

Notitie: Inventarisatie in gang gezette maatregelen en ervaringen burger- en overheidsparticipatie 2015-2018

* Inleiding

In het Coalitieakkoord 2018-2022 Maastricht, onbegrensd en ontspannen, is besloten om blijvend te investeren en innoveren op het gebied van burger- en overheidsparticipatie. In het Uitvoeringsprogramma is hiervoor bepaald dat in het tweede kwartaal van 2019 een inventarisatie van de reeds in gang gezette maatregelen rondom burger- en overheidsparticipatie wordt opgeleverd inclusief de opgedane ervaringen en een nulmeting van betrokkenheid van inwoners. Op basis van deze inventarisatie wordt in het derde kwartaal 2019 een plan van aanpak opgeleverd voor nieuwe experimenten vanaf 2020. De raad wordt vroegtijdig betrokken bij het opstellen van dit plan.

* Inventarisatie in gang gezette maatregelen burger- en overheidsparticipatie

Burgerparticipatie is niet nieuw. Al vele jaren wordt getracht om mensen meer te laten meepraten en meedoen met het vormgeven van het gemeentelijk beleid en uitvoering. In de jaren 60 en 70 van de vorige eeuw leidde dit tot inspraakmogelijkheden en in de jaren 80 en 90 tot experimenten met interactieve beleids- en/of planvorming. Vanaf deze eeuw wordt steeds meer ruimte gemaakt voor het zogenaamde 'burgerinitiatief' en kunnen inwoners zelf onderwerpen agenderen op de politieke agenda. De laatste jaren is daar een andere trend bijgekomen, die van overheidsparticipatie: inwoners nemen zelf het initiatief en vragen de overheid om daarin te participeren.

In Maastricht staat, net als in veel Nederlandse gemeenten, burger- en overheidsparticipatie sinds de vorige coalitieperiode hoog op de politieke agenda. Dit heeft in 2014 geleid tot enerzijds de invoering van een nieuwe werkwijze van de Raad ingaande 2015 en anderzijds de bestuursopdracht Burgerparticipatie¹.

De nieuwe werkwijze van de Raad heeft medio 2017 geleid tot de vaststelling van een nieuw reglement van orde waarin burgers meer mogelijkheden hebben om onderwerpen onder de aandacht te brengen bij de gemeenteraad.

Bij de uitwerking van deze bestuursopdracht is in eerste instantie gekozen om o.a. 5 lopende trajecten te benoemen als leertrajecten. Dit heeft geleid tot de cursus 'De Veranderende Overheid' die in 2016 door ongeveer 80 medewerkers van diverse afdelingen is gevolgd. Vervolgens is gekozen voor een continue leerproces en is de Academie 'De Veranderende Overheid' voor ambtenaren ingesteld.

Naast de acties van de bestuursopdracht Burgerparticipatie, is burger- en overheidsparticipatie nu vooral onderdeel van het regulier werk en nemen ook externen hierin initiatieven.

* Nulmeting van betrokkenheid van inwoners

Uit de Stadspeiling 2017 – 2018 blijkt het volgende:

	2018
% Maastrichtenaren dat vindt dat de gemeente voldoende luistert naar de mening van haar inwoners	16 37% is neutraal, 29% oneens en 18% weet niet/ n.v.t.
% Maastrichtenaren dat vindt dat de gemeente inwoners voldoende betreft bij plannen, activiteiten en voorzieningen	22 33% is neutraal, 29% oneens en 15% weet niet/n.v.t.

¹ De bestuursopdracht Burgerparticipatie is in nauwe samenhang met de Bestuursopdracht Herinrichting wijk- en buurtgericht werken uitgevoerd. De bestuursopdracht Herinrichting wijk- en buurtgericht werken heeft o.a. geleid tot de transitie van buurtplatforms naar buurtnetwerken en de nieuwe werkwijze zelfsturing. D.d. 13 november 2018 is een motie aangenomen om het huidige subsidiebeleid voor de buurtnetwerken tegen het licht te houden met als doel duidelijke kaders te stellen hieromtrent. Voor deze motie wordt, in samenhang met het plan van aanpak burgerparticipatie en het proces rondom de verordening vrijwilligerssubsidies, een apart participatief proces met de buurtnetwerken ingericht.

% Maastrichtenaren dat vindt dat de gemeente voldoende ruimte biedt voor realiseren van ideeën en initiatieven	19 34% is neutraal, 24% oneens en 24% weet niet/n.v.t.
Rapportcijfer totstandkoming van beleid	5,5 was 5,2 in 2016
Rapportcijfer uitvoering van beleid	5,4 was 5,1 in 2016

In de subwerkgroep Stad – Raad van de raadswerkgroep Democratische Vernieuwing is besloten om deel te nemen aan de Quick Scan Lokale Democratie van het BZK – programma Democratie in Actie (zie flyer [Quick Scan Lokale Democratie](#)). Maastricht hoort bij de eerste 50 gemeenten die hieraan meedoen en daarom is deelname gratis. Naar verwachting wordt de Quick Scan uitgevoerd in juni en kan de uitkomst worden meegenomen in het op te stellen plan van aanpak.

* Samenvatting en conclusie

Een volledig overzicht geven van alle in gang gezette maatregelen en opgedane ervaringen van de afgelopen jaren is niet mogelijk. We kunnen namelijk nu in 2019 stellen dat bijna alle beleids- en uitvoeringsafdelingen van de gemeente Maastricht - ieder op hun eigen wijze - bezig zijn met het vergroten van de inwonersbetrokkenheid bij de realisatie van de eigen beleids- of uitvoeringsdoelen. Dit komt in vele vormen tot uiting, van interactieve beleidsvorming tot co-creatie, van burgerpanels tot pizza-avonden met jongeren en burgers die meedenken over het vereenvoudigen van gemeentelijke brieven, etc. Telkens wordt gezocht naar nieuwe vormen: soms succesvol, soms minder succesvol maar vooral leerzaam. In de bijlage is daarom een steekproef opgenomen van de opgedane ervaringen van afgelopen jaren. Daarbij zijn niet alleen maatregelen beschreven die vanuit het college of raad zijn geïnitieerd. Passend bij deze tijd worden namelijk steeds vaker buiten de gemeente zelfstandig initiatieven genomen om mee te denken, mee te praten en mee te doen met het gemeentelijk beleid en uitvoering. Soms passend binnen de gemeentelijke processen, maar vaak ook helemaal niet.

Naast deze ambtelijke inventarisatie is ook het Rapport ‘Gouden Sleutels Burgerparticipatie’ van Klaartje Peters relevant. Hierin is een inventarisatie opgenomen van succesfactoren bij burgerparticipatie in Maastricht. In het rapport beschrijft zij, als onafhankelijk onderzoeker, een aantal Maastrichtse ervaringen die zijn opgenomen in het bijgevoegde overzicht.

Uit deze inventarisatie en het rapport De Gouden Sleutels kunnen we concluderen dat de grote uitdaging voor burger- en overheidsparticipatie is dat we veel bewuster moeten nadenken over de rol van de (gemeentelijke) overheid en wat we willen bereiken met burger- en overheidsparticipatie. Willen we dat mensen meedoen om maatschappelijke vraagstukken op te lossen? Dat vraagt om een heel andere, veel intensievere, aanpak met een onzeker resultaat. Bovendien is dit een heel andere keuze dan de keuze om mensen alleen te laten meepraten. Willen we dat mensen daadwerkelijk meebeslissen? Dan moeten we niet alleen nadenken over bijvoorbeeld representativiteit maar ook over een andere benadering zoals loting met persoonlijk aanschrijven. Een ander belangrijk aspect is dat wanneer mensen deelnemen aan een participatief proces, er (vooraf) goed moet worden nagedacht hoe de deelnemers worden geïnformeerd over het vervolg, ook wanneer wordt besloten om niets te doen met de uitkomst. En hoe om te gaan met initiatieven van buitenaf als deze niet passen binnen de gemeentelijke processen? Kunnen we hier daadwerkelijk ruimte aan geven? De grote diversiteit aan geïnventariseerde maatregelen en ervaringen roept ook de vraag op of er meer samenhang en eenheid nodig is of dat diversiteit nu net een kracht is die we niet moeten willen inperken?

Tot slot, burger- en overheidsparticipatie is vooral ook nog een zoektocht die we samen met de stad moeten doorlopen. Daar waar sommige mensen (bijv. de usual suspects) heel graag betrokken zijn bij de gemeente, willen andere mensen helemaal niet meedoen, meepraten en/of meebeslissen over hun buurt of over beleidsthema's van de gemeente. Zij zijn soms wel geïnteresseerd als een onderwerp hen direct persoonlijk raakt of als zij (fel) tegenstander zijn van een voorstel. Ook hier zal aandacht en begrip voor moeten zijn en worden geleerd hoe we daar goed op kunnen reageren.

Bijlage Voorbeelden maatregelen en ervaringen burgerparticipatie

Nieuwe werkwijze van de Raad	
Nieuwe werkwijze van de raad	<p>De nieuwe werkwijze is ingaande 2015 ingevoerd. Uitkomst van de eerste evaluatie over 2015 en 2016 is:</p> <p>Op basis van een breed gehouden enquête over de eerste ervaringen met de nieuwe werkwijze van de gemeenteraad bleek dat het nieuwe vergadersysteem in hoofdlijnen beantwoordt aan de doelstellingen. Een fundamentele aanpassing van het systeem was niet nodig. Wel vragen sommige onderdelen om verfijning of nadere duiding omdat nog niet in alle gevallen conform de nieuwe vergaderwijze wordt gewerkt. De werkgroep is van oordeel dat de nieuwe werkwijze conform doelstelling volledig moet worden toegepast en pas na verloop van tijd, en als dat nodig is, kan of moet worden nagedacht over een structuurwijziging van het systeem.</p> <p>Wel zijn voor de belangrijkste aandachtspunten meer dan 20 verbetervoorstellen geformuleerd. Zie Raadsvoorstel Rapportage werkgroep nieuwe werkwijze gemeenteraad. Januari 2017</p>
Nieuw reglement van orde gemeenteraad	<p>Het nieuwe Reglement van orde gemeenteraad is op 27 juni 2017 in de raad vastgesteld. In dit reglement is de term burgerinitiatief verbreed en zijn het aantal instrumenten uitgebreid. Van de mogelijkheid tot het indienen van burgervoorstellen is in de praktijk nog weinig gebruik gemaakt. Eén poging, die door burgers is gedaan, heeft het om procedurele redenen niet tot besluitvorming in de raad gehaald.</p>
Bestuursopdracht burgerparticipatie (startnotitie januari 2015)	
Nieuw concept adviesraden sociaal domein (2015)	<p>Het einddoel dat het college hiermee voor ogen had, was een brede commissie die bijdraagt aan een breder draagvlak voor het gemeentelijk beleid. Hierbij werd gedacht aan één adviesraad met advieskamers voor bestaande én nieuwe doelgroepen en thema's. Deze kamers kunnen flexibel worden ingevuld afhankelijk van de specifieke doelgroepen en thema's. De advisering van de adviesraad moest gebaseerd zijn op beleidsadvisering, op het horen van op het horen van burgers en gericht te zijn op het faciliteren van maatschappelijke initiatieven. Dit is niet volledig gelukt. Uiteindelijk is alleen de Integrale Adviescommissie Sociaal Domein (IASD) ingesteld waar de WMO-raad in is opgegaan. CIMM, ASM en Jongerenraad zijn doorgegaan.</p>
Leertrajecten bestuursopdracht burgerparticipatie	
1. Dialoogproces integraal accommodatiebeleid/gemeenschapsvoorzieningen (2015-2016)	<p><u>Succesfactoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Burgers praten mee in de voorbereiding. Burgers geven aan blij te zijn met de nieuwe houding van de gemeente naar hen toe. • Burgers beslissen (als het ware) mee. • Praktijk en beleid sluiten beter op elkaar aan. • Eventuele problemen zijn zichtbaar in de (uitgebreide) voorbereiding. Er zijn dan ook minder verrassingen aan het einde van de procedure (bij bijvoorbeeld het nemen van besluiten). • Contact tussen ambtenaar en de burger. Door (intensief) overleg in de voorbereiding weten partijen wat over en weer speelt. Het onderhouden van het contact moet in de gaten en levend worden gehouden. <p><u>Leerpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdsinvestering is erg intensief. Werkdruk is daardoor erg hoog. • Proces was kwetsbaar omdat de trekker erg veel alleen en zelf moest doen (solistische functie, geen ondersteuning) • Voorgeschiedenis en de mate van politiek gevoeligheid (vooral de gemeenschapsvoorzieningen) heeft geleid tot veel aandacht voor tussentijdse 'praktische branden' die direct moesten worden opgelost. Heeft een nadelig effect. • Deel van de raadsleden begrijpt het dialoogproces niet en houdt vast aan de oude manier van werken/rollen. De werkwijze van de raad, met name stadsronde, sluit niet goed aan op het gelopen proces. Deelnemers zien niet altijd de meerwaarde om naar de stadsronde te komen, omdat het een herhaling van zetten is,

	<ul style="list-style-type: none"> Binnen de organisatie is nog veel 'kneedwerk' nodig voor het dialoogproces, was in begin van het proces was moeilijk om de juiste collega's van andere afdelingen te betrekken. <p><u>Aanbevelingen</u></p> <ol style="list-style-type: none"> Het contact met de burgers en daarmee het opgebouwde vertrouwen tijdens het dialoogproces, moet na het dialoogproces worden voortgezet. Bij de keuze voor een dialoogproces moet directie en management dit uitdragen in de organisatie en de specifieke organisatieonderdelen.
<p>2. Het dialoogproces 'doorontwikkelen subsidiebeleid vrijwilligersorganisaties welzijn, zorg en buurtplatforms' (2015-2016)</p>	<p><u>Succesfactoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Was een vervolproces met dezelfde stakeholders waardoor sneller stappen konden worden gezet dan in het eerste proces. Werkgroepen van stakeholders hebben daadwerkelijk meegeschreven aan de nieuwe verordening en dit zelf gecommuniceerd naar de grote groep van vrijwilligersorganisaties. Dit heeft geleid tot veel draagvlak. Voor de buurtplatforms heeft een separaat deelproces plaatsgevonden. Een door henzelf ingestelde werkgroep bleek een gedragen afspiegeling te zijn van de Maastrichtse buurten. Werkgroep buurtplatforms bleek veel kwaliteiten in huis te hebben waardoor zij in staat waren zelf een visie² te schrijven over hun toekomst en dit over te dragen aan de grote groep van de buurtplatforms. De samenwerking tussen de betrokken ambtenaren (verschillende complementaire competenties en achtergronden) verliep voorspoedig. Ook doordat het om teamleden gingen die ook het eerste proces hadden getrokken (continuïteit in personeel) Tempo wordt bepaald door de bewoners zelf, gemeentelijke deadlines helpen hen om onderlinge standpunten bij elkaar te brengen. Ambtelijke en bestuurlijke bescheidenheid (en niet aan begin al komen met oplossingsrichtingen) zorgt voor vertrouwen in het proces. <p><u>Leerpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Tijdsinvestering is erg intensief en werkdruk daardoor erg hoog. Afhankelijk van de fase van het proces is externe begeleiding noodzakelijk om te voorkomen dat bewoners denken dat de gemeente alles al op voorhand heeft bedacht heeft en ook om zelf niet in de valkuil te stappen om onbewust te gaan sturen naar gewenste oplossingen. Loskomen van waardeoordelen (van ambtenaren naar bewoners en van bewoners naar ambtenaren) heeft tijd en oefening nodig. Tijdens het dialoogproces worden regelmatig negatieve opmerkingen gemaakt over de gemeente c.q. de systeemwereld. Het is belangrijk om dan rustig en geïnteresseerd te blijven en niet te gaan verdedigen. Als het vertrouwen er is, staan bewoners open voor de beperkingen / grenzen van de gemeente en zijn ze bereid om mee te denken aan een oplossing. Zorg voor een onderlinge informele sfeer bij een formele opgave Meenemen van de raad in het proces is moeilijk. Enkele raadsleden hebben het proces nauwlettend gevolgd, maar over het algemeen is de opkomst te laag. <p><u>Aanbevelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Het contact met de burgers en het daarmee opgebouwde vertrouwen tijdens het dialoogproces moet na het dialoogproces worden voortgezet. Leg deelnemers tijdens een dialoogproces goed uit hoe de gemeentelijke besluitvorming plaatsvindt. Leg ook uit hoe de werkwijze van de raad is en wat mensen kunnen verwachten tijdens een stads- en raadsronde.
<p>3. Zelfbeheer Groen (2015-2016)</p>	<p><u>Aanbevelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Koppel het stimuleren van zelfbeheer of zelforganisatie aan de (her)inrichting van de gemeentelijke taken op hetzelfde beleidsterrein.</i> <p>Bij zelfbeheer groen is gekozen om geen extra ruchtbaarheid te geven aan de mogelijkheden van zelfbeheer voor burgers. Dit is gekoppeld aan de omvorming- en vervangingsopgave die gefaseerd wordt uitgevoerd. Op deze</p>

² De visie is vastgelegd in het eerste [Buurnetblad \(september 2015\)](#) die de basis vormt voor de uitwerking van de bestuursopdracht Herinrichting Buurt- en Wijkgericht Werken en de overstap van buurtgericht werken naar Zelfsturing.

	<p>manier kon van onderop en kleinschalig ervaring worden opgedaan en het proces rondom zelfbeheer goed worden ontwikkeld.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het opstellen van een beleidskader voorkomt tijdrovende discussies tussen de vakdisciplines</i> <p>Bij aanvang van de pilot Zelfbeheer Groen zijn slechts een paar globale uitgangspunten geformuleerd en is er geen beleidskader opgesteld. Dit leidde tot lange onderlinge discussies tussen de betrokken vakdisciplines, waardoor de burger lang moest wachten op een antwoord. Na het ontwikkelen van een werkproces voor het loket en het vaststellen van een inhoudelijk kader voor de pilot kunnen burgers nu binnen 2 dagen een reactie ontvangen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Zorg dat de ervaringen van het leertraject goed wordt verankerd in het reguliere beleid</i> <p>De ervaringen van dit leertraject vormen de basis voor het opstellen van een beleidsmatig kader voor de groenstructuren op stedelijk niveau. Hierdoor kan in plaats van achter het bureau geformuleerd beleid een kader worden geformuleerd dat is gebaseerd op de praktijk en de behoefte van de inwoners.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Hou rekening met de sociale meerwaarde van een initiatief en vraag de aanvrager zelf te zorgen voor draagvlak in de straat/ buurt.</i> <p>Bij de afhandeling van de aanvragen wordt rekening gehouden met de belangen van andere (belanghebbende) burgers, de reikwijdte (aantal betrokken bewoners) en de wenselijkheid. Indien er sprake is van een collectief belang dan weegt dit zwaarder dan een individueel belang.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Accepteer dat burgerparticipatie maatwerk is</i> <p>Tijdens het leertraject Zelfbeheer Groen is gekeken op welke wijze de gemeente zelfbeheer kan faciliteren in de vorm van een onderhoudsbeurt bij aanvang, het plantklaar maken van de grond, leveren van planten en gereedschap, het ophalen van groenafval en het inzetten van tegenprestaties. Hiervoor zijn een aantal algemene spelregels geformuleerd, waarbij maatwerk mogelijk is. Zie Collegenota Evaluatie Mijn Groen Maastricht 2015 -2016 of bekijkt het filmpje over dit leertraject: Burgerparticipatie De Veranderende Overheid waar de ervaringen met zelfbeheer groen aan de Heerderweg worden gedeeld.</p>
<p>4. Inbraakpreventie (2015-2016)</p>	<p><u>Aanbevelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Combineer voorlichtingsbijeenkomsten met andere acties om meer mensen te bereiken</i> <p>De voorlichtingsbijeenkomsten worden vooral bezocht door de oudere burger. In dit leertraject is gezocht naar wegen om ook de andere burgers in buurten te bereiken. Gedacht wordt aan zogenaamde ‘witte voetjes acties’ om bewoners te laten zien hoe makkelijk een inbreker binnen kan komen of het sturen van een brief met inbraakpreventietips aan de omwonenden na een inbraak.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Maak gebruik van social media</i> <p>Social media is niet meer weg te denken uit de huidige samenleving. Ook op het gebied van veiligheid wordt inmiddels dankbaar gebruik gemaakt van apps Bijvoorbeeld Burgernet voor opsporing en Whatsapp om elkaar te waarschuwen. Bij dit leertraject is er voor gekozen om te focussen op Whatsappgroepen en deze vanuit de Veilige Buurtenaanpak te ondersteunen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Probeer inwoners te stimuleren om actief te worden op buurtpreventie, maar blijf rustig wanneer er (ogenschijnlijk) weinig gebeurt</i> <p>In Scharn is een aantal burgers, na hiertoe zijn uitgedaagd door de wijkagent, gestart met een initiatief. In eerste instantie leek het of het initiatief niet van de grond kwam en was de neiging groot om het initiatief over te nemen. Dit is niet gebeurd. Uiteindelijk heeft dit geleid tot 20 burgers die rondes lopen in de buurt en 100 personen die zich hebben gemeld voor de Whatsappgroep.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het opstellen van uitgangspunten helpt bij tijdrovende interne discussies.</i> <p>Deze ervaring is vergelijkbaar met de leerervaring van Zelfbeheer Groen. Hier leidde het plaatsen van Whatsapp borden in buurten tot een interne discussie tussen verschillende vakteams (oa. handhaven, Vergunnen, Mobiliteit, Stadsbeheer, Wonen en Veiligheid) met een vertragende werking richting de burger. Een formele en praktische oplossing is inmiddels gevonden.</p>

5. M-Lab (2015-2016)	<p>MLAB is in 2012 gestart om een impuls te geven aan de stedelijke (her)ontwikkeling. Vanaf 2014 is LAB een co-creatief ontwikkelplatform, dat initiatiefnemers ondersteunt, verbindt en faciliteert.</p> <p><i>De 14 lessen van MLAB zijn:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Intern & extern: binnen & buiten (boundary work) 2. Laagdrempelig en toegankelijk 3. Meedenken, verbinden, ontzorgen 4. Integrale procescoördinatie (interdisciplinair) 5. Doel- en middelenverbinding (transdisciplinair) 6. Terminologie en procescommunicatie 7. Klein = waardevol - diversiteit 8. Initiatiefnemers ≠ burgers 9. Hoge mate van vormvrijheid 10. Luisteren, bescheidenheid, sturen & volgen, leergierig, samenwerken, zoeken naar kansen 11. Verwachtingsmanagement en rolverdeling 12. Vraag: matchmaking vraag & aanbod 13. Vraag: functiemenging & broedplaatsen 14. Lastig: opschalen van lessen!
-------------------------	---

Proefruimte en Academie De Veranderende Overheid

<p>Proefruimte Ruimte 2017 en 2018</p>	<p>De Proefruimte was een intern ontwikkeltraject, gericht om (naar voorbeeld van MLab) ‘een nieuwe manier van werken’ breder te implementeren binnen Ruimte. Om een gemeenschappelijk raamwerk en taal te ontwikkelen, zijn de gemeentelijke werkwijzen onderverdeeld in 3 werkwijzen met elk een eigen kleur³: de blauwe, groene en gele werkwijze. Doelen zijn het bewust kiezen voor toepassen van deze verschillende werkwijzen en meer toepassen van de ‘gele’ vorm.</p> <table border="1" data-bbox="619 1048 1362 1451"> <thead> <tr> <th>Rol</th> <th>Toetsen of regisseren</th> <th>Samenwerken (partner)</th> <th>Stimuleren/faciliteren/loslaten</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Initiatief start...</td> <td>binnen gemeente</td> <td>samen met partners</td> <td>buiten gemeente</td> </tr> <tr> <td>Resultaat is bij aanvang ...</td> <td>zeker</td> <td>varianten/scenario's/ keuzes</td> <td>onzeker</td> </tr> <tr> <td>Besluitvorming vindt plaats...</td> <td>door raad/ college</td> <td>binnen PPS, ruimte geboden door raad/ college (bijv. via Stuurgroep)</td> <td>door initiatiefnemer/samenleving, ruimte geboden door raad/ college</td> </tr> <tr> <td>Uitvoering ligt bij...</td> <td>gemeente</td> <td>gemeente en derden</td> <td>derden (≠ gemeente)</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ervaringen binnen de Proefruimte zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kleurenmodel helpt om scherp inzicht te krijgen over en bewuste keuzes maken t.a.v. verschillende manieren van werken c.q. gewenste rol. 2. Door het kleurenmodel toe te passen binnen lopende trajecten (zgn. experimenten proefruimte) kunnen ervaringen en leermomenten worden gedeeld tijdens dialoogsessies en inspiratiebijeenkomsten. Deze experimenten waren Fietsstraat Mergelweg, Enexishuis en Frontenpark. Een belangrijk inzicht is bijvoorbeeld dat trajecten zelden van begin tot eind dezelfde rol, dus kleur, hebben. Ook ‘gele’ processen/trajecten hebben vaak een blauwe of groene component. Van de betrokken ambtenaren wordt verwacht dat zij makkelijk van rol/kleur kunnen veranderen, terwijl dat voor de andere partners / initiatiefnemers niet altijd duidelijk is. 3. De opgedane lessen dragen bij het inzicht welke werkprocessen, procedures en beleid moeten worden aangepast en dragen bij het inzicht welke competenties ontwikkeld moeten worden. <p>Ervaringen van de Proefruimte worden meegenomen in het invoeringstraject van de Omgevingswet</p>	Rol	Toetsen of regisseren	Samenwerken (partner)	Stimuleren/faciliteren/loslaten	Initiatief start...	binnen gemeente	samen met partners	buiten gemeente	Resultaat is bij aanvang ...	zeker	varianten/scenario's/ keuzes	onzeker	Besluitvorming vindt plaats...	door raad/ college	binnen PPS, ruimte geboden door raad/ college (bijv. via Stuurgroep)	door initiatiefnemer/samenleving, ruimte geboden door raad/ college	Uitvoering ligt bij...	gemeente	gemeente en derden	derden (≠ gemeente)
Rol	Toetsen of regisseren	Samenwerken (partner)	Stimuleren/faciliteren/loslaten																		
Initiatief start...	binnen gemeente	samen met partners	buiten gemeente																		
Resultaat is bij aanvang ...	zeker	varianten/scenario's/ keuzes	onzeker																		
Besluitvorming vindt plaats...	door raad/ college	binnen PPS, ruimte geboden door raad/ college (bijv. via Stuurgroep)	door initiatiefnemer/samenleving, ruimte geboden door raad/ college																		
Uitvoering ligt bij...	gemeente	gemeente en derden	derden (≠ gemeente)																		

³ Het hier opgenomen schema is het schema waarmee de Proefruimte is gestart. Op basis van de verkregen inzichten in de Proefruimte is dit schema binnen Ruimte verder uitgewerkt. In de Academie is besloten om vooralsnog met dit startschema aan de slag te gaan.

Academie De Veranderende Overheid	<p>Academie De Veranderende Overheid is, naar voorbeeld van de Proefruimte van Ruimte, het leervehikel om alle medewerkers van Beleid & Ontwikkeling en Veiligheid & Leefbaarheid meer bewust te maken van de verschillende manieren van werken en de 'gele' werkwijze daar waar mogelijk te stimuleren. Hiervoor is het bovenstaande kleurenmodel geïntroduceerd en zijn een drietal afdelingsoverstijgende experimenten (Innovatieve Duurzame Gemeenschapsplek Heugemerveld, Straatplannen en Voortgang Centrum De Heeg) ingesteld om het integraal werken te bevorderen. De eerste ervaringen met de Academie De Veranderende Overheid zijn zeer positief.</p> <p>De eerste leerervaringen in de experimenten zijn dat in de initiatieven vaak veel belangen spelen, waardoor het moeilijk is om te komen tot concrete resultaten. In Heugemerveld speelt de onzekerheid rondom de mogelijkheden van La Belletsa een grote rol. Daarnaast is de ambtelijke rolverdeling niet helemaal helder. Bij experiment Voortgang Centrum De Heeg zien we dat het traject erg intensief (kost erg veel tijd), dynamisch (veel verschillende soorten inbreng en persoonlijkheden) en hard 'trekken' (goede input komt niet vanzelf) is. Hier doen het buurtnetwerk en een groep van ca 10 betrokken inwoners echt veel moeite. En de betrokken ambtenaren van verschillende afdelingen (projectleider, proces coördinator zelfsturing en communicatieadviseur) zijn complementair aan elkaar.</p>
Acties op basis van moties	
Regeling Burgerpanel transformatie sociaal domein 2015-2018	Tussenevaluatie begin 2017: waren te weinig meldingen en wellicht al te veel punten waar burgers met klachten terecht kunnen. Ook na aanpassing van de Regeling bleek dat deze niet leidde tot het boven water krijgen van (meer) systeemfouten. Najaar 2018 is de Regeling beëindigd. Zie Eindevaluatie Burgerpanel Transitie Sociaal Domein
Maastrichts Uitdagingsrecht (= Right to Challenge)	Geen evaluatie beschikbaar, omdat er geen 'uitdagingen' binnen zijn gekomen. Oorzaken daarvan zijn niet onderzocht. Er is bijvoorbeeld geen communicatiecampagne opgezet, was een bewuste keuze, maar de vraag is dus of de mogelijkheden wel voldoende bekend waren. Er zijn wel overheidstaken overgenomen door burgers, maar dat zijn dan vrijwilligersorganisaties die al contact hadden met de gemeente en hun activiteiten hebben uitgebreid. Mooiste voorbeeld is het groen beheer van Kinderboerderij Daalhoeve dat ook het reguliere onderhoudsbudget wordt betaald.
Overige voorbeelden van burgerparticipatie (bijv agv gebiedsontwikkeling/visieontwikkeling)	
Stad en Spoor	<u>Succesfactoren</u> <ul style="list-style-type: none"> • Cocreatie/participatie is uitbesteed aan deskundigen ten aanzien van toekomstverkenningen en kennisdelen/netwerken in combinatie met intensieve betrokkenheid ambtelijk kernteam. • Verschillende methodes (lezingen, wandelingen, workshops, dag op het station, scholenbezoek) en type sessies (van laagdrempelig, creatief, informatief tot op uitnodiging) gebruikt zodat zoveel mogelijk recht gedaan is aan diversiteit van totale doelgroep. • Opbrengst uit cocreatie/participatie is meegegeven aan inhoudelijk traject (specialisten), zodat deze kon worden verwerkt in onderzoeken en visievorming. • Opbrengst uit cocreatie/participatie is zorgvuldig teruggekoppeld via inloopavond, rapportage, presentatie en debatavond waarbij ook door (externe) vakspecialisten die op dat moment werkten aan onderzoeken en visievorming persoonlijk ideeën konden uitwisselen met belangstellenden. • Actief delen van informatie via email-nieuwsbrief heeft gezorgd voor een actieve groep goed geïnformeerde belangstellenden. • Andere projectpartners naast de gemeente waren ook actief bij de participatie. • Projectmatige aansturing / regie (planning; deadlines producties etc) • Niet afhankelijk van interne capaciteit gemeente • Relatienetwerk /contacten / imago A2 Project Maastricht • Beschikbaarheid van een substantieel werkbudget • Pro-actieve benadering pers (i.c. Limburger) <u>Leerpunten</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tijdsinvestering is intensief.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdsplanning inhoudelijk traject bevat onzekerheden onverwachte tegenvallers in de doorlooptijd, wat vraagt om meer reserve ruimte in parallel lopend participatietraject. • Zorgvuldige communicatie over proces en doel participatie zorgen voor juiste verwachtingen deelnemers. • Veel participanten, evenveel meningen die vervolgens niet eenvoudig zijn te consolideren tot concrete samenhangende beelden. • Pas op voor te veel vorm tov inhoud (rapport Pantopicon eerder verslag van de vorm dan strategische analyse van opgehaalde inhoud) • Wie is extern/stevig bestuurlijk/directie boegbeeld / doorzettingsvermogen? • Vraagtekens zetten bij nut grotere plenaire sessies (met vaak usual suspects; podium voor tegenstanders/stemmingmakerij); beter constructief/meedenkend en –bewegend panel/klankbord van omgeving (coalition of the willing) • Helderheid naar omgeving dat stad en spoor niet gaat om klassieke ‘inspraak’ met uitgebreid verslag/termijnen etc • Lange termijn ambities/visies in de framing/dialogo omgeving niet (blijven) combineren met hier-en-nu vraagstukken buslijnen, scooters, voorpleinen etc: vertroebeld discussies, negatieve associaties • Blijf integer naar omgeving over voortgang, aanpak etc <p><u>Aanbeveling</u> Vooraf nadenken over hoe het opgebouwde enthousiasme bij deelnemers kan worden vastgehouden.</p>
A2 verkenners Groene Loper	<p>Als startpunt voor het opstellen van een sociale agenda voor de Groene Loper zijn drie externe verkenners gevraagd om te onderzoeken welke initiatieven er in de aangrenzende buurten allemaal zijn en welke vervolgstappen genomen kunnen worden.</p> <p>Algemene conclusie van de verkenners is dat het met name van belang is om vanuit de participerende overheid de vele bestaande initiatieven met elkaar en met de systeemwereld te verbinden zonder dat het eigenaarschap van bewoners wordt overgenomen.</p>
Omgevingsvisie	<p>Strategisch visievormingsproces met strategische partners, bewoners, belangengroepen en specifieke doelgroepen uit de stad. Aandacht voor zowel inhoudelijk beleidsvorming (bouwstenen ophalen) alsook verkennen van gezamenlijke opgaven met partners (coalitievorming). Verschillende werkvormen leiden tot waardevolle inzichten en scherpte in tegengestelde belangen. Met Strategische partners wordt nadrukkelijk ingezet op doel- en middelenverbinding. Lastig blijft: hoe verwerk je alle ingediende reacties en bouwstenen, hoe kom je tot een afweging en hoe maak je dat transparant met juiste onderbouwing.</p>
Horecagebiedsprofielen	<p>Een horecagebiedsprofiel is een profiel waarbij overzichtelijk wordt welke functies in dat gebied gelegen zijn. Er is een onderscheid gemaakt in horeca, detailhandel, wonen, overig (dienstverlening/kantoren) en leegstand. In de bijeenkomsten hebben we samen met de ondernemers, bewoners en andere belanghebbende gekeken naar de reeds aanwezige horeca en naar mogelijkheden voor nieuwe horeca in de toekomst. Momenteel wordt juridisch onderzocht wat de status van een gebiedsprofiel is. Ze zijn daarom nog niet vastgesteld.</p> <p><u>Aanbevelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>In het algemeen zijn de gesprekken met de bewoners, ondernemers en andere belanghebbende goed verlopen en positief ervaren.</i> <ul style="list-style-type: none"> - Wat belangrijk is, is dat je een duidelijk verhaal moet houden waarin heel goed wordt aangegeven wat verwacht wordt van de aanwezigen en (in dit geval) wat een horecagebiedsprofiel inhoudt. - Verder: een duidelijke presentatie > beeldmateriaal/visueel praat altijd makkelijker. - Notuleer: zodat anderen/niet-aanwezigen ook meekrijgen wat er speelt en kunnen reageren. Mochten er meningsverschillen ontstaan over hetgeen is gezegd, kan hier ook op worden teruggevallen. <p>In het algemeen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Organiseer vaker bijeenkomsten waar verschillende partijen aanwezig zijn.</i> <p>Aangegeven werd dat men het zeer prettig en aangenaam vond om te zien wie bij hun in de buurt woont/werkt/onderneemt en bij wie ze terecht kunnen mocht er</p>

	<p>bijv. overlast ervaren worden. Vaak wisten bewoners niet wie de uitbaters van bijvoorbeeld horecazaken waren en konden zij deze niet persoonlijk vriendelijk aanspreken. Veel kleine ergernissen zijn zo opgelost!</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Het betrekken van verschillende groepen kost (veel) planningstijd:</i> <p>Bewoners kunnen vaak niet overdag, mensen vanuit de horeca kunnen vaak niet 's avonds, ondernemers kunnen vaak niet tijdens winkelopeningstijden.</p>
Zonneweide Lanakerveld	<p>Voor de realisatie van de zonneweide in Lanakerveld heeft een participatietraject plaatsgevonden, waarbij samen met een buurtpanel is onderzocht welke modellen voor inwoners mogelijk zijn om daadwerkelijk te participeren. De rol van de gemeente is het actief faciliteren door het verstrekken van de omgevingsvergunning en passief faciliteren door medewerking te verlenen aan participatiemodellen en burgerinitiatieven. Via een aanbestedingsprocedure zal een investeerder worden geselecteerd die verantwoordelijk is voor de realisatie van de zonneweide inclusief de participatie van inwoners. Een belangrijke leerervaring is het omgaan met de voor- en tegenstanders in deze.</p>
Veiligheidsbeleving	<p>Voor de verbetering van veiligheidsbeleving is een gefaseerde aanpak geformuleerd die wordt toegepast in samenwerking met alle betrokken partijen. De aanpak bestaat uit vijf fases, zijnde de beeldvormingsfase, de analysefase, de actiefase, de uitvoeringsfase en de evaluatie. Ook zijn er 12 principes geformuleerd over de wijze hoe gecommuniceerd wordt in de verschillende fases.</p> <p>Hiervoor is een taskforce veiligheidsbeleving opgezet. Deze Taskforce heeft de ambitie om inwoners en gemeente en haar partners integraal te laten samenwerken aan de veiligheidsbeleving van de inwoners van Maastricht. Deze aanpak is toegepast op overlast casussen zoals op Plein 1992, winkelcentrum WVV en Havenzathe. Hierin worden partners en inwoners in gesprek gebracht om samen te werken om de overlast te verminderen.</p>
Stadspark Oost/ Vrijheidspark/Koningspark.	<p>Vanaf het begin zijn bewoners van Wittevrouwenveld, Wyckerpoort en Scharn samen met diverse vakdisciplines van de gemeente Maastricht betrokken bij ontwerp en realisatie van het park. Een brede bewonersvertegenwoordiging en de gemeentelijke disciplines Projectmanagement, Ontwerp en Beheer hebben in vele klankbordgroep-vergaderingen samen vorm gegeven aan het nieuwe park.</p> <p>Succesfactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanaf het begin zijn ambities, mogelijkheden en verwachtingen duidelijk naar elkaar zijn uitgesproken. Dit heeft er toe geleid dat alle partijen duidelijkheid hadden en er ambitieuze maar realistische doelen zijn benoemd. • Tijdens het creatieproces is een "wij gevoel" ontstaan en daarmee betrokkenheid en verbondenheid. Het vooral niet overnemen van het initiatief door de gemeente, compliment aan de projectleider, was hierin belangrijk. • Een grote bewonersinformatieavond, georganiseerd door de bewoners en gefaciliteerd door de gemeente, zorgde voor veel positivisme. Grote opkomst van bewoners, ideeën uit de buurt en enthousiasme bij de organisatie zorgde voor een extra boost. • Het oprichten van de Stichting Stadspark Maastricht-Oost was een volgende mijlpaal. Doel van de stichting is om via crowdfunding geld in te zamelen om de wensen van de bewoners te realiseren. Afspraak was immers: de gemeente zorgt voor de basis, de bewoners voor de extra's, met name de Mosasaurus en de Kiosk met beheerder. Hierin is de stichting uitermate succesvol en met een bijdrage van zowel de Gemeente Maastricht als de Provincie Limburg worden deze doelen gerealiseerd. • Het proces van inzameling, vormgeving, invulling en verbinding gaat gewoon door. Dit heeft op zondag 14 april 2019 geresulteerd in een eerste prijs in de competitie Stadsgoud Maastricht van het Elisabeth Strouven Fonds van € 40.000,-. De stichting wil met dit geld de cohesie tussen de wijken Wittevrouwenveld, Wyckerpoort en Scharn verder versterken. • Ook de buurtnetwerken van Wittevrouwenveld, Wyckerpoort en Scharn ondersteunen het initiatief en zien mogelijkheden om tijdens gezamenlijke activiteiten informatie op te halen ten behoeve van hun buurtplan.

<p>Positionering Maastricht: netwerk Maastricht Brand Partners</p>	<p>Om gehoor te geven aan de wensen en behoeften van de gemeenschap is het netwerk Maastricht Brand Partners opgericht. In het netwerk Maastricht Brand Partners zitten bedrijven, organisaties en instellingen die door hun werk het merk Maastricht beïnvloeden en voor hun werk afhankelijk zijn van een sterk merk Maastricht. Gezamenlijk zetten zij zich in voor de positionering van Maastricht als vitale en aantrekkelijke stad. De gemeente vervult een coördinerende rol in het initiëren en consolideren van dit netwerk. Inhoudelijk zijn een drietal merkwaarden leidend:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Maastricht employersbranding/ carrièrekansen; 2) Maastricht internationaal on-brand volgens het Leitmotiv Working on Europe; 3) Maastricht cultuurstad. <p>Een succesfactor hierin betreft de horizontale aanpak en de focus op een netwerkstructuur. Op dit moment is de verbindende rol van de gemeente nog intensief en zal de komende periode helder worden in welke mate het netwerk dit zelfstandig kan oppakken,</p>
<p>Wereldcafé</p>	<p>In het kader van de opstelling van het Meerjarenprogramma (MJP) Veiligheid is gebruik gemaakt van de zogenaamde “wereldcafé-methode”. Dit is een werkvorm waarin inwoners en maatschappelijke en professionele partners gezamenlijk (rondom de tafel met de viltstift in de hand) maatschappelijke thema’s (in dit geval veiligheidsthema’s) analyseren en van een oplossingsrichting voorzien. De deelnemers waren hier enthousiast over (“ik had niet door dat je ook vanuit deze invalshoek ernaar kon kijken) en gaven aan dat deze methode bredere inzet verdient. Vanuit het MJP Veiligheid zal deze methode dan ook vaker bij het werken aan veiligheidsthema’s in buurt en straat worden ingezet.</p> <p>Succesfactoren zijn o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdig verzenden van de uitnodiging waarin het doel van de bijeenkomst helder is verwoord; - De heldere terugkoppeling aan de ca 30 deelnemers van de uitkomst van de bijeenkomst en een voor de deelnemers herkenbare vertaling in het MJP en de bijbehorend uitvoeringsagenda.
<p>Betrekken ervaringsdeskundigen bij de transformatie van het sociaal domein.</p>	<p>Belangrijk speerpunt bij de transformatie van het sociaal domein is het betrekken van ervaringsdeskundigen bij beleid en uitvoering. Afgelopen jaren is hier op tal van manieren ervaring mee opgedaan. Van conferenties met mantelzorgers tot het proberen in contact te komen met (ouders van) jeugdigen met jeugdhulp. Ook trachten zorgaanbieders steeds meer te luisteren naar de ervaringen van hun cliënten en werkwijzen hier meer op af te stemmen. De ervaringen zijn nog zeer wisselend.</p> <p>Succesfactoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Positieve reacties en enthousiasme om mee te denken en serieus genomen te worden. - Goed om te horen hoe iemand er tegenaan kijkt die er mee te maken heeft/krijgt. <p>Leerervaringen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voorbereidingen zijn tijdrovend: je moet goed nadenken over hoe je mensen bereikt die mee willen denken en praten zonder dat je telkens dezelfde mensen aan tafel krijgt. <p>Aanbevelingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensen vragen om mee te denken/praten is maatwerk. Jongeren benaderen is anders dan volwassenen. - Zorg dat er wordt gewerkt met methodieken die aansluiten bij de deelnemers en het onderwerp. - Denk vooraf na over het vervolg, borg dit en wees daar ook helder over naar de deelnemers. - Wanneer voorstellen niet worden overgenomen, is het belangrijk om deelnemers hier gemotiveerd over te informeren. - Zorg, indien mogelijk, voor een gevarieerde samenstelling. Dit komt de dialoog ten goede en vaak is dit voor de deelnemers ook veel interessanter dan praten in de ‘eigen kring’.

<p>AANzet (Maastrichtse Alliantie tegen Armoede)</p>	<p>Aanzet organiseert ontmoetingen waar uitwisseling plaatsvindt, waar nieuwe contacten ontstaan, waar bruggen worden geslagen tussen mensen en organisaties en waar ideeën worden gegeneerd over hoe we het samen beter kunnen doen in de aanpak van armoede. AANzet zet zich in het bijzonder in om ervaringsdeskundigen aan tafel te krijgen en zorgt ervoor dat het perspectief van de ervaringsdeskundigen niet ondersneeuwt ten opzichte van professionals. Juist omdat de mensen die zelf armoede meemaken uitdrukkelijk aan het woord komen en in gesprek gaan met hulpverleners, beleidsmakers, onderzoekers en politici, zijn ze mede zelf “aan zet” bij de aanpak van de door hen ervaren problemen. Van deze bijeenkomsten worden ook verslagen gemaakt en gedeeld met als doel om te stimuleren dat onderdelen ervan opgenomen worden in beleid en/of in de praktijk worden uitgevoerd.</p> <p><u>Succesfactoren*</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • combineren van eten en praten • veel tijd besteden aan het in contact komen met ervaringsdeskundigen • Bij de grote, stedelijke bijeenkomsten aparte ruimtes voor professionals en ervaringsdeskundigen, zodat ieder zijn verhaal kan doen. <p><u>Leerpunten*</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • contacten leggen en onderhouden zijn tijdrovend en moeten doorlopend plaatsvinden, anders haken mensen weer snel af. • maak duidelijk wat de meerwaarde van “samen eten en babbelen is”: de waarde ligt niet alleen in het bereiken van resultaten, maar voor sommige deelnemers ook in het proces (weer eens de deur uit zijn...) <p><u>Aanbevelingen*</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ervaringsdeskundigen armoede zijn ook heel divers. Probeer ook specifieke subgroepen (ouderen, jongeren, ZZP-ers) erbij te betrekken • Denk na over het vervolg: hoe werk je aan een doorlopend proces, voorkom dat de bijeenkomsten losse gebeurtenissen worden en dat er weinig besef is wat er met de input uit de bijeenkomsten gedaan is/ kan worden. <p>*zie ook de succesfactoren, leerpunten en aanbevelingen bij het thema “betrekken ervaringsdeskundigen bij transformatie sociaal domein”</p>
<p>FLOW</p>	<p>FLOW is een burgerinitiatief op gebied van re-integratie. Het betreft een burgersnetwerk van waaruit twee ervaringsdeskundigen – die dankzij de aanpak ouderenwerkloosheid zelf succesvol vanuit de bijstand zijn uitgestroomd naar betaald werk – aan de slag gegaan zijn met de gemeentelijke doelgroep. Ondersteund door Sociale Zaken Maastricht-Heuvelland organiseren zij in cafés en gemeenschapshuizen bijeenkomsten met als doel andere 45+ers te helpen in hun traject naar werk.</p> <p><u>Succesfactoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het feit dat ze door ervaringsdeskundigen worden begeleid worden, heeft een grote impact op de betrokken werkzoekenden. Dat deze mensen hetzelfde hebben meegemaakt, werkt uitermate motiverend. • Het initiatief laat zien dat mensen zelf vaak tot veel meer in staat zijn dan we van overheidswege denken. Tot het geven van workshops solliciteren aan toe. <p><u>Leerpunten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • De verdeling van taken en verantwoordelijkheden – wat ligt bij gemeente en wat bij het burgerinitiatief – was een flinke zoektocht. • Waar de vrijwilligers het kleinschalige initiatief in eerste instantie nog zelf bekostigden, werd dit een probleem toen het groter groeide. • Achteraf bezien heeft de overheid zich te snel uit het initiatief teruggetrokken, waardoor de aanvankelijke energie wat verloren is gegaan. En uiteindelijk toch weer betrokkenheid van gemeente wordt gevraagd. <p><u>Aanbevelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Stem aan de voorkant goed af wie waar verantwoordelijk voor is. En ga daarbij vooral niet uit van vanzelfsprekendheden. Alle betrokkenen bekijken de situatie immers op hun eigen manier. • Heb meteen in het begin al oog voor een goede kostenraming. En in hoeverre gemeente bereid is om bepaalde zaken, eventueel op termijn, te faciliteren en te financieren.

	<ul style="list-style-type: none"> • Laat een (succesvol) initiatief niet te snel los. Blijf bijvoorbeeld nog een tijdje zijdelings betrokken om het te helpen op eigen benen te staan.
EVI (Ervaringen, Verbeteringen Innoveren) Aanpak Sociaal Domein	<p>De EVI aanpak was een intensief samenspraaktraject in het kader van de integrale beleidsontwikkeling sociaal domein Maastricht-Heuvelland. Met betrokkenheid van ruim 175 mensen: cliënten- en adviesraden, portefeuillehouders, raadsleden en professionals werkzaam in het sociaal domein. Gezamenlijk is gekeken naar de Ervaringen, de gewenste Verbeteringen en de mogelijkheden om te Innoveren. Dit heeft uiteindelijk geleid tot de toekomstagenda Sociaal Domein 2018-2022 en doorontwikkeling van de onderliggende verordeningen en uitvoeringsbesluiten.</p> <p><u>Succesfactoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Betrokkenheid van een breed palet aan stakeholders vraagt een aanzienlijke investering in tijd en menskracht aan de voorkant, maar draagt verderop in het proces bij aan draagvlak en daardoor aan een soepele en voorspoedige besluitvorming. • Uit het goede inhoudelijke gesprek aan de voorkant blijkt dat cliënten- en adviesraden vaak juist wel bereid zijn om in een stevige kanteling of veranderingsbeweging mee te gaan. Waar dat in het verleden door gemeente nog wel eens anders werd ingeschat. <p><u>Leerpunt</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vervolgtraject van de EVI-aanpak (na vaststelling Toekomstagenda) is aanvankelijk nog vol enthousiasme gestart, maar uiteindelijk toch tot stilstand gekomen. Deels door het wegvallen van de ambtelijke trekkers, doch waarschijnlijk ook door een verschil in verwachtingen ten aanzien van zeggenschap en directe veranderingsmogelijkheden. <p><u>Aanbevelingen</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Maak (het vervolg op) zo'n samenspraaktraject niet te groot of intensief. Dat draagt het risico in zich dat het aanvankelijk enthousiasme en de goede intenties verloren raken tussen de overlegstructuren en formaliteiten.
Lokale Coalitie voor Inclusie	<p>Iedere gemeente is verplicht een Lokale Inclusie Agenda op te stellen waarin de gemeente, samen met mensen met een beperking, uitwerkt hoe ze gaat werken aan een inclusieve samenleving. Maastricht maakt sinds april 2018, op voordracht van mensen met een beperking en cliënten(organisaties), deel uit van het VNG Koploperprogramma 'gemeenten VN-verdrag Handicap'. De VNG sprak van een innoverende aanpak bij de gemeente Maastricht vanwege de intensieve en vernieuwende wijze van samenwerking met ervaringsdeskundigen. O.a. door het trainen van ervaringsdeskundigen die, samen met een projectleider, de inspiratiebijeenkomsten voor ambtenaren hebben uitgevoerd, het samen met ervaringsdeskundigen ontwikkelen van bepaalde beleidsonderdelen en het deelname aan activiteiten van/voor mensen met een beperking waar thema's zijn passeerden die in de Lokale Inclusie Agenda 2019-2021 zijn verwerkt. Een belangrijke leerervaring was dat ervaringsdeskundigen veel waardevolle inbreng kunnen leveren, doch bij cocreatie-achtige elementen ook geschoold/begeleid moeten worden.</p>
Actualisatie welstandsnota 2018 'Maatwerk in kwaliteit':	<p>In 2017 is een interactief proces doorlopen om tot de geactualiseerde welstandsnota 'Maatwerk in kwaliteit' te komen. Deze nota is begin 2018 door de Raad vastgesteld. Tijdens dit proces is waardevolle informatie verkregen over het beeld dat de Maastrichtenaar (professionals, politiek en burgers) heeft van de welstand (inclusief de welstandscommissie). Tevens heeft proces geleid tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een betere relatie gemeente (lees welstandscommissie) – burger - Vertrouwen, door te luisteren en transparant met elkaar het gesprek te voeren - Breed gedragen geactualiseerde nota. <p>Er heeft in de vorm van drie interactieve bijeenkomsten een intensieve dialoog met betrokken partijen plaatsgevonden over welstand, de aantrekkelijkheid van de stad, publiek en individueel belang. Het totaal aantal deelnemers aan de bijeenkomsten was 150. Voorafgaand aan de bijeenkomsten met de stad is een online campagne gevoerd. Diverse gemeentelijke kanalen zijn ingezet om de doelgroepen te bereiken. Ook werden mensen aangeschreven die bij TOPOS en de afdeling vergunnen bekend waren.</p>

	Belangrijkste leeraspect is dat het bereiken van veel mensen veel tijd kost. Er moet tijdig worden gestart met de communicatie om mensen te enthousiasmeren. Die tijd is er niet altijd.
Communicatie	
Thuis in Maastricht Wawwelbox	Thuis in Maastricht het online platform van en voor (potentiële) inwoners van Maastricht. Het is een plek waar kennis en nieuws over de stad en buurt worden uitgewisseld en initiatieven worden gestart. Het platform wordt gevoed door buurtreporters en stadsreporters. Buurtreporters zijn vrijwillige buurtbewoners (op dit moment 10) die reportages, foto's en video's maken over thema's die in hun buurt en omgeving spelen. Zij worden begeleid en krijgen trainingen om hen te ondersteunen bij hun rol. Stadsreporters zijn journalisten die verhalen over actuele thema's in de stad. Zij zorgen voor ongeveer acht verhalen per week. Daarnaast ontwikkelt Thuis in Maastricht zich verder tot platform (online en offline) dat interactie tussen overheid en inwoner en tussen inwoners onderling stimuleert. O. a. met de Wawwelbox: een door de buurten reizende 'spreekkamer' waarin buurtbewoners voor de camera vragen over hun buurt beantwoorden. Ambitie is dat Thuis in Maastricht ook als fysiek platform voor interactie in de buurt gaat functioneren, om zo inwoners, overheidsmedewerkers en buurtprofessionals dichter bij elkaar te brengen.
Taal voor allemaal in Maastricht	Dit is een samenwerkingsproject met Koraalgroep en Zuyd Hogeschool, waarbij een aantal brieven en bijlagen van Sociale Zaken Maastricht Heuvelland i.s.m. jongeren en jongvolwassenen met lees- en leerproblemen zijn aangepast en vervolgens door andere jongeren met lees- en leerproblemen zijn getest. Hier is uit gebleken dat dit een verbetering is, doch ook dat lange brieven met veel verschillende onderwerpen (bijv. een beschikking voor een bijstandsuitkering) niet past bij de spanningsboog en de lees- en taalvaardigheden van deze specifieke doelgroep.
Statistiek en Onderzoek	
MaastrichtForum	MaastrichtForum bestaat uit inwoners van Maastricht die hun mening willen geven over beleid of dienstverlening van de gemeente. Enkele keren per jaar krijgen ze een online enquête voorgelegd. Het kan gaan over heel verschillende onderwerpen. Inmiddels kent het forum meer dan 4.000 leden. Het forum wordt soms ook ingezet voor een concrete oproep, zoals de oproep voor beoordelaars voor de subsidieaanvragen waar 87 reacties op kwamen. Succesfactor: om mensen betrokken te houden, is het belangrijk dat mensen krijgen te horen wat met de antwoorden is gebeurd.
Buurt- en stadspeiling	Periodiek wordt er een stads- of buurtpeiling uitgevoerd, laatstelijk de buurtpeiling in november en december 2018. De buurtpeiling is in 2 fases uitgevoerd, via een campagne op o.a. social media, posters etc en middels een steekproef van 40.000 inwoners. De buurtpeiling is een belangrijke informatiebron.
Externe initiatieven	
Burgertoppen Zorg en Gezondheid (2014) en Noordwest (2015)	Was initiatief van Universiteit Maastricht naar voorbeeld van de G1000 top in België (2011) en in Amersfoort (2014). Beide burgertoppen laten zien dat het arbeids- en tijdsintensieve projecten zijn geweest. Het waren mooie enthousiaste dagen met door loting nieuw gezichten aan tafel, doch een te lage opkomst van jeugd. Bij de stadsbrede top in 2014 was te weinig deelname uit de lage SES-buurten en bij de top in Noordwest in 2015 te weinig deelname van migranten. Voor stap 2, de burgerpanels, was te weinig (blijvende) belangstelling. Burgertops leiden niet (automatisch) tot burgerinitiatieven c,q, een toename van het aantal burgers die zich willen inzetten voor de eigen leefomgeving. Een enkeling is door de deelname aan de burgertop wel actief geworden. Zie ook presentatie evaluatie burgertops en de Raadsinformatiebrief Gemeentelijke ondersteuning burgertops d.d. 3 april 2017
Burgerbegroting Jongeren van SPHINXdebat	Op 24 september 2017 heeft het Sphinx Debatcentrum een bijeenkomst georganiseerd waar verschillende groepen jongeren (Afrikaanse jongeren, scholieren, kwetsbare jongeren en studenten), onder de titel burgerbegroting, ideeën voor de stad hebben gepresenteerd aan de burgemeester. Dit

	<p>resulteerde in vier totaal verschillende plannen. Op 30 januari 2018 zijn deze plannen gepresenteerd aan de gemeenteraad. Tijdens deze stadsronde heeft de voormalige wethouder burgerparticipatie toegezegd dat de plannen uit het SIF konden worden gefinancierd, indien ze concreter waren uitgewerkt. (zie rondebriefje en besluitenlijst stadsronde). Later bleek dat SIF niet de juiste financieringsbron was en is gezocht naar andere mogelijkheden. Doch de jongeren hebben de ideeën niet meer verder uitgewerkt, waardoor de uitvoering niet heeft plaatsgevonden.</p> <p>Leerervaringen zijn o.a. dat er vooraf geen afstemming is geweest over dit initiatief en er dus ook geen kader en geen budget vooraf beschikbaar is gesteld.</p>
Stadsnatuurvisie	<p>Succesvol experiment binnen het Maastricht LAB. Externe initiatiefnemer heeft in samenwerking met Universiteit Maastricht en gemeente Maastricht een visie op stadsnatuur opgeleverd met circa 50 betrokken bewoners en professionals. Het netwerk krijgt een doorstart (mogelijkheden worden onderzocht) en het eindproduct is een bouwsteen voor het Groenstructuurplan (gemeentelijk beleid). Daarnaast veel bewustwording gecreëerd rondom het inhoudelijk thema (stadsnatuur) en andere rol van de overheid in visieprocessen (partner in coalitie)</p> <p>Succesfactoren</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rollen van partners, gemeente, ICIS, IVN en initiatiefnemers, waren goed op elkaar afgestemd - Heldere organisatiestructuur op basis van projectmatige aanpak met een stuurgroep en kernteam - Diverse groep deelnemers met juiste mindset en proceskwaliteiten - Voldoende kennis aanwezig voor een goed resultaat te kunnen opleveren - Hoog rendement in tijd deelnemers - Ambtenaar die als verbinder optreedt tussen maatschappelijk initiatief en ambtelijk apparaat heeft toegevoegde waarde. Bij initiatiefnemers wordt deze rol gewaardeerd. <p>Leerervaringen</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambtenaren moeten nog wennen aan het idee dat hen wordt gevraagd hun kennis/specialisme in te brengen in een niet-gemeentelijk proces. Hierdoor ontstaat onduidelijkheid en soms terughoudendheid over rol en verantwoordelijkheid in proces van meedenken en meedoen. Is voor sommige ambtenaren geen probleem, voor anderen wel moeilijker. - Type ambtenaar als verbinder vraagt in het proces om helderheid over rollen en verantwoordelijkheden (verwachtingsmanagement) en van personen juiste competenties en vaardigheden (o.a. communicatie, empathie, resultaatgerichtheid, werken in netwerken) .

NB

- Lijst is niet volledig