde roept: ja, maar dát hadden we niet bedoeld!” (Lid projectgroep)

Het geeft de raad een goede informatiepositie die er een jaar later voor zorgt dat het wijkverkeersplan – ondanks grote weerstand vanuit de wijk – toch wordt aangenomen door de gemeenteraad. Op 3 april 2023 zal wethouder meerdere keren refereren aan de kaders leefbaarheid, bereikbaarheid en aantrekkelijkheid. Dat het terugdringen van het aantal verkeersbeweging nooit de opdracht is geweest. En hij zal daarbij benadrukken dat de raad er zelf anderhalf jaar bij is geweest.

Belangrijk moment 3 – Eerste bespreking in commissie

30 november 2021

Op 30 november 2021 bespreekt de stadsdeelcommissie Noord de plannen voor het participatieproces voor het wijkverkeersplan. Voorgesteld wordt in die vergadering om een klankbordgroep te starten voor de raadsleden. Op deze manier kunnen ook zij nauw betrokken blijven bij het participatieproces. In deze commissievergadering wordt besloten in plaats van een klankbordgroep regelmatige terugkoppeling te verzorgen over het verloop van het participatieproces tijdens de reguliere stadsdeelcommissies. In totaal komt het wijkverkeersplan vijf keer aan de orde in de stadsdeelcommissies.

Belangrijk moment 4 – Participatie begint met digitale heatmap

Begin 2022

Er worden ook andere keuzes gemaakt aan het begin van het proces die later grote impact blijken te hebben. Zo wordt er bewust gekozen om geen persoonlijke brieven te versturen naar de 3600 huishoudens in de wijk, maar te kiezen voor sociale media, de eigen gemeentekanalen en het versturen van een persbericht naar lokale media. Via die communicatiekanalen worden mensen opgeroepen om online, op een digitale kaart, aan te geven waar de verkeersknelpunten zitten in hun wijk. Het levert 250 reacties op die samen een digitale heatmap vormen van de grootste en meeste urgente verkeersproblemen in de wijk. Met name de Roessingsbleekweg en Lyceumlaan lichten op die heatmap op als probleemgebieden. Terugkijkend zeggen veel vertellers over dit moment dat ze ‘toevallig’ hoorden dat deze oproep was gedaan en dat ze online hun zorgen kenbaar konden maken.

Bewoners in de Lyceumlaan mobiliseren elkaar in de gezamenlijke buurtapp.

“We hebben met een aantal mensen in de buurt gezegd: we zetten gezamenlijk stipjes bij de Lyceumlaan, want het is hier wel een beetje druk en daar kunnen we dan meteen de aandacht op vestigen.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest)

Een andere bewoner krijgt toevallig een mailtje doorgestuurd, bedoeld voor een sportclub in de wijk.

“Toen ik las waar het over ging, dacht ik: ho, wacht eens even. Hier moet ik meer van weten. Als ik dat mailtje niet had gekregen, dan was de eerste keer dat ik over het wijkverkeersplan zou horen het moment geweest waarop ik de flyer in de bus kreeg van de actiegroep (Bewoner die als participant betrokken is geweest).

Voor heel veel mensen in de wijk is die flyer inderdaad hét moment waarop ze voor het eerst kennisnemen van het wijkverkeersplan in wording. Veel van hen geven aan dat ze tot de flyer van de actiegroep – een jaar later, in maart 2023 - niks hebben meegekregen, niks hebben gehoord en nergens vanaf wisten.

“Ik voel me niet gehoord, sterk nog: ik wist niet eens dat er een participatieproces was. Hoe had ik dat moeten weten? Ik voel me wel een beetje gepiepeld en heb het idee dat dit een participatieproces voor de Bühne was. Of dat nou bewust of onbewust is gedaan: het is niet goed gegaan. En dat komt omdat het niet goed wordt aangekondigd. Je moet dat aankondigen in de vorm van een persoonlijke brief, huis aan huis. Zodat iedereen in ieder geval weet heeft dat dit speelt.” (Bewoner die eind 2022 voor het eerst hoort over het wijkverkeersplan).

Belangrijk moment 5 - Tafelgesprekken met doelgroepen

Februari t/m juni 2022

De bewoners die aan het begin van het proces gehoor hebben gegeven aan de oproep om digitaal knelpunten in te tekenen, krijgen de vraag of ze ook willen deelnemen aan fysieke tafelgesprekken. Van de 200 mensen die reageerden geven 57 mensen aan dat wel te willen. Van die 57 bewoners selecteert de projectgroep er vervolgens 20. Deze 20 bewoners worden verdeeld over twee gesprekstafels: één voor de omgeving Lyceumlaan en één voor de omgeving Kottenpark.

De projectgroep kiest bewust voor een setting waarin mensen de ruimte voelen om zich uit te spreken.

“Als je allemaal mensen bij elkaar zet in een grote zaal, dan weet je wel wat er gebeurt, dan zitten de grootste schreeuwers vooraan en sneeuwt de rest een beetje onder. (Lid projectgroep)

Eén van de participanten realiseert zich achteraf pas hoe exclusief zijn deelname aan die tafelgesprekken eigenlijk was.

“Achteraf gezien was de mogelijkheid om aan deze tafels mee te kunnen praten heel bepalend in het proces. Die was veel exclusiever dan ik had gedacht. Dat had groter opgezet mogen worden. Als er maar een paar mensen mogen meepraten, en als het zo exclusief was, dan was mijn mogelijkheid om een bijdrage te leveren achteraf veel belangrijker dan ik op dat moment dacht. Als ik had geweten hoe groot het belang van dat moment was, was ik er misschien anders mee omgegaan.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest)

Over de tafelbijeenkomsten zelf heeft diezelfde deelnemer niets dan goeds te zeggen. En dat geldt ook voor de andere bewoners die betrokken zijn in de gesprekken. Het was duidelijk, helder, goed voorbereid met de grote kaarten die alles visueel maakten, prettig om met andere mensen uit de straat te sparren. De participanten zijn daarover heel tevreden.

“Ik vond het proces heel waardevol en mooi, overal was goed over nagedacht en iedereen kon z’n zegje doen.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest)

“Ik denk dat die gesprekken wel heel waardevol waren. In zoverre dat er best veel inwoners waren uit verschillende straten. En de planning was goed geregeld door Royal Haskoning, met alle stappen die gezet zouden worden en een tijdlijn.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest)

Tussen februari en juni worden er ook tafelgesprekken gevoerd met scholen, sportverenigingen en werkgevers.

“Er is duidelijk uitgelegd dat niet alles zomaar op te lossen is. Ze zeiden duidelijk: ‘luister, het gaat wel gewoon om duizenden auto’s die door de wijk moeten. En dat kun je wel of niet fijn vinden, maar ze zijn er. En die rondweg komt er de eerste 15 tot 20 jaar ook niet. Dus we moeten het anders oplossen’. Ik vond dat dat duidelijk werd gebracht.” (Vanuit scholen in omgeving betrokken bij participatieproces)

“Ik was geen grote speler in dit participatieproces. Ik heb uiteindelijk denk ik drie bijeenkomsten meegemaakt en het was voor mij goed om te horen wat er in de buurt speelt. Ze zijn twee keer op ons op school geweest voor een kennismaking en een verkennend gesprek en ik ben zelf naar die ene bijeenkomst geweest. Ze hebben echt wel hun best gedaan om ons te betrekken, dat is een positief punt.” (Vanuit scholen in omgeving betrokken bij participatieproces)

Er wordt aan de thematafels gepraat over problemen, die iedereen herkent. En over zorgen, die iedereen deelt. Daarna wordt er aan de tafels gepraat over oplossingsrichtingen. Het zorgt voor een gedeeld verhaal onder deze groep participanten en tevredenheid over het proces. Op 13 juni 2022 volgt nog een laatste brede sessie met alle deelnemers van de tafels waarin ze bouwstenen gepresenteerd krijgen voor oplossingen van de verkeersproblematiek.

Belangrijk moment 6 - Verkeerstellingen in de wijk

9 t/ 13 mei 2022

Tussen 9 en 13 mei 2022 worden er verkeerstellingen gedaan in de wijk om de omvang van al het verkeer in de wijk duidelijk in beeld te brengen. Hieruit blijft dat het maximaal aantal voertuigen dat door de wijk gaat nu al het niveau is dat op grond van de Mobiliteitsvisie aanvaardbaar wordt geacht.

“Binnen de randvoorwaarden die we hebben meegekregen, hebben we er denk ik het maximale uitgehaald voor de mensen van wat er op dit moment inzit. Wat we in ieder geval inzichtelijk hebben gemaakt voor de mensen is hoe groot het probleem nu werkelijk

is. Want dat was op een gegeven moment ook een terugkerende vraag: hoe groot is nou dat doorgaande verkeer? Dat was door de gemeente nog niet geteld. Die getallen zijn nu boven tafel en dat betekent dat je ook straks kunt kijken: neemt het toe, neemt het af, waar dan en hoe dan?” (Lid projectgroep)

“Al die avonden waren op zich wel goed, dan word je tenminste gehoord en dan weten ze ook hoe het hier in de praktijk is. Want heel veel mensen hebben geen idee hoeveel auto's hier doorheen gaan. Dat hadden wij ook niet. Nou ja, globaal. Maar ik wist ook niet dat het er zoveel waren. Uit die telling kwam duidelijk hoeveel auto's er eigenlijk doorheen gaan en dan schrikt iedereen. En dat klopt ook. Want die weg, de Roessingsbleekweg ook, die is vanaf de jaren tachtig verder niet aangepast qua breedte. Maar het verkeer is wél verviervoudigd.” (Bewoner die als participant betrokken is bij het proces).

In de wijk zelf is een aantal mensen sceptisch over het moment van meten: midden in de meivakantie. Maar die meivakantie was op 9 mei 2022, het moment dat de meting begon, net achter de rug.

Belangrijk moment 7 - Vergadering stadsdeelcommissie Noord

24 mei 2022

Tussen de tweede en derde ronde van de tafelgesprekken krijgt de stadsdeelcommissie Noord op 24 mei 2022 een presentatie over de aanpak van het wijkverkeersplan in Enschede Noordwest. Het maakt onderdeel uit van het besluit van de projectgroep de commissie ‘strak in het proces te zetten’. De raadsleden zijn in november 2021 ook al geïnformeerd, maar krijgen vandaag een update van de stappen die zijn gezet en wat er zoal aan de 10 verschillende thematafels wordt besproken om samen met de wijk te komen tot een wijkverkeersplan. Wat in de korte presentatie ook aan de orde komt is het vervolg. In de gepresenteerde vervolgstappen staat dat er na zomer van 2022 besluitvorming kan plaatsvinden en dat er dan, wat betreft het college, geen uitgebreide inspraak meer nodig is op het concept-wijkverkeersplan vanwege het uitgebreide participatietraject. Dit is een belangrijk moment, want dit besluit gaat later in het proces veel verontwaardiging oproepen bij mensen die om feedback wordt gevraagd op het concept (zie moment 10).

“We hebben er op een gegeven moment voor gekozen om het conceptplan weer via de interactieve website te presenteren. En daar konden mensen op reageren. En daar was ook de keus: willen nou straks ook nog dit concept officieel ter inzage leggen, zodat iedereen er dan weer op kan reageren? Maar daarvan zeiden de bestuurders ook: we hebben nu al zo’n uitgebreid participatieproces, dat is eigenlijk zaken dubbel doen. Dus daar hebben we toen niet voor gekozen (Lid projectgroep)

Belangrijk moment 8 - Dodelijk ongeval Deurningerstraat

27 juni 2022

Op 27 juni 2022 verongelukt een scholier op het kruispunt Deurningerstraat - Lycueumlaan. Het noodlottige ongeval leidt tot veel emotie en beroering in de wijk. Er vinden gesprekken plaats met bewoners die grenzen aan de onveilige kruising, er worden bijna 1600 handtekeningen verzameld. Het is voor de gemeente duidelijk dat hier wat moet gebeuren. En snel ook. Dat gebeurt. De aandacht en focus verplaatst zich naar de Deurningerstraat. Alle vertellers in de gesprekken noemen dit ongeval in hun verhaal. Iedereen in de wijk leeft mee en kijkt daar met veel compassie en begrip op terug. Maar iedereen herinnert zich ook dat het vanaf dat moment rondom het wijkverkeersplan en het participatieproces wel heel stil werd. Voor de projectgroep was het een moment om de buurt even met rust te laten. Maar de bewoners die hun verhaal vertellen hebben het gevoel alsof ze vanaf dat moment los zijn gezongen van het participatieproces waar ze veel tijd en energie in hebben gestoken.

“Ik, mijn buurmannen en een paar inwoners waarvan ik weet dat ze ook bij die gesprekken zijn geweest, zijn na de tafelgesprekken niet meer op de hoogte gehouden. Dus ze hebben nu een stuk van de Deurningerstraat aangepakt. En het grappige is dat huisnummers vijf tot en met huisnummer 13 daar een brief over hebben gekregen. En de rest van deze straat niet. Dus ook daar ontbreekt dat stukje communicatie. Ik hoor het toevallig op een verjaardag. Dan denk ik: ik heb bij die tafelgesprekken gezeten en ik weet van niks! Hoe kan dat nou? (Bewoner uit de Lyceumlaan die als participant is betrokken bij het proces)

Belangrijk moment 9 – vergadering stadsdeelcommissie Noord

13 september 2022

Na de zomer worden er door de projectgroep extra gesprekken gevoerd met bewoners van de Mozartlaan en met de bewoners van Park de Kotten omdat de beoogde maatregelen die worden voorgesteld veel impact zullen hebben op hun straat. In de stadsdeel-commissie is op 13 september 2022 weer een vergadering, waarin de projectgroep de updates deelt. De commissie krijgt te horen hoe het participatieproces aan de verschillende tafels is verlopen en dat er nu bouwstenen liggen voor een concrete vertaling naar een wijkverkeersplan.

“Bij de uitwerking van die plannen hebben we gemerkt dat je op een gegeven moment ingrepen gaat plegen, die effecten hebben op anderen die nog niet bij het proces betrokken zijn geweest. En wat ik heel erg waardevol vind, is dat we dat echt organisch hebben gedaan. Dus we hebben echt op het eind nog een aantal extra avonden belegd met bewoners van de Mozartlaan, met bewoners van Park de Kotten, omdat we ook wel aanvoelden: als we pretenderen dat we participatie voeren, maar we slaan die stappen nu over, ja, dan ontstaat er straks iets. En achteraf, wat ik zelf nog jammer vind, dat hadden we ook nog voor de Beethovenlaan moeten doen. En dat hebben we niet gedaan, maar dat hadden we wel moeten doen.” (Lid projectgroep)

“Ik heb toevallig contact met iemand die aan de Mozartlaan woont en ik hoor soms dingen van hem en hij hoort dingen van mij, omdat dingen allemaal apart gedeeld worden. De bewoners van de Mozartlaan zijn een keer uitgenodigd voor een gesprek, apart van de rest van de wijk? Waarom? Verdeel en heers? Ik vind dat gek.” (Bewoner uit de Lyceumlaan die als participant is betrokken bij het proces)

Belangrijk moment 10 – feedback op conceptplan

25 november 2022 tot en met 4 januari 2023

Tijdens het schrijven van het wijkverkeersplan is het stil. Tot het conceptplan wordt gedeeld op de projectsite. Mensen kunnen hier tussen 25 november 2022 en 4 januari 2023 feedback op geven. De mensen die bij het projectteam op de contactlijst staan, krijgen een persoonlijk mailtje waarin ze attent worden gemaakt op het conceptplan. Eerder in het proces is besloten dat er geen officiële inspraak zal plaatsvinden op het concept, omdat er al uitvoerige participatie heeft plaatsgevonden. Bij het plan wordt wel nadrukkelijke de vraag gesteld: wat vindt u van het voorstel voor het verkeersplan Noordwest Enschede?

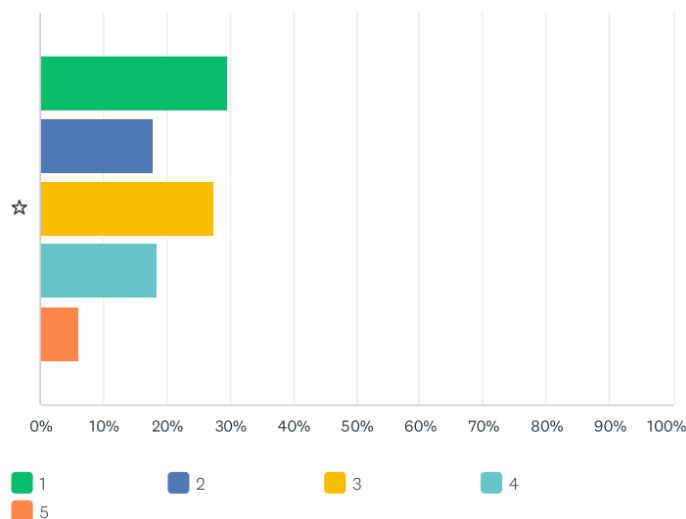
Mensen kunnen een cijfer geven van 1 tot en met 5. Het plan scoort gemiddeld een 2,54.

Er komen in totaal 145 reacties op het concept binnen. In uitgebreide bewoordingen lichten mensen toe waarom ze vinden wat ze vinden. Het feedbackdocument telt in totaal 24 A4-tjes met reacties.

“Er kwam een vraag: geef je reactie op het plan. Dus dat heb ik gedaan, ik heb een uitgebreide reactie geschreven. Maar de conceptversie en de definitieve versie zijn 100% hetzelfde. Waarom zet je dan een enquête uit? Ik vind dat de gemeente wel gevraagd heeft, maar dat er op geen enkele manier geluisterd is. Als je wilt participeren, dan moet je luisteren. En dat betekent dus niet dat je gelijk moet krijgen hè, maar dat je iets met die input doet. Luister naar ons, ga het gesprek aan, reageer erop. In ieder geval in dat laatste deel van het proces is dat niet gebeurd. Je vraagt feedback, maar negeert die vervolgens.” (Bewoner die later betrokken raakt en zich aansluit bij actiegroep).

V1 Wat vind u van het voorstel voor het verkeersplan Noord-West Enschede?

Beantwoord: 145 Overgeslagen: 0



	1	2	3	4	5	TOTAAL	GEWOGEN GEMIDDELDE
☆	29.66% 43	17.93% 26	27.59% 40	18.62% 27	6.21% 9	145	2.54

Het concept schudt meer mensen in de wijk wakker.

“Ik heb het concept-plan gelezen en ik was van mening dat het een slecht plan was. Ik vond het zo slecht dat ik meteen 's avonds achter de computer ben gestapt en een brief heb geschreven aan de bewoners van de belangrijkste sluiproutes: de Roessingsbleekweg, de Mozartlaan en de Beethovenlaan. Ik heb 150 kopieën van die brief laten maken en die brieven rondgebracht en gewacht op een reactie. De reacties waren schrikbarend. Heel veel mensen reageerden verbaasd en zeiden ‘we wisten van niks’ of ‘we hebben hier niks over gehoord’. Dat sterkte me om hiermee door te gaan en te gaan inspreken.” (Bewoner die zich aansluit bij actiegroep).

Belangrijk moment 11 – vergadering stadsdeelcommissie Noord 20 december 2022

In de periode dat het concept-wijkverkeerplan online staat, is er op 20 december 2022 nog een vergadering van stadsdeelcommissie Noord. Het wijkverkeersplan staat niet geagendeerd als agendapunt, maar raadslid Paul Oonk (PvdA) vraagt in de rondvraag of de communicatie wel op orde is. De PvdA krijgt namelijk signalen dat diverse bewoners van de buurten/straten waar het plan over gaat ‘niet op de hoogte zijn van (de status van) het

wijkverkeersplan. De PvdA vraagt zich af hoe dit heeft kunnen gebeuren, wat de communicatiestrategie is voor bewoners die niet actief geparticipeerd hebben en of de communicatiestrategie heroverwogen moet worden.

Wethouder Arjan Kampman geeft aan dat dat daar volgens de data geen aanleiding voor is. Iedereen die actief geparticipeerd heeft, is persoonlijk geïnformeerd over het concept-wijkverkeersplan. En er is gedurende tien dagen een social media-campagne ingezet die volgens de wethouder zeker 800 buurtbewoners heeft bereikt. Ook is de site volgens de wethouder 1300 keer bekeken en zijn er op dat moment (20 december) al 130 reacties binnen.

Belangrijk moment 12 - vergadering stadsdeelcommissie Noord

14 februari 2023

Bij de vergadering van de stadsdeelcommissie Noord op 14 februari 2023 staat het wijkverkeersplan voor de vijfde¹ keer in twee jaar tijd op de agenda. De aanwezige raadsleden bespreken vandaag het concept-wijkverkeersplan. Maar eerst zijn er vier insprekers, allemaal wonen ze in de wijk, en allemaal geven ze aan allesbehalve gelukkig te zijn met de plannen zoals die staan opgeschreven in het concept-wijkverkeersplan. Het document met 24 pagina's feedback is ook toegevoegd bij de stukken voor de raadsleden. De insprekers doen het woord, raadsleden reageren, de wethouder reageert en oppert dat raadsleden moties kunnen indienen bij het raadsvoorstel. Uiteindelijk wordt er besloten dat het wijkverkeersplan ter besluitvorming wordt voorgelegd aan de gemeenteraad.

De samenvatting van die avond, volgens één van de bewoners die zich daarna aansluit bij de actiegroep.

“Eigenlijk was de conclusie van veel politieke partijen: ja, ja, ja... we horen het aan. Is er iets beters? Weet ik niet. Mwah, mwah, we zijn er eigenlijk niet blij mee, ik begrijp de bewoners, maar hop, we doen het toch naar de gemeenteraadactiegroep. (Bewoner die later betrokken is geraakt en zich aansluit bij actiegroep)

Ook een andere bewoner die vanaf het begin betrokken is geweest bij het participatieproces en daar heel tevreden over is, bezoekt die commissievergadering.

“Ik heb nog nooit zo'n aanfluiting gezien. De ene helft had zich niet ingelezen, de andere helft schrok zich een hoedje en dacht: wat gebeurt hier? En ik snap het wel hoor, dat er dan zo'n actiegroep ontstaat, want zij werden pas op de hoogte gesteld toen het naar de

¹ Het wijkverkeersplan is aan de orde gekomen bij de volgende vergaderingen in de stadsdeelcommissievergaderingen: november 2021, 24 mei 2022, 13 september 2022, 20 december 2022 en 14 februari 2023.

gemeenteraad ging. Dat is natuurlijk ook niet goed.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest bij het proces).

Belangrijk moment 13 – Bewonersbijeenkomst actiegroep

14 maart 2023

De vier insprekers op de vergadering van 14 februari verenigen zich na afloop van de commissievergadering en besluiten zelf een bijeenkomst te beleggen voor bewoners. Ze verspreiden 1500 flyers huis-aan-huis en op 14 maart komen er tussen 100 en 120 wijkbewoners naar de bijeenkomst op het Kottenpark Lyceum. Het merendeel geeft op die bijeenkomst aan niet op de hoogte te zijn geweest van de plannen.

Bewoners die wel betrokken zijn geweest als participant, bezoeken ook de avond die is belegd door de actiegroep op 14 maart.

“De breedte is niet gehoord, het was een hele smalle selectie van mensen die betrokken is geweest. In die bijeenkomst werd dat heel duidelijk. Er werd op het podium gevraagd: ‘wie is er wel betrokken geweest?’ Ik denk dat er een schamele 10 handjes omhoog gingen: van de 120 aanwezigen, in een wijk met 4000 huishoudens. Als er dan heel prat wordt gegaan op dat er zo intensief is geparticipeerd. Want dat geluid hoor ik vanuit de gemeente. Dan denk ik: hmm, volgens mij loopt die wat langs elkaar heen. Volgens mij is het beeld van de gemeente heel anders, dan het beeld van de mensen hier.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest bij het proces).

“Ik had op een gegeven moment het gevoel dat we lijnrecht tegenover elkaar kwamen te staan. Terwijl we allemaal hetzelfde doel hebben: namelijk dat het hier veiliger wordt. Er werd tegen ons tijdens de tafelbijeenkomsten gezegd: de grote hoeveelheid verkeer, daar doen ze niks aan. Waarop het op neer komt is dat je daar mee moet leren leven. Maar dat stukje communicatie leek hier te ontbreken. Wij hebben dat nog proberen uit te leggen die avond. Dat dit wat ons betreft de beste oplossing is voor dit moment, want die NOEK, die komt er voorlopig niet. Maar dat ging er niet in. Dat vond ik wel lastig. Op een gegeven moment dacht ik zelfs: hebben wij dan nou de verkeerde beslissing gemaakt?” (Bewoner die als participant betrokken is geweest bij het proces).

Na de bewonersbijeenkomst gaan wijkbewoners handtekeningen inzamelen om aan te tonen dat er geen draagvlak is voor de plannen. Er worden uiteindelijk 749 handtekeningen opgehaald.

“In feite hebben wij ook een participatieproces georganiseerd, met meer succes dan de gemeente.” (Bewoner in de actiegroep).

“Wij hebben één flyer uitgedeeld, waarmee we 750 handtekening hebben opgehaald en een bijeenkomst georganiseerd waar meteen meer dan 100 mensen op afkwamen. Wat ik me dan afvraag is: hoe is dat gegaan in zo’n participatietraject? Wij hadden geen geld en maar een paar mensen om die flyer te verspreiden en toch zo’n resultaat. Waarom wist ik niet eerder dat dit speelde in mijn wijk?” (Bewoner in de actiegroep).

Belangrijk moment 14 – Besluitvorming in gemeenteraad

3 april 2023

Op 3 april 2023, voorafgaand aan de gemeenteraadsvergadering, overhandigt de actiegroep 749 handtekeningen tegen het wijkverkeersplan aan de burgemeester. In de gemeenteraad wordt een lijst met moties ingediend en volgt een debat waarbij de manier waarop het participatieproces heeft gefunctioneerd ter discussie staat. Wethouder Kampman refereert aan de kaders die de raad zelf heeft gesteld die gaan over de veiligheid en de leefbaarheid van de wijk en zegt: “U bent hier als raad zelf ook anderhalf jaar lang bij betrokken geweest.” Het wijkverkeersplan wordt uiteindelijk vastgesteld: met 23 stemmen voor en 15 stemmen tegen. Wel wordt het voorstel met tal van moties aangenomen.

Dat het plan toch wordt aangenomen, ondanks de 750 handtekeningen tegen het plan, is voor veel bewoners een teleurstelling.

“Dan zie je die raadsleden erop reageren en dan denk ik: tja, nu is het afgelopen. Nu kun je niks meer.” (Bewoner in de actiegroep).

“We hebben zonder heel veel moeite te doen 750 handtekening opgehaald in de wijk. Waarbij we niet de hele wijk bereikt hebben en bijna iedereen die we gesproken hebben, heeft getekend. Dus de onvrede, die werd absoluut gedeeld. Maar het resultaat is gewoon nul.” (Bewoner in de actiegroep).

Ook overheerst het onbevredigende gevoel dat de oplossingen in het wijkverkeersplan al met al geen oplossingen biedt voor het grote probleem, namelijk de grote verkeersdruk en de hoeveelheid doorgaand verkeer. De bewustwording van de omvang van het probleem is door het proces aanzienlijk toegenomen.

“Ik ging erin met het idee: het wordt beter. En ik sta nu op het standpunt: het wordt alleen maar erger. Het wordt écht alleen maar erger.” (Bewoner die als participant heeft deelgenomen aan het proces).

“Verder vind ik het een beetje dweilen met de kraan open, moet ik zeggen. Kijk, ik ben nu blij met deze oplossing, omdat het bij ons een heleboel verkeer gaat schelen. Maar ik weet ook dat het verkeer in de wijk, waar ook mijn kinderen fietsen en spelen, wel ergens

anders over een weg gaat in onze wijk. Ik vind de hoeveelheid verkeer die hier door de woonwijk gaat, absoluut niet passend.” (Bewoner die als participant heeft deelgenomen aan het proces).

Belangrijk moment 15 – Gesprek wethouders/bewoners

17 mei 2023

Op de avond van de gemeenteraadsvergadering, krijgen de teleurgestelde bewoners uit de actiegroep te horen dat de wethouders graag nog een keer met ze in gesprek willen. Dat gebeurt op 17 mei 2023. Wethouders Arjan Kampman en wethouder Marc Teutelink gaan in gesprek met verontruste bewoners.

“Dat gesprek is geweest, er zijn wat afspraken gemaakt, waarvan ik denk: ja, leuk. Het is prima om met elkaar in gesprek te blijven, want dan kun je nog eens wat ideeën opperen. Maar ik ben ook bang dat zulke gesprekken een tegenovergesteld effect krijgen: dat de ene straat iets meer krijgt, de andere straat iets minder. En dan kom je weer meer tegenover elkaar te staan in de wijk, terwijl we juist een gezamenlijk belang hebben als wijk. “ (Bewoner in de actiegroep).

“Ik ben wel positief over dat gesprek met de wethouder, maar waar ik dus niet positief over ben – en dat was de oppositie ook niet tijdens de gemeenteraad – dat dit plan al is doorgezet, terwijl het plan nog niet af is. Dus in die zin voel ik me in dit participatieproces he-le-maal niet serieus genomen. Gaan we nu nog participeren terwijl de beslissing al genomen is? Dat is voor mij echt de omgekeerde wereld. Ik hoop dat we nog wat kunnen sturen in dit plan. En niet dat we straks alleen nog mogen kiezen of het verdrijvingsvlak rood of wit wordt. Dat het van die lullige keuzes worden uiteindelijk. Daar ben ik nog steeds wel wantrouwend in.” (Bewoner in de actiegroep).

“Nadat het plan definitief is, hebben we wel een gesprek gehad. Maar ik moet het allemaal nog maar zien. Als je beweert wat ze nu in die gesprekken beweren, dan had je dat ook prima in het plan kunnen zetten. Maar dat staat er nu niet hè? Dus we moet er als bewoners nu maar een beetje op varen dat wat ze zeggen waar is. Maar: we zijn nu in gesprek, we worden betrokken, de vraag blijft wel of er nu ook geluisterd wordt.” (Bewoner in de actiegroep).

Belangrijk moment 16 – Radiostilte na besluitvorming

Juni 2023

Wat de fase na het raadsbesluit het meeste kenmerkt is misschien wel de radiostilte. Veel vertellers zeggen dat ze niet precies weten hoe het nu verder gaat en wat er precies staat te

gebeuren. Ze hebben als participant veel tijd en energie gestoken in het participatieproces maar weten niet: hoe gaat het verder? Wanneer begint de uitvoering? Hoe zit het nu precies met mijn straat?

“Wat ik mee wil geven is: betere communicatie, open communicatie. En met communicatie, dan bedoelen we niet een heel klein stukje in huis aan huis. Bij zulke grote projecten: stuur iedereen een brief. En verwijst naar dat plan of naar een site waar het allemaal op staat, zodat mensen kunnen kijken. En zet ook daar een mailadres op waar mensen met vragen naartoe kunnen. In onze straat komen de mensen met vragen nu bij ons: maar ik kan ook niet alle vragen beantwoorden.”(Bewoner die als participant betrokken is geweest).

“Het is nog steeds een globale lijn. Terwijl ik vind dat we als buurtbewoners wel iets meer details mogen krijgen over wat er nou gaat gebeuren met onze straat. Ik denk dat we een persoonlijke brief zouden moeten krijgen. Maar de communicatie is zeer, zeer matig.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest).

“Wat betere terugkoppeling zou helpen. We hebben tijd geïnvesteerd, maar wat er nu precies gaat gebeuren, weten we niet.” (Participant die vanuit de scholen betrokken is geweest).

“Onze straat wordt nu dus anders ingedeeld. Wij hebben nu nog parkeervakken die geen parkeervakken zijn. Omdat de straat nu smaller wordt, worden de parkeervakken breder, denken we. Maar daar weten we dus eigenlijk niks van. Dus het is wel handig om de twaalf huizen hier een A4-tje te geven waarop ingetekend staat: dit is het plan. Zo willen we het gaan doen. We hebben namelijk geen idee hoe de aanpassing eruit ziet en wat er gaat komen nu.” (Bewoner die als participant betrokken is geweest).

Hoofdstuk 4 – Analyse en conclusies

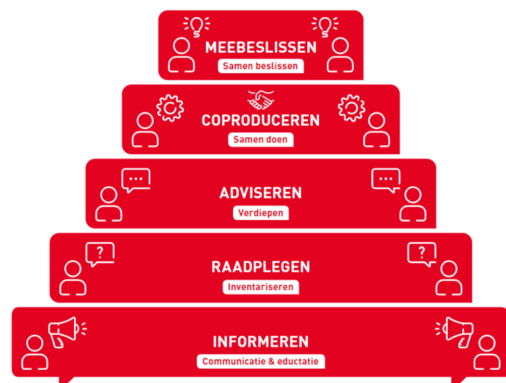
Wat we zien als we de bepalende en belangrijke momenten analyseren is dat twee factoren een grote rol hebben gespeeld in dit participatieproces:

4.1 Verschillende participatieniveaus op de participatieladder: in dit traject hebben tussen 2019 en 2023 verschillende participatieniveaus een rol gespeeld. Van adviseren, raadplegen tot informeren. De ruimte voor inbreng in het project verschilde echter in verschillende fases. Er is niet altijd bewust gekozen voor een participatieniveau en voor participanten was niet altijd duidelijk hoeveel ruimte ze hadden voor inbreng.

4.2 De participatieparadox: betrokkenheid nam toe op moment dat ruimte voor inbreng afnam.

Naarmate de plannen concreter werden en richting besluitvorming gingen, nam de betrokkenheid en behoefte aan invloed toe. De ruimte voor inbreng werd in het participatieproces echter minder op het moment dat de betrokkenheid en behoefte aan invloed toenamen.

4.1 Verschillende participatieniveaus op de participatieladder



In dit traject hebben tussen 2019 en 2023 verschillende participatieniveaus een rol gespeeld. De communicatie rondom de verschillende participatieniveaus en de ruimte voor inbreng is niet voor alle inwoners even duidelijk gebleken, zeker in de laatste fase (ontstaan participatieparadox, zie ook 4.2) dat heeft bij een groep inwoners

verkeerde verwachtingen gewekt.

We kennen de volgende participatieniveaus in Enschede, die staan weergegeven op de participatieladder.

We verstaan in de gemeente Enschede onder informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen het volgende:

Meebeslissen

Betrokkenen nemen de besluiten. De gemeente neemt het besluit over.

Coproduceren

De gemeente en betrokkenen zoeken gezamenlijk oplossingen. De gevonden oplossing is voor de gemeente bindend.

Adviseren

Betrokkenen adviseren over aanpak en oplossingen. Als de gemeente hiervan afwijkt, moeten we dit goed motiveren.

Raadplegen

Betrokkenen zijn gesprekspartners. De gemeente is niet verplicht iets te doen met de inbreng, wel goed om te laten weten wat met de inbreng is gedaan.

Informeren

Geen inbreng van betrokkenen. Eenzijdige communicatie vanuit de gemeente. Eigenlijk is hier geen sprake van participatie.

Bron: Handreiking voor medewerkers - Inwonersparticipatie - gemeente Enschede/Intens (11 oktober 2022) ■

Tussen 2019 zijn in dit participatietraject de volgende participatieprocessen en participatieniveaus te onderscheiden:

RAADPLEGEN**Juni 2019 - Ter inzagelegging Mobiliteitsvisie (juni 2019)**

Het participatieproces voor het wijkverkeersplan begint eigenlijk al in 2019 (moment 1) met de terinzagelegging van de Mobiliteitsvisie. Het concept voor deze visie wordt op 17 juni zes weken ter inzage gelegd. Een terinzagelegging is het best te beschouwen als raadplegen op de participatieladder.

VAN RAADPLEGEN TOT ADVISEREN & COPRODUCEREN**Eerste helft van 2022 - Oproep inwoners meedenken en samen oplossingen zoeken**

Samen met Royal Haskoning zet de gemeente Enschede in op een participatieaanpak waarbij inwoners worden uitgenodigd mee te doen en mee te denken bij het zoeken naar oplossingen in de wijk. Dat begint met het oproepen om knelpunten te delen op de kaart (raadplegen) en het deelnemen van inwoners aan thematafels (tussen coproduceren en adviseren). In de eerste helft van 2022 is er voor inwoners daardoor de meeste ruimte voor inbreng. Wat we zien is dat de inwoners die in deze fase betrokken zijn geraakt over het algemeen heel positief en tevreden op het proces terugkijken.

INFORMEREN**Tweede helft van 2022 - Oproep om feedback te leveren op het concept**

Een andere vorm van participatie zien we in de tweede helft van 2022. Als het concept-wijkverkeersplan klaar is, vraagt de gemeente om feedback. De vraag om feedback wekt de indruk dat er nog ruimte is voor inbreng en dat er sprake is van het participatieniveau raadplegen. Er is echter al besloten dat er geen uitgebreide inspraak meer nodig is, daarom is hier feitelijk sprake van het participatieniveau informeren. Dit zorgt bij een groep inwoners voor onbegrip en frustratie.

Communicatie over de participatieniveaus in eerste helft 2022

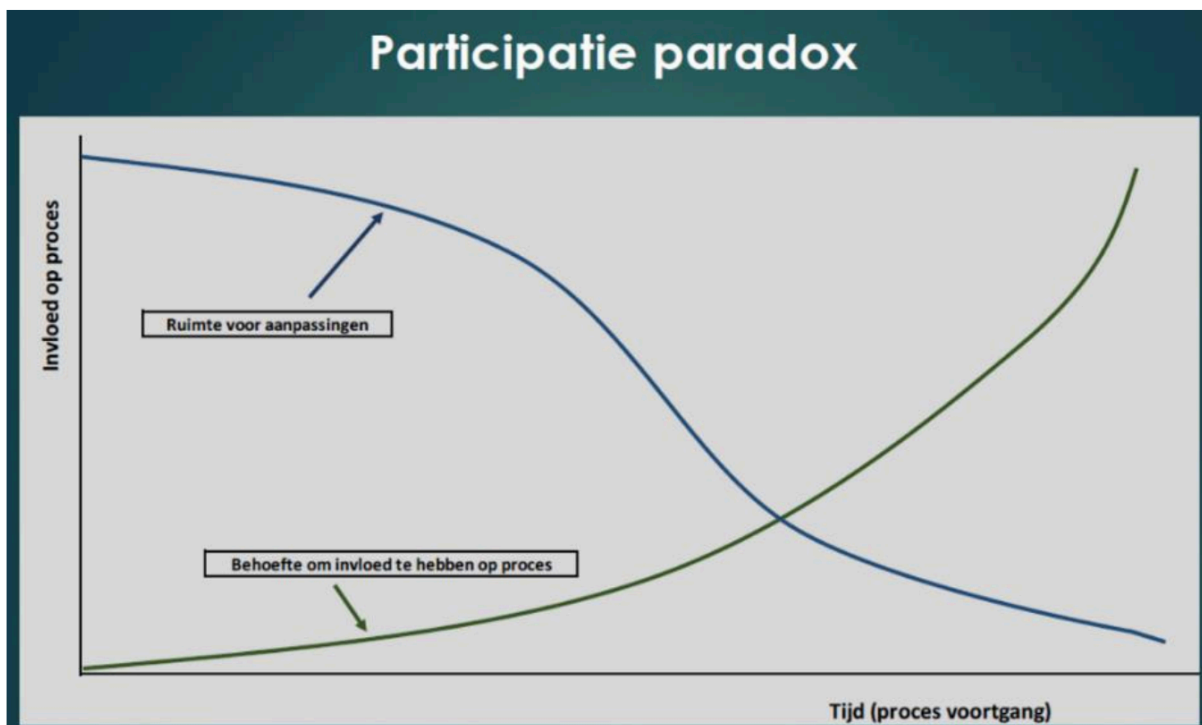
In de eerste en tweede helft van 2022 is er veel moeite gedaan om zoveel mogelijk mensen te betrekken bij het participatieproces voor de totstandkoming van het wijkverkeersplan. Twee keer is daarvoor een grootschalige en brede communicatiecampagne opgezet. De eerste brede communicatiecampagne was begin 2022. Deze was gericht op het oproepen van zo veel mogelijk inwoners om mee te denken over oplossingen om de aantrekkelijkheid, de leefbaarheid en de bereikbaarheid van de wijk te verbeteren. Dit levert een groep betrokken participanten op die gevraagd is de gemeente te adviseren over bepaalde oplossingen. Deze groep is over het algemeen heel tevreden over de manier waarop zij konden participeren.

Communicatie in tweede helft 2022

De tweede communicatiecampagne is ingezet in de tweede helft van 2022. Daarin is gevraagd om feedback op het concept-wijkverkeersplan. Er zijn ook toen veel mensen bereikt in de wijk met deze communicatie. Voor veel mensen in de wijk was dit het moment waarop ze voor het eerst echt interesse en betrokkenheid hebben getoond in het wijkverkeersplan en wat dat voor hen betekende. De oproep om feedback te geven, heeft bij een groep inwoners de indruk gewekt dat er nog veel ruimte voor inbreng was. De communicatie wekte de suggestie dat het bij de vraag om feedback op het concept-plan ging om het participatieniveau raadplegen of adviseren, terwijl het eigenlijk ging om informeren.

4.2 De participatieparadox

De weerstand die in de laatste fase van dit participatieproces is ontstaan, is een veelvoorkomend maatschappelijk fenomeen, genaamd de participatieparadox. De betrokkenheid en de behoefte aan invloed van inwoners neemt toe, naarmate de plannen concreter worden. Maar de ruimte voor inbreng neemt af. Het participatieproces rondom het wijkverkeersplan Noordwest Enschede heeft in de eerste fase van 2022 veel ruimte geboden voor inbreng (raadplegen, adviseren en co-produceren), maar de betrokkenheid was toen lager dan aan het eind van het participatieproces. Aan het einde van het participatieproces (de 2e helft van 2022) namen de belangen, de betrokkenheid en de behoefte aan invloed toe. Maar was er minder ruimte voor inbreng (informeren).



Illustratie 2: de participatieparadox (bron Visie op inwonersparticipatie - gemeente Steenwijkerland)

4.3 Samenvattende conclusie

Het participatieproces is met goede wil, veel zorg en aandacht ingezet door de gemeente Enschede. De opdracht waarvoor dit participatieproces is ingezet, was niet eenvoudig. Zeker gezien de vaststaande kaders en randvoorwaarden uit de Mobiliteitsvisie in 2019. De opdracht was niet om het aantal verkeersbewegingen in de wijk terug te dringen, maar om de aantrekkelijkheid, de leefbaarheid en de bereikbaarheid van Noordwest te verbeteren.

Participanten zijn over het algemeen tevreden over het participatieproces

Participanten die zijn bereikt en vervolgens persoonlijk zijn betrokken, hebben het proces over het algemeen als goed en zeer positief ervaren. Zij kregen als participant toegang tot inzichten en informatie, en verwierven daardoor kennis en contacten. Ze zijn goed meegenomen in de kaders en randvoorwaarden: in alle verhalen geven ze aan dat voor hen duidelijk was dat het terugdringen van verkeer op dit moment geen optie was. Ook hebben ze het gevoel gehad dat ze invloed hebben gehad bij het in kaart brengen van de problemen en het bedenken van oplossingsrichtingen. Wel geven zij aan dat de communicatie en vooral de terugkoppeling beter had gekund. Deze feedback komt in bijna alle verhalen van vertellers terug. In hoofdstuk 5, de 'Rode draden & aanbevelingen', doen we hiervoor een aantal aanbevelingen.

Niet-participanten en de participatieparadox

Bewoners die de gemeente niet heeft bereikt of die pas later de urgentie of het (persoonlijke) belang inzien om betrokken te zijn bij het wijkverkeersplan hebben een andere ervaring. Door het latere startpunt van hun betrokkenheid is er in veel gevallen

sprake van een kennisachterstand. Mensen missen informatie en context die de groep tevreden participanten wel heeft. Ze voelen als ze kennis nemen van de concretere plannen in een latere fase opeens wel de sterke behoefte om invloed uit te oefenen. Dit is een bekend maatschappelijk fenomeen, genaamd de participatieparadox. Naarmate plannen concreter worden, raken mensen meer betrokken en neemt de behoefte om invloed uit te oefenen toe. Dit is niet iets wat is te voorkomen, maar waar wel rekening mee gehouden dient te worden bij het opstellen van een participatie-aanpak. Vooral duidelijke communicatie over de ruimte die er ligt voor inbreng is daarbij belangrijk. In dit participatieproces zagen we dat de communicatie qua timing en inhoud beter had kunnen aansluiten bij het gekozen participatieniveau. Met name bij de tweede communicatiepiek (het vragen om feedback) is de verwachting ontstaan dat er nog veel ruimte was voor inbreng, terwijl er sprake was van het participatieniveau informeren.

Participatieproces zorgt voor hoge betrokkenheid, collectieve bewustwording en inzicht

Het participatieproces dat begin 2022 is ingezet heeft, mede dankzij de actiegroep, geleid tot collectieve bewustwording over het verkeersprobleem in de wijk. Deze bewustwording en betrokkenheid is nu aanzienlijk groter dan bij de start van het proces. Door de verkeerstellingen, is er inzicht ontstaan in de cijfers en omvang van de verkeersdruk. Maar er is ook inzicht ontstaan in de politieke keuzes en externe factoren die ervoor zorgen dat het grote aantal verkeersbewegingen in de wijk niet zomaar is terug te dringen. Het creëren van betrokkenheid, bewustwording en inzicht zijn belangrijke doelen van participatie. De komende jaren zal het wijkverkeersplan nog op de agenda staan en krijgen inwoners hiermee te maken bij de uitvoering van verschillende deelprojecten. Van de lessen uit de participatieproces, kunnen we leren voor volgende participatieprocessen. In Enschede Noordwest, maar ook op andere plekken in de stad. In hoofdstuk 5 doen we hiervoor aanbevelingen.

Hoofdstuk 5 - Rode draden en aanbevelingen

Een aantal thema's kwam zo vaak terug in de verhalen van de verschillende vertellers, dat van een patroon of rode draad kan worden gesproken. Een aantal van deze rode draden zijn ook al aan de orde gekomen in de bepalende en belangrijke momenten. Maar in dit hoofdstuk lichten we graag vijf van deze rode draden nog eens extra uit en geven we bij elke rode draad een aantal aanbevelingen.

Rode draad 1 – Participanten tevreden over participatieproces

De mensen die als participant betrokken zijn geweest bij dit proces, geven aan dat ze over het algemeen heel tevreden zijn over het participatieproces. Ze geven allemaal aan dat het goed geregeld was en dat ze meer begrip hebben gekregen voor de verschillende standpunten van mensen in de wijk en de speelruimte van de gemeente. Wat veel mensen als goed hebben ervaren is de manier waarop verkeerssituaties visueel werden gemaakt op de bijeenkomsten. Dat zorgde ervoor dat mensen dingen snel snaptten. Ook de persoonlijke aanpak met de thematafels werkte goed. Mensen hebben het als prettig ervaren dat ze echt mochten meepraten over dit onderwerp in hun wijk. Dit laat zien dat het participatieproces zoals dat is bedacht, opgezet en uitgevoerd voor deze groep goed heeft gewerkt en dat een aantal aspecten zeker voor herhaling vatbaar is. Door het participatieproces is er collectief bewustzijn en veel meer betrokkenheid ontstaan in de wijk. Ook bij wijkbewoners die in eerste instantie niet waren aangehaakt. Het creëren van betrokkenheid, bewustwording en inzicht zijn belangrijke doelen van participatie. De weerstand is daarbij niet uit de weg gegaan en heeft in belangrijke mate bijgedragen.

Aanbevelingen over behouden wat er goed ging in dit participatieproces:

- Wijkbewoners vinden het fijn om betrokken te zijn en mee te denken, ze waarderen dat er ruimte is voor inbreng op een hoger niveau op de participatieladder (adviseren, coproduceren).
- Het persoonlijke en intieme karakter van de thematafels werd gewaardeerd: mensen in de wijk leren elkaar en elkaars standpunten beter kennen en hierdoor ontstaat er meer begrip voor de situatie en de complexiteit die er nodig is om tot goede oplossingen te komen.
- Ook als er weerstand ontstaat, heeft het participatieproces een belangrijke functie. Want het participatieproces heeft gezorgd voor meer betrokkenheid, bewustwording en inzicht bij de participanten en in een later stadium ook bij een grotere groep wijkbewoners.
- Het is aan te bevelen om zeker bij verkeersproblematiek te investeren in het visueel maken van situaties, problemen en oplossingen. Veel inwoners

geven uit zichzelf aan dat ze dit prettig vinden en dat ze hier behoefte aan hebben.

- Er is volop gelegenheid geboden door de gemeente Enschede om te participeren, het is een maatschappelijke trend dat niet iedereen hieraan gehoor geeft.

Rode draad 2 - Communicatie en terugkoppeling kan beter

Brieven versus digitale communicatiemiddelen

Er is bewust gekozen om geen brief te sturen om mensen op te roepen deel te nemen aan dit participatieproces. Dat is door zeer veel vertellers, in alle stakeholdergroepen, als een gemis ervaren. De les van dit participatieproces is dat digitale communicatiemiddelen goed kunnen werken en zeker kunnen bijdragen aan de kwaliteit van het proces. Maar ze zijn aanvullend of complementair met persoonlijke vormen van communicatie.

Terugkoppeling op bijdrage participanten en doorlopende communicatie

Participanten steken tijd en energie in participatie. Ze denken mee over oplossingen en willen graag weten wat er met hun input is gedaan. Een aantal vertellers geeft aan dat er na de deelname aan de tafels niet tot nauwelijks met ze is gecommuniceerd over de stand van zaken. Neem deze mensen doorlopend mee in de communicatie. Koppel terug wat het resultaat is van participatie en houd ze op de hoogte van belangrijke stappen in het proces. Geef ook informatie over het vervolg, bijvoorbeeld over het van start gaan van de uitvoering. Maar ook als er niets te communiceren is, communiceer dat. Momenten van stilte kunnen ook hele belangrijke momenten zijn in de participatiereis.

Informatievoorziening en kernboodschappen niet deelnemende participanten

Naarmate de tijd verstrijkt in een participatieproces veranderen de kennisniveaus en de belangen, terwijl het zwaartepunt in de communicatie in het begin van het participatieproces ligt. Participanten die nauw betrokken of vanaf het begin zijn aangehaakt, beschikken over meer context en kennis dan wijkbewoners met een ander startpunt van betrokkenheid. Zorg voor een goede informatievoorziening en heldere kernboodschappen in iedere fase van het proces en voor ieder startpunt van betrokkenheid.

Aanbevelingen communicatie en terugkoppeling

- Stuur bij zo'n omvangrijk project huis-aan-huis brieven met een persoonlijke uitnodiging om deel te nemen aan het participatieproces: iedere inwoner moet in beginsel toegang hebben tot dezelfde informatie en de gelegenheid en keuze om wel of niet deel te nemen aan het participatieproces.

- Inventariseer of er behoefte is aan een communicatiewerkgroep in de wijk en raadpleeg deze groep mensen waarover er gecommuniceerd moet worden, welke vragen ze krijgen, wat er nog duidelijker gecommuniceerd kan worden. Zo maak je ook van communicatie een participatieproces.
- Leun niet geheel op digitale communicatiemiddelen en eigen gemeentekanalen, zie deze als aanvullend en complementair. Maak een uitgebreide communicatiekalender op basis van de projectkalender en de bijbehorende participatieniveaus. Houd daarin rekening met de participatieparadox, dus dat mensen meer betrokken raken aan het einde van het proces. Zorg dat je in die informatiebehoefte voorziet en de juiste verwachtingen wekt. Communiceer duidelijk over de mate van invloed die mensen hebben en zorg in je communicatie voor de juiste verwachtingen.
- Zorg voor zorgvuldige en doorlopende communicatie met participanten. Geef terugkoppeling op hun inbreng en houdt ze ook in de rest van het proces op de hoogte. Het zijn ambassadeurs in je wijk en als ze goed op de hoogte zijn verzorgen ze ook een stukje persoonlijke communicatie in de buurt.
- Voorkom een 'participatiebubbel'. Focus in de communicatie niet alleen op het startpunt van het participatieproces of op de participanten die zich betrokken hebben getoond, maar zorg dat er doorlopend goede informatie beschikbaar is. Ook voor mensen die (nog) niet betrokken zijn en pas later instappen.
-

Rode draad 2: Maak expliciet wat belang, rol en invloed is in het proces

De politiek is in dit proces voortdurend gewezen op de kaders en randvoorwaarden. Voor veel wijkbewoners waren die kaders en randvoorwaarden helemaal niet duidelijk. Zorg dat mensen weten waarom het belangrijk is dat ze hun stem laten horen en wat er op 'het spel staat'. Zorg ook dat mensen weten wanneer ze invloed kunnen uitoefenen en waarop ze invloed kunnen uitoefenen.

Aanbevelingen rol, belang en invloed

- Maak in je communicatie helder waarom het urgent en belangrijk is dat mensen participeren. En waarom dit hét moment is waarop ze zich moeten laten horen.
- Wees duidelijk over de mate van invloed en in welke fase van het proces mensen invloed kunnen uitoefenen. Niets is zo frustrerend als je betrokken tonen én voelen als inwoner op het moment dat er niets meer aan de zaak te veranderen is.
- Geef aan wat de kaders en randvoorwaarden zijn: waar mogen participanten wel over meepraten, waar niet over?

- Maak vooraf duidelijke en bewuste keuzes over het doel van participatie en het participatieniveau. Zoek hiervoor samenwerking tussen verschillende disciplines: communicatie, participatie, stadsdeelbeheer, projectgroep en andere betrokkenen.

Rode draad 3 – Breder betrekken van bewoners is wenselijk

Er is een weloverwogen keuze gemaakt om met mensen in gesprek te gaan aan verschillende thematafels. Dat heeft – voor de deelnemers – uitstekend gewerkt. Voor de participanten was deze participatie-aanpak zeer geslaagd en succesvol. Ze voelden zich gezien, gehoord en hebben het gevoel dat ze invloed hebben kunnen uitoefenen op het proces. Voor de mensen die daar niet bij betrokken waren, was dat een ander verhaal. Het verdient aanbeveling om bij een tafel-aanpak ook te kijken naar bredere contact- en communicatiemomenten, zoals een aantal momenten waarbij er wel een brede informatiebijeenkomst is zodat iedereen van elkaar weet wat er gebeurt. Zo voorkom je een ‘participatiebubbel’ waarbij de ene groep meer toegang en informatie heeft dan de andere. Wat deze casus in ieder geval duidelijk laat zien is dat er op meerdere momenten ingangen geboden moeten worden om deel te nemen of op zijn minst geïnformeerd te worden over wat er speelt en wat de status is van het plan.

Aanbevelingen breder betrekken wijkbewoners

- Behoud de kracht van thematafels en verrijk het participatieproces daarnaast met grotere informatiebijeenkomsten of bredere informatiemomenten. Niet alleen aan het begin, maar ook gaandeweg het participatieproces.
- Informeer mensen in de wijk actief en doorlopend en zorg dat ze breed worden meegenomen in wat er speelt in de wijk en wat de status is van het plan. Zorg dat er een plek is waar mensen allemaal dezelfde informatie kunnen vinden, zo voorkom je het idee verdeel en heers.
- Bij het breed betrekken van mensen in de wijk, zijn de punten die genoemd zijn bij aanbeveling 1 essentieel. Met name het doorlopend informeren van participanten en niet-participanten.

Rode draad 4 – Houd rekening met verschillende startpunten van betrokkenheid

Niet iedereen raakt op hetzelfde moment betrokken bij een participatieproces. Houd daar rekening mee. Organiseer zoveel mogelijk betrokkenheid op momenten dat mensen nog mee kunnen praten en invloed kunnen uitoefenen. Anticipeer hierop bij het ontwerpen van je participatieproces én je communicatiemomenten.

Anticipeer op verschillende startpunten van betrokkenheid

- Organiseer als gemeente zoveel mogelijk startpunten van betrokkenheid. Niet alleen aan het begin van je participatieproces, maar ook op latere momenten. Zo beperk je het mosterd-na-de-maaltijd-gevoel bij bewoners. Leg dit vast in een participatie- en communicatieaanpak in je projectplan.
- Zorg dat je communicatie aansluit bij de momenten van betrokkenheid en de mate van invloed: vraag niet om feedback als je niets met deze feedback en reacties kunt of gaat doen.

Rode draad 5 – Besteed aandacht aan gevoelens van onvrede bij vervolg

Er is door het participatieproces en de actiegroep veel betrokkenheid en bewustwording ontstaan over de verkeersproblemen in de wijk. Die collectieve bewustwording is in de fase van uitvoering groter dan aan het begin van dit participatieproces. Dat geldt ook voor het onbevredigende gevoel bij velen dat dit wijkverkeersplan niet dé oplossing is voor het verkeersprobleem. Dat onbevredigende gevoel kan mogelijk een rol blijven spelen in het vervolgproces. Evenals de vraag of en waar er nog ruimte ligt voor veranderingen of het andere gesprek: of er niet toch een rondweg moet komen, bijvoorbeeld. Het verdient aanbeveling om daar in het vervolgproces ruimte en aandacht voor te bieden en vragen over de ruimte die er is om nog invloed uit te oefenen te (blijven) beantwoorden in de communicatie rondom (deel)projecten.

Geef helderheid over vervolg en schep duidelijke verwachtingen

- Geef aandacht aan gevoelens van onvrede en leg uit wat er is gebeurd, waarom dat zo is gegaan en wat dat betekent voor het vervolg in de uitvoeringsfase.
- Geef helderheid over de status van het wijkverkeersplan en wat dat betekent voor de uitvoering: is er nog ruimte voor andere oplossingen of niet?
- Maak in de uitvoeringsfase die je nu ingaat, zo concreet mogelijk voor wijkbewoners wat dit voor hen gaat betekenen en hoe dit eruit gaat zien: is er nog ruimte voor inspraak of participatie en waar mogen ze nu nog over meepraten over meebeslissen? Geef daarbij duidelijk aan welke invloed ze in welke fase nog kunnen uitoefenen. Als die ruimte er niet is, geef dat dan tijdig en eerlijk aan.
- Veel mensen geven aan dat ze op dit moment (eind juni 2023) niet weten wat er nu precies staat te gebeuren en wanneer. Maak de tijdlijn duidelijk en bied mensen in de wijk handelingsperspectief.

- Zorg in je communicatiemiddelen- en momenten dat je zo breed mogelijk inwoners betreft en bereikt. Een persoonlijke brief is aan te bevelen. Zeker gezien de voorgeschiedenis waarin veel inwoners deze persoonlijk brief op hun thuisadres hebben gemist.