

HOKJESDENKEN MAAKT ONBEVANGEN ONTMOETEN JUIST MOGELIJK

5 tips voor een succesvolle en onbevanging ontmoeting op een bewonersavond

Door Anne van de Meerakker en Nicolette Ouwerling

Het thema van de LOMD 2023 staat als volgt beschreven op de website:

“Mensen ontmoeten is voor ons als omgevingsmanager dagelijkse kost. Net als ieder ander mens hanteren wij daarbij bewust of onbewust bepaalde ‘hokjes’. Immers onze ervaringen en verwachtingen kleuren de manier waarop wij luisteren, doorvragen en zenden. Kunnen we nu ook zonder bevangen te zijn van onze eigen hokjes luisteren naar wat mensen ons te vertellen hebben?”

Graag draaien wij dit om: juist het gebruiken van data, inzichten en ‘hokjesdenken’ zorgt ervoor dat een onbevanging, vrijmoedig gesprek mogelijk is. De combinatie van beiden (gedegen voorbereiding én een open vizier) leidt in onze ervaring tot een succesvol participatietraject. In dit paper beargumenteren we waarom er wat ons betreft géén tegenstelling is tussen hokjesdenken en onbevanging ontmoeten, en halen we daaruit 5 concrete tips om een succesvolle bewonersavond te organiseren.

Als gesproken wordt om onbevanging te ontmoeten, wordt gesuggereerd dat kennis, ervaring en verwachtingen opzijgezet dienen te worden, om zo een goed gesprek mogelijk te maken. Daaronder ligt de veronderstelling dat je zonder kennis, ervaring en verwachtingen, een gesprekspartner met een meer open vizier tegemoet treedt en meer ruimte laat voor de mening van de ander. Wat ons betreft staat het opzijzetten van inzichten haaks op het voeren van een goed gesprek. Om een te komen tot een succesvol participatietraject, heb je juist de kennis, ervaring en verwachtingen nodig. Immers: op het moment dat je inzicht hebt in wat inwoners verwachten en kennis hebt van hun

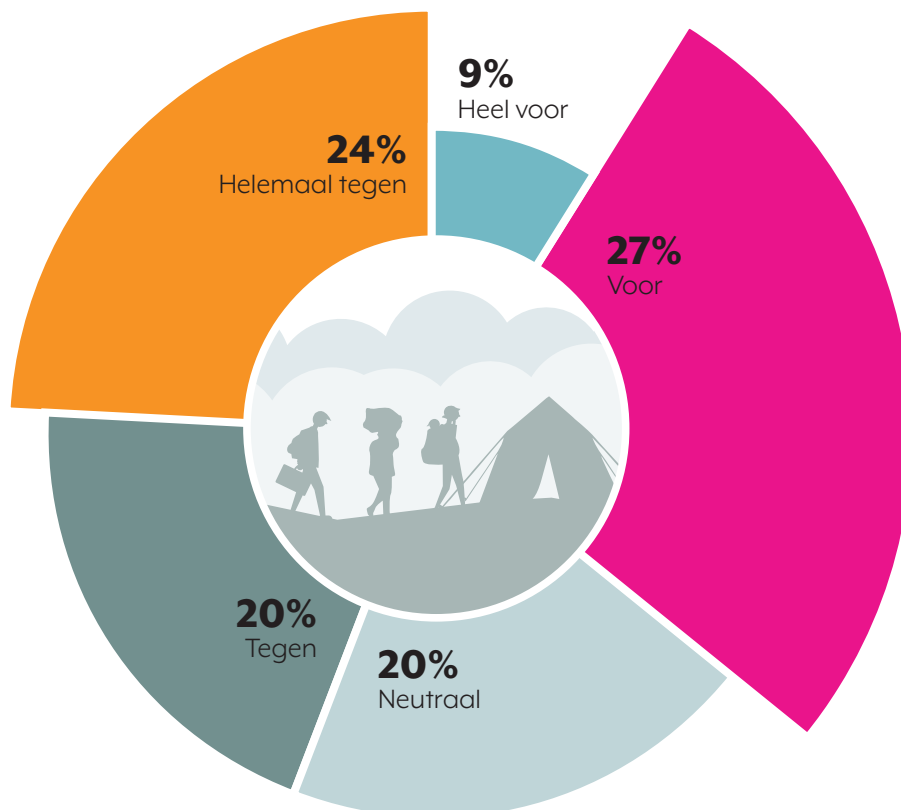
voorkeuren, zorgen en wensen kan je dat inzetten om meer mensen te bereiken en betrekken en de kans vergroten om met een positief resultaat een participatietraject af te sluiten.

Voor een onbevungen gesprek is een goede voorbereiding noodzakelijk. Als je vooraf een inschatting hebt van wat je kunt verwachten, kun je op een avond inspelen op de reacties van gesprekspartners, en zorg je ervoor dat je niet voor verrassingen komt te staan.

Een voorbeeld is de participatie rondom de opvang van vluchtelingen. In tegenstelling tot weleens gedacht wordt, is ca. 50% van

de Nederlanders positief of neutraal over de opvang van vluchtelingen (zie onderstaande figuur 1). Wat je hoort is echter die kleine, uitgesproken tegenstanders. Zij zullen het eerst (en het luidst) hun tegenstem laten horen. Inwoners die neutraler, of positief staan tegenover opvang, zullen het wel 'oké' vinden wat er gebeurt, en niet verrassend: dit ook niet zomaar uitspreken. Participatie vraagt dat je verschillende groepen aan het woord laat en met elkaar tot een juiste oplossing komt. Kennis hebben van hoe inwoners – dus ook de stille meerderheid - ergens over denken, helpt dus om de participatie te verbeteren.

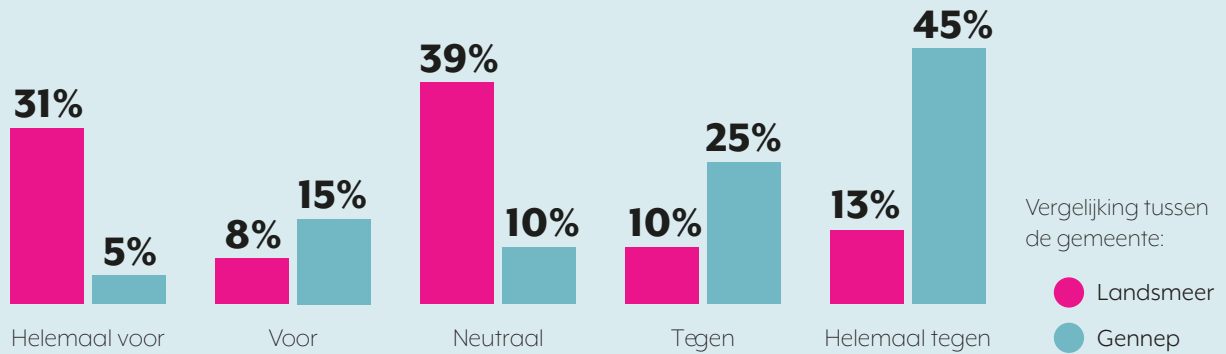
Figuur 1: draagvlak onder Nederlanders voor de opvang van vluchtelingen



Kortom: een onbevungen gesprek vraagt juist om een hele goede en gedegen voorbereiding. Graag delen wij daarom enkele inzichten die wij in recente onderzoeken onder ons Citisenspanel van 70.000 Nederlanders hebben opgedaan. Daarna delen wij vijf tips voor een goede voorbereiding van een bewonersavond.

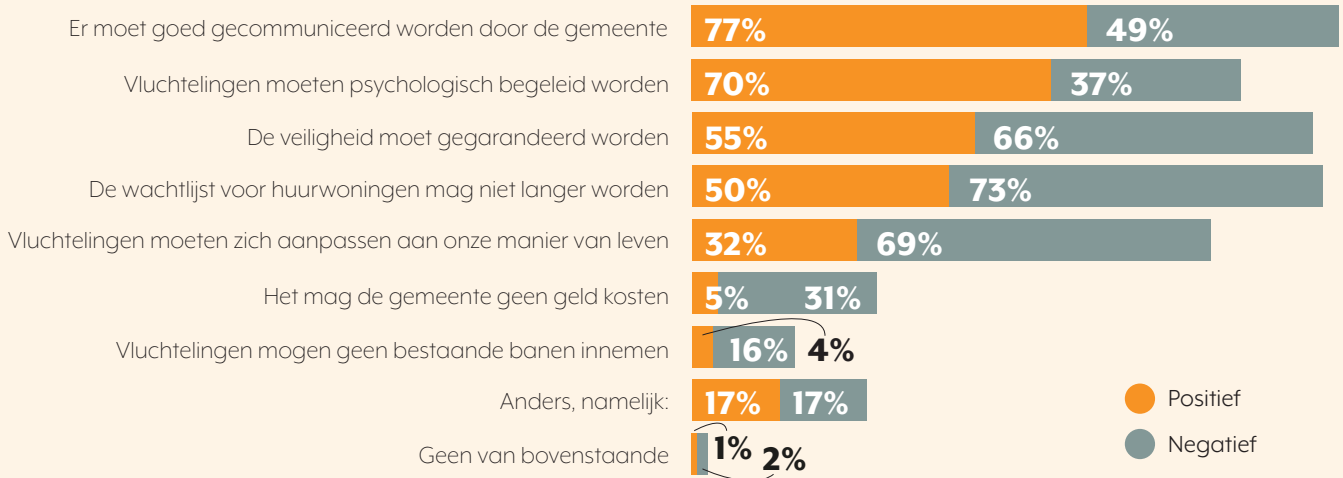
Wat Citisens weet over hoe Nederlanders denken over de opvang van vluchtelingen

Gemeentelijke verschillen zijn groot



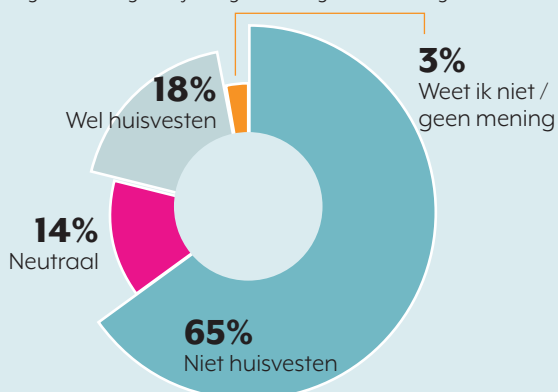
Prioriteiten en handelingsperspectief

Inwoners die positief zijn over opvang vinden goede communicatie het belangrijkste. Inwoners die negatief zijn willen vooral dat er voldoende huurwoningen beschikbaar blijven.



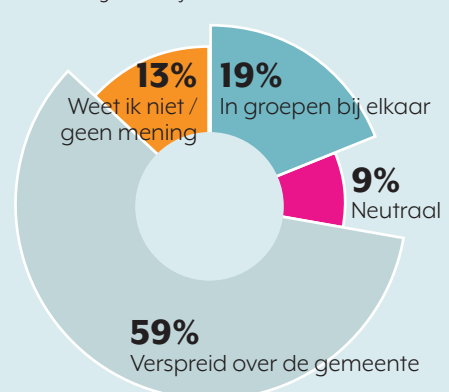
Afgenomen weerstand tegenstanders

Als de gemeente hiervoor zorgt, vind je dan dat er wel langdurig oorlogsvluchtelingen in jouw gemeente gehuisvest mogen worden?



Voorkeur gespreide opvang

Stel dat jouw gemeente besluit om (meer) oorlogsvluchtelingen te huisvesten. Waar gaat dan jouw voorkeur naar uit?



Tip voor een succesvolle bewonersavond



Maak een participatieplan

Het inzichtelijk maken van het participatieproces helpt bij goede ontmoetingen. Participatieprocessen doorlopen grofweg drie fases:

- 1 In kaart brengen van wat er speelt, behoeftes en belangen.
- 2 Maken van plannen en bedenken van oplossingen.
- 3 Kiezen van oplossingen.

Per fase zijn verschillende middelen geschikt. Bij het in kaart brengen van wat er speelt zijn persoonlijke ervaringen belangrijk. Een inwoner-enquête leent zich daar bij uitstek voor. Bij het bedenken van oplossingen ligt een bijeenkomst of dialoog meer voor de hand. Het is ook belangrijk dat helder is wie de uiteindelijke keuze maakt en wat daarin belangrijk is. Immers is er vaak na afloop van een participatieproces nog steeds sprake van tegengestelde belangen. Wie hakt dan de knoop door? Is dit de raad? Mogen inwoners zelf stemmen (bv met een referendum)?

Om dit laatste spannende moment goed te laten verlopen is het belangrijk dat er een helder participatieproces is doorlopen, zodat niet het proces an sich ter discussie komt te staan. Maak daarom procesafspraken, wees duidelijk over wie waarover besluit en zorg voor een heldere planning plus een plek (bijvoorbeeld website of participatieplatform) waar dit allemaal te vinden is.



Maak een punt van een goede uitnodiging

Het klinkt als een no-brainer maar toch valt er nog een wereld te winnen bij de welbekende uitnodigingsbrief. Zorg ten eerste dat een brede groep inwoners wordt uitgenodigd en doe dit met een uitnodiging op de deurmat. Het volstaat niet om een dergelijke avond alleen via het huis-aan-huis blad of sociale media aan te kondigen. Daarmee bereik je een te beperkte groep mensen. Ook goed om je te realiseren: waarschijnlijk zijn er heel veel mensen die niet kunnen komen. Wees daarom ook duidelijk over waar meer informatie over de plannen is te vinden en waar mensen terecht kunnen voor een verslag na afloop. Vermeld een telefoonnummer in de uitnodiging voor vragen. Is de brief helder over het proces en in duidelijke taal geschreven? Verzenden maar!



Zorg dat het doel kraakhelder is (wees eerlijk!)

Leg kort en helder uit wat de bedoeling van de avond is. Wees daarbij met name duidelijk over de mate van invloed die inwoners hebben. Wij evalueren regelmatig participatiebeleid en daarin zien we dat veel participatieprocessen mislopen op onduidelijkheid over de mate van invloed én inadequate communicatie hierover zorgen voor veel ontevredenheid onder bewoners.

DENK BIJ MOGELIJKE DOELEN BIJVOORBEELD AAN:

- **STANDPUNTEN OPHALEN**
- **OPLOSSINGEN BEDENKEN**
- **BELANGEN IN BEELD BRENGEN**
- **DRAAGVLAK VERGROTEN**



Haal de angel uit het gesprek

Weerstand in de zaal? Sta je 1-0 achter door eerdere slechte ervaringen? Begin vooral niet met uitleggen. Nodig mensen uit om hun zorgen en frustraties te delen. Begin door te luisteren. Tegen emoties houden argumenten immers geen stand. Dit is reuze lastig voor inhoudelijk betrokkenen, dus het kan heel waardevol zijn om met een externe onafhankelijke gespreksleider in te zetten om het onbevangen gesprek in goede banen te leiden.



Een goede binnenkomer

Veel mensen in de zaal zullen elkaar niet kennen. Hoewel de neiging is om snel de inhoud in te duiken, zorgt een korte ijsbreker of kennismakingsoefening er toch vaak voor dat mensen zich daarna vrijer kunnen uiten. Een mogelijke oefening voor een gesprek over flexwoningen of opvanglocaties is bijvoorbeeld om groot de kaart van de wijk uit te printen. Deelnemers krijgen daarna de opdracht om een post-it te plakken op de plek waar zij wonen en om daarop te schrijven wat zij het meest waarderen aan de wijk.

“Onbevungen ontmoeten lukt het beste als de gedeelde waarden (en zorgen!) op tafel liggen. Uit de data blijkt dat de meeste mensen vóór de opvang van vluchtelingen zijn. Toch zien we dat het met het draagvlak toch regelmatig misgaat zodra het over de eigen wijk gaat. Logisch, want dan gaan ook andere zorgen meespelen. Wat betekent een nieuwe locatie voor de veiligheid in de wijk? Voor mogelijke overlast op straat?”

Mijn advies is om als gemeente heel eerlijk te zijn over de bestuurlijke opgave. De vluchtelingen zijn er, en ze blijven ook. Het is onontkoombaar dat gemeenten daar opvang voor moeten regelen. Juist daarom moeten ze in gesprek met hun inwoners. De gedeelde waarde die vaak onder deze gesprekken ligt is de leefbaarheid in de wijk. Wat betekent een fijne leefbare wijk voor de inwoners? Welke thema's zijn belangrijk in dit gebied? En wat kan de gemeente doen en organiseren om de leefbaarheid zo goed mogelijk te waarborgen? Dáár begint het onbevungen gesprek en de opbouw van draagvlak.”

Mieke Visscher is projectleider bij Citisens en werkt interim aan de realisatie van nieuwe opvanglocaties



Ervaring uit de praktijk

Over de auteurs:



Anne van de Meerakker

is onderzoeksadviseur en mede-eigenaar van Citisens. Zij stond aan de wieg van de

betrokkenheidsprofielen en is verantwoordelijk voor het doorlopend verrijken van dit model met relevante inzichten uit o.a. het Citisens-panel van 70.000 Nederlanders.



Nicolette Ouwerling is adviseur en mede-eigenaar van Citisens. Zij is specialist op het gebied van communicatie

en participatie en omgevingsmanagement en ondersteunt communicatieteams en omgevingsmanagers in het succesvol toepassen van de profielen in projecten.

partici podcast

Participopodcast

Het team van Citisens, METT en Bureau voor gebiedscommunicatie maken samen de participopodcast. Aflevering 4 van seizoen 2 stond geheel in het teken van bewonersavonden. Esther van der Storm van Stormpunt en Hans Etman, dagvoorzitter en gespreksleider te gast. Al hun tips horen? Beluister de gehele podcast hier

<https://open.spotify.com/episode/48D66YpKD2DD9mMGNLgPM>



Wil je meer weten?

Mail of bel Nicolette Ouwerling

✉ nicolette@citizens.nl

☎ 06 265 12 770

