

# Evaluatie onderzoek:

Dialogproces herijken vrijwilligerssubsidies welzijn en zorg en buurtgelden

---

*10 december 2014*



*Gemeente Maastricht*

---

**10 december 2014**

---

Opdrachtnemer

Gemeente Maastricht

Team Onderzoek & Statistiek – Jan Sommers

Contactpersoon: Linda Fernandez Beiro

---

Opdrachtgever

Gemeente Maastricht

Karin Weusten | Adviseur

Beleid en Ontwikkeling

## Inhoudsopgave

1. Inleiding .....	4
1.1 Veranderingen vrijwilligerssubsidie binnen de gemeente Maastricht .....	4
1.2 Onderzoeksvraag.....	4
1.3 Onderzoeksopzet.....	4
1.4 Opbouw rapport.....	4
2. Het beleidsproces .....	5
2.1 Tijdsplan .....	5
2.2 Doelen van het participatieproces .....	5
2.3 Methodiek .....	6
3. Resultaten.....	7
3.1 Positieve aspecten.....	7
3.2 Verbeterpunten- en voorstellen.....	9
4. Conclusies en aanbevelingen .....	11

# 1. Inleiding

## 1.1 Veranderingen vrijwilligerssubsidie binnen de gemeente Maastricht

Begin 2014 is door de gemeente Maastricht besloten dat er om inhoudelijke en financiële redenen een nieuw subsidiebeleid ontwikkeld moest worden met ingang van 1 januari 2015 voor de vrijwilligerssubsidies welzijn en zorg en de buurtgelden, met een forse bezuinigingstaakstelling van circa €300.000. In samenwerking met een voorbereidende werkgroep van commissieleden heeft de gemeente Maastricht besloten om dit proces op een nieuwe manier vorm te geven in een interactief en innovatief proces met alle stakeholders (vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg, buurtkaders, vernieuwers, wethouders, raadsleden en ambtenaren).

## 1.2 Onderzoeksvraag

Het proces omtrent het vrijwilligerssubsidiebeleid is één van de eerste projecten waarin door de gemeente Maastricht ervaring is opgedaan met een proces waarin met diverse stakeholders wordt nagedacht over de invulling van het beleid. Het is van belang dat er een evaluatie plaatsvindt van de methodiek waarbij naar voren komt wat er goed is gegaan, wat er beter kan en welke lessen er zijn voor participatieprocessen in de toekomst. Voor de evaluatie zijn de volgende onderzoeksvragen onderscheiden:

- ✓ Wat zijn de specifieke kenmerken van de nieuwe methodiek?
- ✓ Hoe hebben de stakeholders het ervaren om vooraf te kunnen participeren in het wijzigen van het beleid?
- ✓ Hoe hebben de stakeholders de methodiek ervaren?
- ✓ Welke onderdelen van het proces werden door de stakeholders als positief ervaren? En waarom?
- ✓ Welke onderdelen werden door de stakeholders als negatief ervaren? En waarom?
- ✓ Welke verbetervoorstellen hebben de stakeholders?

## 1.3 Onderzoekopzet

Om te evalueren hoe de deelnemende partijen het proces hebben ervaren is gekozen voor een kwalitatieve onderzoekopzet met semigestructureerde interviews. Deze methode is uitstekend geschikt voor gevoelige onderwerpen, en geeft de respondent de gelegenheid zijn verhaal te vertellen. De interviews kennen een open structuur waarbij speling in de vragen mogelijk is. De gesprekken zijn voorbereid door middel van een interviewgids. De vragen in de interviewgids zijn in overleg met de opdrachtgever en Perspective opgesteld.

Gezien het korte tijdsplan waarin de evaluatie plaats diende te vinden is ervoor gekozen om het aantal geïnterviewden te maximaliseren op 16 personen. De respondenten zijn geselecteerd door de opdrachtgever, die een lijst heeft voorgesteld van verschillende groepen stakeholders. Hiermee is gegarandeerd dat elke groep evenredig wordt vertegenwoordigd in de evaluatie.

## 1.4 Opbouw rapport

In deze rapportage zal allereerst in hoofdstuk 2 het gevolgde proces worden besproken met betrekking tot de bijeenkomsten met de stakeholders over het subsidiebeleid. In hoofdstuk 3 volgen de resultaten van de interviews. Tot slot worden in hoofdstuk 4 conclusies en aanbevelingen gedaan.

## 2. Het beleidsproces

In dit hoofdstuk wordt het gevolgde proces besproken ten aanzien van de bijeenkomsten met de stakeholders over het subsidiebeleid. Allereerst wordt in paragraaf 2.1 het tijdsplan van de bijeenkomsten besproken. In paragraaf 2.2 worden de doelen van het proces besproken en in paragraaf 2.3 wordt de methodiek uitgelegd die is gebruikt bij de bijeenkomsten met de stakeholders.

### 2.1 Tijdsplan

Begin 2014 werd besloten dat er een nieuw subsidiebeleid ontwikkeld moest worden met ingang van 1 januari 2015. Dit is ook het moment waarop het proces in gang is gezet. Het proces bestond uit vijf bijeenkomsten.

- ✓ **Bijeenkomst 1 februari 2014:** Verkennende dialoog. Deze bijeenkomst was een eerste stap om elkaar en elkaars werk beter te leren kennen. Ook werden er tijdens deze bijeenkomst vijf dromen opgesteld die aangaven hoe men de vernieuwing vorm wil geven.
- ✓ **Bijeenkomst 22 en 24 april 2014:** Ontwerpbijskomsten. Tijdens deze twee bijeenkomsten kwamen de deelnemers opnieuw bijeen om hun toekomstdromen verder te concretiseren. Per stadsdeel werd gekeken naar hoe men met elkaar wil en kan samenwerken. Tenslotte werd er gekeken naar de rollen: wie doet wat?
- ✓ **Presentatie voorstel 25 juni 2014:** Presentatie voorstel. Na de eerste drie bijeenkomsten volgde er een bijeenkomst waarin het eerste voorstel ten aanzien van de nieuwe subsidieregeling aan de stakeholders werd gepresenteerd. Het betrof een gezamenlijke bijeenkomst voor alle deelnemers waarin er na de presentatie ruimte was voor discussie met ambtenaren.
- ✓ **Aanvullende bijeenkomst voor buurtplatform in juli 2014:** Tijdens de presentatie van het voorstel op 25 juni kwamen er felle reacties van de aanwezige buurtplatforms, op de korte inspraakprocedure in de zomervakantie en het inhoudelijke voorstel. De dagen erna zijn er door meerdere buurtplatforms nog mails gestuurd. Naar aanleiding hiervan is besloten een aanvullende bijeenkomst te organiseren voor de buurtplatforms.

Inmiddels is het raadsvoorstel aangenomen en zal het subsidiebeleid per 1 januari 2015 veranderen. Vanwege de grote impact van het veranderende beleid is er voor gekozen een overgangsjaar in te voeren.

### 2.2 Doelen van het participatieproces

In de eerste fase van het onderzoek is door middel van documentatieonderzoek en interviews met de proces(bege)leiders bepaald wat de doelen zijn van het proces en wat de kernaspecten van de methodiek zijn. De gebruikte methodiek wordt voornamelijk gebruikt bij complexe vraagstukken. Het vrijwilligerssubsidiebeleid is hier een uitstekend voorbeeld van. Bij dit proces zijn namelijk diverse groepen stakeholders betrokken, die allemaal hun eigen belangen en ideeën hebben. Om deze stakeholders samen op één lijn te brengen is er een creatieve en innovatieve benadering vereist.

Het participatieproces kent verschillende doelen op de korte, middellange en lange termijn. Op korte termijn was het van belang om te werken aan kennisoverdracht, begrip en wederzijds vertrouwen tussen de stakeholders. Dit doel is een voorwaarde voor de doelen op de middellange en lange termijn en loopt als een rode draad door het proces. Op middellange termijn was het doel om samen met diverse stakeholders te komen tot een voorstel voor een nieuwe verordening van het vrijwilligerssubsidiebeleid. Op de lange termijn is het doel tot slot om een nieuwe manier van samenwerken met burgers te bewerkstelligen. Door de decentralisaties in het sociale domein komen er meer verantwoordelijkheden bij de burgers te liggen. Dit vraagt om nieuwe vormen van samenwerking tussen alle betrokkenen. De in deze rapportage beschreven evaluatie richt zich niet zozeer op de uiteindelijke uitkomst van het proces, en het behalen van de doelstellingen, maar meer op de organisatie van het proces.

## 2.3 Methodiek

De gemeente Maastricht heeft voor het ontwerp en de facilitering van de drie dialoogbijeenkomsten ondersteuning gekregen van Perspectivity ([www.perspectivity.nl](http://www.perspectivity.nl)). De gebruikte methodiek om het proces vorm te geven is onder andere gebaseerd op technieken die worden toegepast bij verandermanagement, een vorm van management die zich richt op het veranderen van de structuur en/of werkwijze van een organisatie. Specifiek is de methodiek gebaseerd op de *Future Search* en *Appreciative Inquiry*.

*Future Search* is een interactief en dynamisch planningsproces waarbij alle belangengroepen elkaar rond één thema ontmoeten in een constructieve dialoog. Door het verleden, heden en de gewenste toekomst te bespreken ontdekken deelnemers wat hen bindt. De vier basisprincipes van deze methoden zijn:

- **Whole system:** Het is belangrijk dat er een goede representatie aanwezig is van alle stakeholders in het proces. Deze representativiteit van de stakeholders is belangrijk omdat zij de deskundigen zijn in het proces. In het proces van het vrijwilligerssubsidiebeleid zijn er zes groepen stakeholders: raadsleden, ambtenaren, wethouders, vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg, buurtkaders en vernieuwers.
- **Six blind men and the elephant:** Eén van de redenen waarom het belangrijk is om alle stakeholders in het proces te betrekken, is dat zij elk over een stukje kennis van het onderwerp beschikken. Het is belangrijk om deze kennis met elkaar te delen, zodat iedereen ook het grotere geheel ziet. Om dit te illustreren is gebruik gemaakt van de parabel van de zes blinde mannen en de olifant.
- **Common ground:** Een derde basisprincipe is het belang van een gedeelde basis. Het is belangrijk eerst op zoek te gaan naar deze gedeelde basis. Hierbij is het belangrijk om niet te richten op het gedeelte waar men het niet over eens is, maar juist op het gedeelte waar men het met elkaar over eens is. In het proces van het vrijwilligerssubsidiebeleid werd dit gedaan door tijdens de eerste bijeenkomst te achterhalen waarom men vrijwilligerswerk doet om zo een gedeeld belang te vinden. Vervolgens zijn er ook 5 gemeenschappelijke toekomstdromen opgesteld.
- **Zelfmanagement:** Het vierde basisprincipe is zelfmanagement. Zelfmanagement betekent dat de deelnemers aan de bijeenkomsten zelf proactief moeten zijn en actief deel moeten nemen aan het proces. In tegenstelling tot het verleden zijn het niet meer alleen de ambtenaren die het proces leiden, maar ook de deelnemers zelf. Zelfmanagement betekende in de praktijk dat de groep in kleinere groepjes werd gedeeld, waarbij deelnemers elkaar binnen elke groep rollen als bijvoorbeeld gespreksleider of presentator moesten toewijzen. Om ervoor te zorgen dat iedereen, ook de introverte deelnemers, aan het woord kwam is gebruik gemaakt van stille brainstorms in de gespreksgroepen. Hierbij kreeg iedere deelnemer 3 minuten de tijd om voor zichzelf op te schrijven wat zijn/haar mening was over de gestelde vraag. Daarna was het aan de gespreksleider om iedereen de kans te geven in 1 minuut te beschrijven wat hij/zij had opgeschreven.

De tweede methode waarop de filosofie voor participatieve beleidsvorming gebaseerd is, is de *Appreciative Inquiry (AI)*. Deze methode wordt gebruikt in plaats van de traditionele probleemgerichte werkwijzen. Deze laatste focussen met name op wat er mis is en zoeken naar oplossingen om de problemen aan te pakken. *Appreciative Inquiry* gaat juist op zoek naar wat er 'goed' gaat in een organisatie of een project, naar de successen dus en naar de oorzaken daarvan, naar het generatieve vermogen als drijvende kracht.

In het volgende hoofdstuk zullen de resultaten worden besproken die voort zijn gekomen uit de interviews. Er zal eerst worden ingegaan op positieve aspecten die door de geïnterviewden zijn genoemd, en vervolgens op de verbeterpunten en concrete aanbevelingen.

## 3. Resultaten

### 3.1 Positieve aspecten

Met name de organisatie van het proces, de nieuwe manier van werken de diverse samenstelling van de groep, het werken in groepjes en de mogelijkheid tot netwerken worden door meerdere deelnemers als positieve kenmerken aangeduid. Deze worden hieronder kort toegelicht.

#### **De organisatie en opbouw van het proces**

##### *Organisatie van het proces*

Eén van de positieve aspecten die in de interviews door vijf respondenten (twee raadsleden, een ambtenaar en twee vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg) naar voren werd gebracht is de organisatie van het proces. Er werd door deze respondenten genoemd dat het proces strak georganiseerd is met een hoge opkomst van deelnemers, de ambtenaren die de leiding hadden waren goed voorbereid, bij aanvang van de bijeenkomsten was het duidelijk waar het gesprek over moest gaan, het gesprek werd goed in de richting van de doelstelling geleid en de bijeenkomsten waren op niveau.

Binnen de organisatie gingen er ook enkele kleine dingen mis zoals een verkeerde naam op een naambordje, een organisatie die niet uitgenodigd was voor de bijeenkomst in december 2013 en een organisatie die het gehele proces doorlopen had en vervolgens te horen kreeg dat ze buiten deze subsidieregeling zouden gaan vallen en tot een ander subsidiepotje zouden gaan behoren. Het gaat hierbij om drie vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg.

##### *Nieuwe manier van werken*

Een tweede aspect dat waardering krijgt van zeven respondenten (raadsleden, ambtenaren, vernieuwer, vrijwilligersorganisatie welzijn en zorg en wethouder) is het feit dat de bijeenkomsten gebaseerd zijn op een nieuwe manier van werken. Deze manier heeft indruk gemaakt op zowel een ambtenaar als een vernieuwer. Een ambtenaar geeft daarnaast aan dat de bijeenkomsten anders zijn ingevuld dan vroeger. Vroeger werd er voor een aantal deelnemers een presentatie gehouden waarbij alle deelnemers moesten luisteren, en na afloop van de presentatie mochten ze hier hun mening over vormen. In dit proces is men echter begonnen met het vinden van een gedeelde waarde.

Dit basiselement van de methodiek 'het zoeken naar een gedeelde waarde' is door drie deelnemers (een ambtenaar, vernieuwer en vrijwilligersorganisatie welzijn en zorg) goed ontvangen. Met name het uiten waar men trots op is en vervolgens samen dromen over de toekomst wordt gezien als een goede aanpak. Door mensen eerst te laten dromen, en vervolgens de dromen van verschillende groepjes te vergelijken, komt men tot een aantal dezelfde dromen. Op deze manier worden overeenkomsten gecreëerd. Door het op zoek gaan naar een gedeeld belang worden mensen op hun gemak gesteld, en wordt het proces veel persoonlijker. Drie respondenten zijn van mening dat er hierdoor tijdens de eerste bijeenkomst een positieve energie heerste. Tot slot gaven twee respondenten (raadslid en wethouder) nog aan de opzet van het proces erg leuk te vinden. De wethouder geeft aan het een vernieuwend en creatief proces te vinden.

Hoewel het samen dromen een mooie manier is om mensen op hun gemak te stellen en een gedeeld belang te vinden is het volgens drie respondenten (buurtplatform en vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg) wel belangrijk dat men realistisch blijft. Zij zijn van mening dat het op een bepaald punt te dromerig werd, en er te weinig naar de realiteit werd gekeken. Het is belangrijk om de concrete koppeling naar de veranderende subsidie zo vroeg mogelijk in het proces te maken zodat ook het gat naar het uiteindelijke voorstel toe kleiner wordt.

## **Diverse samenstelling van de deelnemers**

Eén basisprincipe van de methodiek is de diverse samenstelling van de deelnemers. Deze diversiteit van deelnemers is door negen respondenten (vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg, raadsleden, ambtenaar, vernieuwer en wethouder) als positief kenmerk van het proces aangeduid. Een divers gezelschap wordt belangrijk geacht bij het voeren van een belangrijke discussie als het vrijwilligerssubsidiebeleid.

Zeven respondenten (raadsleden, ambtenaar, wethouder en vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg) gaven daarnaast aan dat de deelname van ambtenaren en raadsleden een goede ontwikkeling is. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd: het is fijn op deze manier een gezicht achter de gemeente te zien, te weten dat ambtenaren en raadsleden interesse tonen en te zien dat de gemeente op een positieve manier met het onderwerp bezig is. Door twee raadsleden werd daarnaast opgemerkt dat het ook voor raadsleden mooi was dat het proces niet alleen in raadsverband plaatsvond maar er ook een kennismaking plaats vond met de partijen uit het veld. Op deze manier worden de lijnen tussen raadsleden en burgers korter, en raken raadsleden meer betrokken waardoor ook de inspraak gemakkelijker zal verlopen. Ook de geïnterviewde wethouder is van mening dat de raad goed betrokken is geweest bij het proces. Door de bijeenkomsten kan deze deelnemer beter aan anderen over brengen waar het proces over gaat.

## **Werken in groepjes**

Een tweede kenmerk van het proces is dat er veel in groepen wordt gewerkt. Dit werken in groepjes is door de meeste deelnemers positief ontvangen, er zijn geen negatieve reacties op gegeven. Door de geïnterviewden werd onder andere aangegeven dat er op deze manier genoeg ruimte is voor discussie en er een groter netwerkwerk ontstaat. Dit groter netwerk is door drie vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg, één vernieuwer en één ambtenaar genoemd als een positieve bijkomstigheid van de bijeenkomsten. De bijeenkomsten zijn een goede manier geweest voor deze respondenten om hun netwerk te verbreden en in contact te komen met ambtenaren en organisaties. Dit netwerk kan vervolgens weer ingezet worden om samen te werken en/of kosten te besparen.

## **Overige positieve kenmerken**

---

Het creëren van betrokkenheid en draagvlak

Het op tafel komen van goede ideeën om het vrijwilligerswerk in de toekomst te organiseren

De openheid om met iedereen in gesprek te gaan (geen sprake van een hiërarchie)

Iedereen heeft tijdens de bijeenkomsten even veel inbreng

De rolverdeling binnen de groepjes

Meer kennis over en vertrouwen tussen organisaties onderling (niet per-sé ambtenaren)

Aanvullende workshops

---



## 3.2 Verbeterpunten- en voorstellen

Onderdelen, die door sommige stakeholders als negatief zijn ervaren, zijn het uiteindelijke voorstel, de manier waarop over het voorstel is gecommuniceerd, het gevoel weinig inbreng te hebben gehad in het voorstel en het korte tijdsplan waarin het proces plaats vond. Deze worden hieronder kort toegelicht.

### Het voorstel

#### *Gevoel geen inbreng te hebben gehad in het uiteindelijke voorstel*

Na de eerste drie bijeenkomsten werd een bijeenkomst georganiseerd waarin het eerste Raadsvoorstel aan de stakeholders werd gepresenteerd. Dit voorstel is onder hoge tijdsdruk tot stand gekomen, waardoor er – voor met name buurtplatforms- een ingrijpend voorstel is geformuleerd, zonder dat dit volledig in samenspraak met de stakeholders is gebeurd. Hierdoor hebben veel stakeholders niet het gevoel gehad serieus te worden genomen. Drie buurtplatforms en twee vrijwilligersorganisaties welzijn en zorg geven aan het niet eens te zijn met het uiteindelijke voorstel.

Om dit verbeterpunt in de toekomst aan te pakken is het volgens één deelnemer (wethouder) goed om meer te doen aan verwachtingenmanagement. Het is belangrijk dat aan het begin van de bijeenkomsten duidelijk wordt gemaakt dat de deelnemers inbreng hebben in het opstellen van het voorstel, maar dat het uiteindelijke besluit toch nog altijd bij de gemeenteraad ligt. Ook een tweede deelnemer (buurtplatform) geeft aan dat het belangrijk is om vooraf duidelijk aan te geven wat het kader is waarbinnen creatief gedacht kan worden. De deelnemer is van mening dat nu tijdens de eerste bijeenkomst teveel het idee heerste dat alles mogelijk was.

#### *Het korte tijdsplan waarin het proces plaatsvond*

Daarnaast is het goed om te kijken naar het tijdsplan van het proces. Het proces doorloopt een aantal stappen, en om deze stappen allemaal te kunnen maken moet er voldoende tijd worden vrijgemaakt voor het proces door het jaar heen. Het is belangrijk om vanaf het begin al concreet bezig te zijn met het voorstel, nu werd er heel algemeen begonnen. Op deze manier sluit het voorstel ook beter aan bij de input van de deelnemers, en wordt deze minder snel als schokkend ervaren.

#### *Communicatie over het voorstel*

Door een vrijwilligersorganisatie welzijn en zorg, twee raadsleden en één ambtenaar werd daarnaast aangegeven dat er in de toekomst meer rekening dient te worden gehouden met de gevoeligheden van verschillende partijen. Eén raadslid geeft aan dat het tijdens de bijeenkomsten heeft geschort aan goede communicatie naar de buurtplatforms toe. Een ander raadslid en een deelnemende vrijwilligersorganisatie welzijn en zorg zijn van mening dat de presenterende ambtenaren niet goed voorbereid waren op de reacties, het raadslid is van mening dat dit kwam vanwege een gebrek aan kennis om hier goed op te kunnen reageren.

Om dit punt in de toekomst te verbeteren kwam er het voorstel om in de toekomst risico-analyses uit te voeren. De uitkomst van een project blijft altijd onzeker, maar er kan van tevoren wel nagedacht worden over eventuele (negatieve) consequenties. Op deze manier is men beter voorbereid op de reacties vanuit de deelnemers.

#### *De presentatie van het voorstel*

Over de presentatie van het voorstel was niet iedereen even tevreden. Twee deelnemers geven aan dat het voorstel te ambtelijk geschreven is, waardoor het voor veel deelnemers niet duidelijk was wat het voorstel nu eigenlijk concreet voor hen inhield. Het is belangrijk dat het voorstel in de toekomst helder en duidelijk geschreven wordt, zodat elke deelnemer begrijpt wat de consequenties ervan zijn. Daarnaast gaf één respondent aan dat het voorstel werd gepresenteerd als iets waar men samen aan gewerkt heeft, terwijl dit door sommige deelnemers niet zo ervaren is. Ook hier kan meer rekening mee worden gehouden.

## De nieuwe rol van ambtenaren

Door de decentralisatie van overheidstaken en de nauwere samenwerking met burgers, verandert ook de rol van de ambtenaar. Waar de ambtenaar eerst een voorstel schreef en dit vervolgens aan de burger voorlegde, dient de ambtenaar dit nu samen in overleg met de burger te doen. Uit de interviews blijkt dat het voor ambtenaren (soms) nog lastig is om deze nieuwe rol aan te nemen. Ambtenaren bezitten veel kennis, en uit angst om te overheersend te zijn, besluiten ze nu vaak een stap terug te doen. Het doel van het proces is echter dat de ambtenaar net als de overige stakeholders evenveel inspraak heeft.

Om het voor ambtenaren gemakkelijker te maken om op de gewenste manier deel te nemen aan het proces wordt er in de interviews door drie respondenten (procesleider en twee ambtenaren) een oplossing aangedragen. Ten eerste kan ervoor worden gezorgd dat ambtenaren niet zoveel als gespreksleiders worden aangewezen, of op een thema waarover hij niet zo'n uitgesproken mening heeft. Op deze manier kan iedereen aan bod komen, zonder dat de ambtenaar teveel voor anderen gaat spreken. Een tweede oplossing is om in de toekomst meer aandacht te besteden aan de rol van de ambtenaar in het proces, door hier bijvoorbeeld voor aanvang van het proces instructie over te geven. Het is belangrijk dat de ambtenaren zich ervan bewust zijn welk effect ze hebben in een groep. Dit bewustzijn dient gecreëerd te worden.

## Overige verbetervoorstellen

De methodiek moet vooraf goed met elkaar besproken worden.

In de toekomst kan worden gekozen om voordat het proces start, eerst met een klein groepje kernpersonen van organisaties samen te komen en te bespreken hoe het proces kan worden vorm gegeven. Op deze manier kunnen deze personen alvast draagvlak creëren voor het hele proces omdat zij directe connecties hebben.

Het is belangrijk om de betrokkenheid en de opkomst van raadsleden te verhogen tijdens het proces naar de inspraak toe.

Er kunnen meer jongeren/studenten bij het proces betrokken worden. Zij zijn de toekomst van de vrijwilligers en hebben vaak frisse, goede ideeën.

Het is belangrijk om rekening te houden met de beperkte tijd die met name vrijwilligers (organisaties) hebben om aan het proces te besteden.

Er moet niet alleen gericht worden op vrijwilligersorganisaties, maar ook op het bredere veld van vrijwilligers.

Veel van de communicatie verliep nu via de e-mail. Door één deelnemer wordt aangegeven dat het rendement misschien hoger is als er meer fysieke communicatie in de vorm van bijvoorbeeld brieven laats vindt.

Rekening houden met de periode waarin de inspraakprocedure plaatsvindt. Deze niet vlak voor de zomervakantie laten plaatsvinden.

Belangrijk om na te denken over hoe men over gaat met het niveau verschil tussen deelnemers. Om ervoor te zorgen dat iedereen het proces goed begrijpt zou men in de toekomst naast de gezamenlijke bijeenkomst gedurende het jaar gesprekken kunnen voeren met individuele organisaties om te vragen of ze het proces begrijpen.

Om te voorkomen dat de opzet van de bijeenkomsten eentonig worden, kan er in de toekomst ook een creatieve draai aan worden gegeven. Bijvoorbeeld in de vorm van een toneelstuk waarbij men in verschillende groepen een open toneelstuk opvoert over hetzelfde onderwerpen. Op deze manier kun je bij elk toneelstuk de kernpunten eruit halen.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Het doel van deze evaluatie was om te achterhalen wat er goed is gegaan tijdens het participatieproces gericht op het creëren van een nieuw vrijwilligerssubsidiebeleid, wat er beter kan en welke lessen er zijn voor participatieprocessen in de toekomst. Het onderzoek heeft alleen de ervaringen van enkele deelnemers gemeten, hiermee dient rekening te worden gehouden bij het interpreteren van de resultaten. Op basis van de resultaten is het lastig de uitkomsten te generaliseren naar alle deelnemers. Wel kunnen er op basis van dit onderzoek een aantal voorzichtige conclusies en aanbevelingen worden gedaan

Uit het onderzoek blijkt dat de deelnemers positief zijn over de organisatie van het proces, de nieuwe manier van werken, het werken in groepjes, de diverse samenstelling van de groep en de mogelijkheid tot netwerken. Op basis hiervan wordt aanbevolen om deze manier van werken in de toekomst voort te zetten, eventueel rekening houdend met de aanbevelingen die eerder door de deelnemers werden gedaan.

Uit het onderzoek is gebleken dat er ook nog een aantal zaken extra aandacht verdienen. Voor de toekomst wordt dan ook aanbevolen om goed te kijken naar het tijdsplan van het proces. Doordat het proces nu heel snel moest verlopen zijn er belangrijke stappen gemist waardoor het uiteindelijke voorstel voor sommige deelnemers heel onverwacht was. Deze ontevredenheid over het uiteindelijke voorstel leidt er vervolgens toe dat het gehele proces negatiever wordt gewaardeerd. Het is dan ook belangrijk dat de bijeenkomsten binnen het tijdsbestek geleidelijk toewerken naar het uiteindelijke voorstel.

Om het proces in de toekomst te maximaliseren zijn er ook door de deelnemers een aantal verbetervoorstellen gedaan. Deze verbetervoorstellen kunnen door de procesleiders meegenomen worden bij het verder uitwerken van het proces in de toekomst.