januari 2016

Samen Wageningen

Een evaluatie van de doorontwikkeling van het beleidskader sociaal domein in de periode september 2015 tot en met half december 2015.



Renate Goezinne
WAGENINGEN UR

Samen Wageningen

Een evaluatie van de doorontwikkeling van het beleidskader sociaal domein in de periode september 2015 tot en met half december 2015.

Minor Thesis

Renate Goezinne
900225-268-020

Wageningen Universiteit
Leerstoelgroep: Knowledge, Technology and Information
Beoordelaar: dr. B.C. van Mierlo
Code: CPT 80824

Inhoudsopgave

Summary 4
Introductie 5
Afbakening van het onderzoek 6
Onderzoeksaanpak 7
1. Theory of Change 9
Definities/ Begrippen 9
Toepasbaarheid van Theory of Change op de onderzoeksvraag 10
1.1 Waardes van de stad 12
1.2 Definities van waarden 13
1.3 Waardebepaling van de stad 13
1.4 Waardes aan thema's gekoppeld 16
1.5 Gezamenlijke belangen bepaald 17
1.6 Scenario's van uitkomsten 18
1.7 Geldverdeling door de stad 18
1.8 Eerst concept beleidskader 19
1.9 Goedkeuring College Burgermeester en wethouders 20
1.10 Goedkeuring gemeenteraad. 20
1.10.1 Culturele uitingen koppelen aan interventies 21
1.11 'De stad' bereiken 22
Samenvatting Theory of Change 23
2. Relevante Literatuur 25
2.1 Burgerparticipatie 25
2.1.1 Burgerparticipatie als input voor beleid 25
2.1.2 Burgerparticipatie als activering 26
2.1.3 Gat tussen burgers en overheid 26
2.1.4 eParticipatie 26
2.2 Iedereen bereiken 28
2.3 Project opzet 29
2.3.1 Design thinking 29
2.3.2 Focus groups 29
Samenvatting Wetenschappelijke Literatuur 30
3. Evaluatie 31
Samenvatting evaluatie 33

Discussie 34
Theory of Change 34
Dialoog met burgers 34
Waardes en thema's 35
Conclusie 37
Literatuurlijst 39

Summary

This thesis is about the development of project *Samenredzaam+* with the help of civic participation and co creation to come to a new policy for the social domain that is recognised and carried by the population of the city of Wageningen. The research took place in the period of September until half of December 2015 and focuses specifically on the subproject *Samen Wageningen*. The goal of the research is to assess the processes of policymaking in *Samen Wageningen* within the context of the project *Samenredzaam+.* The main parameter for evaluation is the degree of civic participation and the effectiveness of proposed subgoals.

To answer the research questions a Theory of Change approach has been chosen. In the Theory of Change all subgoals that are connected to reaching the main goal are stated and presented in a model, each subgoal listing the accompanying interventions, presumptions and indicators. In order to evaluate a civilian participation project, the use of a Theory of Change can shed light on the presumptions leading up to either achieving or failing the subgoals as portrayed in the model.

Key aspects of the Samen Wageningen approach are evaluated in order to fully understand the definition and application of this civic participation project. Civic engagement or civilian participation does not carry a set definition, and any project can be considered a civilian participation project, as long as it has something to with human interaction. It is therefore important to establish clearly the parameters of what it means in practice to ask the public to be involved in shaping future policy.

The municipality's target audience is every citizen living, working, or studying in Wageningen or working for the city of Wageningen. The municipality aimed to measure the values of the entire population of their city. First, the values of the previous social domain policy were used to redevelop. Second, a survey was carried out under the public with a response rate of 2409 completed surveys. Third, the values of the public were connected to the themes in the social domain, using a floor meeting with an attendance rate of 100 people.

When looking at the indicators of the Theory of Change model we can conclude that the set goals in the period of September 2015 until 14 December 2015 are achieved by the municipality. Values are established, measured and linked to the themes within the social domain. However, what is difficult to evaluate in such a project, is the exact effects of the interventions implemented. It is concluded that not all tools to get into direct contact with citizens have been used to their maximum potential, specifically the use of social media has been underutilized, leaving out a potential population that does not respond to more traditional tools. In order to narrow the gap between the government and the public, engaging in a dialog on multiple platforms can increase the chances for positive results of policy and can add to creating a policy that is recognised and carried by the city's population.

Introductie

Vanuit financiële overwegingen en vanwege aankomende veranderingen binnen het sociale domein, heeft de overheid per 1 januari 2015 een aantal taken gedecentraliseerd naar gemeenten (Rijksoverheid, 2015). Vanuit deze decentralisaties wordt gestuurd op meer burgerinitiatieven, zelfredzaamheid en het meer samenwerken tussen inwoners en gemeente. Om hierop te anticiperen is in 2011 al een beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning (M.O.) ontwikkeld door gemeente Wageningen (Gemeente Wageningen, 2012). Hiernaast is er samen met de stad begin 2014 een beleidskader voor de decentralisaties samengesteld genaamd *Samen Redzaam* (Gemeente Wageningen, 2014). Met beleidskader wordt hier bedoeld een plan waarin een structuur wordt aangebracht en wenselijke acties worden benoemd voor de inrichting van het sociale domein. Waar het MO-beleidsplan begonnen is om de verandering binnen maatschappelijke ondersteuning voor te bereiden, is er door het beleidskader *Samen Redzaam* richting gegeven aan de verandering binnen het gehele sociale domein. Bij de vaststelling van *Samen Redzaam* heeft de gemeenteraad aan het college Burgemeester en Wethouders de opdracht gegeven om eind 2016 een geactualiseerd en geïntegreerd beleidskader sociaal domein voor te stellen. Onderwerpen die binnen dit sociale domein vallen zijn gezondheid, welzijn, sociale leefbaarheid, minimabeleid en schuldhulpverlening, jeugd- en ouderenbeleid, vluchtelingenbeleid, zorgvoorzieningen, voorzieningen voor mensen met een beperking en voorzieningen voor mensen die geen werk kunnen vinden (Gemeente Wageningen, 2014). Om aan de opdracht van de raad te voldoen is er een nieuw project beleidskader sociaal domein opgestart genaamd *SamenRedzaam+.*

SamenRedzaam+ is een doorontwikkeling van *Samen Redzaam* (2014) en een vernieuwing van het MO-beleid (2012). Binnen het sociale domein moet namelijk meer nadruk komen op preventie, eigen regie, eigen mogelijkheden van hulpvragers en hun sociale netwerk en op maatschappelijke inzet (Gemeente Wageningen, 2015a, Rijksoverheid, 2015). Vanuit *SamenRedzaam+* wordt met het gebruik van co-creatie en burgerparticipatie een praktische invulling gegeven aan de waarden van de stad zodat er tot een concreet beleid kan komen dat met de stad is samengesteld en door de stad wordt gedragen en herkend. Co-creatie is een vorm van samenwerking, waarbij alle deelnemers invloed hebben op het proces en op het resultaat van dat proces (Gemeente Wageningen, 2015a). Reden hiervoor wordt genoemd in het plan van aanpak: "*om te komen tot beleid dat daadwerkelijk een antwoord biedt op de behoeften van al deze mensen en dat van hen een actieve bijdrage vraagt bij de oplossingen, is het nodig om samen met hen te bepalen welke behoeften er zijn en waar de oplossingen liggen*" (Gemeente Wageningen, 2015a, p3). Om dit project in goede banen te leiden is de hulp ingeroepen van eStadslab, een extern bedrijf. eStadslab richt zich vooral op gemeentes en overheidsinstanties en draagt zorg voor een digitaal platform en een methode waarmee burgerparticipatie wordt gemotiveerd en ondersteund (eStadslab, 2015a). Het deel van het project *SamenRedzaam+* dat in co-creatie met de stad wordt uitgevoerd heeft de naam *Samen Wageningen* gekregen. Gezien de gemeente een soortgelijk project van co-creatie voor beleidsontwikkeling op deze schaal nog niet eerder heeft gedaan wil de gemeente hier graag van leren. Om deze reden is het proces van Samen Wageningen aangeboden aan de Wageningen Universiteit als onderwerp voor een afstudeeronderzoek.

Burgerparticipatie wordt verschillend gedefinieerd. Waar het echter vaak mee te maken heeft zijn zaken met betrekking tot besluitvorming en communicatie tussen burgers en overheid (Carpini et al., 2004). Ondanks dat de empirische onderzoeken nog minimaal zijn over de exacte effecten van burgerparticipatie, zijn veel onderzoekers het er over eens dat burgerparticipatie dé manier is om overheid en burgers dichter bij elkaar te brengen (Carpini et al., 2004, Cooper et al., 2006). In het

plan van aanpak van de gemeente staat benoemd dat met behulp van burgerparticipatie er wordt gestuurd op het verkleinen van afstand tussen en gemeente en inwoners en het versterken van burgerkracht. Gebruik van burgerparticipatie is dus een logische keuze voor *Samen Wageningen*.

Het deelproject *Samen Wageningen* wordt onderzocht vanaf begin september 2015 tot half december 2015 en is een kwalitatief onderzoek. De onderzoeksvraag van deze scriptie luidt: Hoe draagt de Gemeente Wageningen bij, in de periode van september 2015 tot en met half december 2015, aan een toekomstig beleid in 2017 dat wordt gedragen en herkend door alle betrokkenen? Deelvragen die helpen met het beantwoorden van deze vraag zijn als volgt:

- Hoe is Samen Wageningen opgezet en uitgevoerd en op welke doelgroepen richt Samen Wageningen zich?
- Welke veronderstellingen liggen aan de interventies ten grondslag en in hoeverre dragen deze bij aan de te verwachten doeltreffendheid van de projecten?
- Hoe is de organisatie van de projecten vorm gegeven en welke instrumenten zijn ingezet?
- Op welke wijze zijn de opbrengsten van de projecten geborgd?
- In welke mate kunnen de veronderstellingen onderbouwd worden met theoretische en empirische kennis over effectiviteit van interventies vanuit wetenschappelijke literatuur?
- Wat zijn de resultaten van de interventies in relatie tot de doelstellingen van *Samen Wageningen* en in relatie tot de doelstellingen van *Samenredzaam+*?
- Welk oordeel kan gegeven worden over de doeltreffendheid van de projecten?

De opbrengsten zijn voor zover waarneembaar weergegeven en waar mogelijk gerelateerd aan de doelen en beleidslijnen van het plan *Samenredzaam+* in zijn geheel. Daarnaast is er tijdens dit onderzoek gebruik gemaakt van een Theory of Change- model. De Theory of Change (ToC) is een aanpak waar een model wordt gecreëerd aan de hand van een lange termijn doel en waarin wordt teruggewerkt naar subdoelen, aannames, interventies en indicatoren (Weiss, 1995, Connell en Kubisch, 1998). Het biedt een mogelijkheid om hypothesen en veronderstellingen van Samen Wageningen tegen elkaar af te zetten. Door de ToC zijn de processen en de uitvoering ervan transparant zodat alle betrokkenen weten wat er gebeurt en tot welk doel dit dient te leiden (Taplin en Clark, 2012). Keuzes en aannames omtrent Samen Wageningen zijn vervolgens naast eerder gedaan en/of vergelijkbaar wetenschappelijk onderzoek gelegd om de keuzes en veronderstellingen in het project scherp te kunnen beoordelen. Uiteindelijk is geëvalueerd of de gekozen strategieën en subdoelen in de periode van september 2015 tot en met half december 2015 hebben bijgedragen aan het bereiken van het hoofddoel van de gemeente.

Afbakening van het onderzoek

Het succes van het gehele project *Samenredzaam+* hangt samen met de wens om een gedragen en herkend beleid te creëren. Dit zal blijken in 2017, wanneer het beleid wordt uitgevoerd. Gekozen is voor een empirisch onderzoeksaanpak, waarin alle project stakeholders zijn betrokken. Het onderzoek richt zich op hetgeen aan burgerparticipatie in gang is gezet door de gemeente. De directe effecten van het project op houding en gedrag van de doelgroepen en de effecten van de projecten van het plan *Samenredzaam+* als geheel, aangezien dit nog te vroeg is in het uitvoeringsproces, is niet gemeten. Dit onderzoek is dus geen effectevaluatie. Wat in dit onderzoek wel kan worden meegenomen, is of de doelen die in deze periode zijn behaald wel bijdragen aan het hoofddoel.

Onderzoeksaanpak

De aanpak van het onderzoek is als volgt:

1. Ontwikkeling van de aanpak voor onderzoek;
   1.a Theory of Change
   1.b Stakeholder analyse
2. Onderzoek van het beslissingsmakingsproces en voortuitgang bij de gemeente - bijwonen van het wekelijks projectoverleg vanaf september tot en met half december 2015 bij de gemeente en aanvullende gesprekken met overige stakeholders in de uitvoering van projecten (eStadslab, sociale partners, adviesraden).
3. Een verdiepingsstudie naar wetenschappelijke literatuur.
4. Bespreking van de voorlopige bevindingen met projectleiders - Een overall analyse op grond van de resultaatinventarisatie.

Ad.1a Ontwikkeling van de aanpak: Theory of Change

Om inzicht te krijgen in het verloop van het project en haar subdoelen is vooral gebruik gemaakt van het plan van aanpak voor dit project (Gemeente Wageningen, 2015a). Hiermee is door mij een Theory Of Change model gemaakt. Voor verdere verfijning omtrent aannames en interventies in het ToC model vast te leggen is voornamelijk persoonlijke communicatie gebruikt. Hiermee kon antwoord worden gegeven op welke veronderstellingen de interventies ten grondslag aan liggen en in hoeverre deze bijdragen aan de te verwachten doeltreffendheid van de projecten. Ook kon hiermee worden gepresenteerd hoe de organisatie van de projecten is vorm gegeven en welke instrumenten zijn ingezet.

Ad. 1b Ontwikkeling van de aanpak: stakeholder analyse

Officiële documenten vanuit de gemeente Wageningen zijn in eerste instantie gebruikt als bron, met aanvullende documenten uit het verleden en documenten opgericht door de projectgroep zoals een plan van aanpak en communicatieplan. Hiermee kon worden geïdentificeerd welke stakeholders in dit project een rol spelen en op welke doelgroepen *Samen Wageningen* zich richt.

Ad. 2 Onderzoek van het beslissingsmakingsproces en voortuitgang bij de gemeente

Vanaf september 2015 heb ik elke maandag een projectoverleg bijgewoond waarbij er werd besproken hoe de stand van *Samen Wageningen* tot op heden was, wat er nog moest gebeuren, en wat er al was gedaan. Er zijn gesprekken gevoerd met de projectleider en aanvullende gesprekken gevoerd met stakeholders over de uitvoering van de projecten. Ook bijeenkomsten met de gemeenteraad en eStadslab, overleggen met sociale partners en met andere adviesraden zijn bijgewoond, om zoveel mogelijk mee te krijgen van het project in z'n geheel, en om de reacties van deze contacten mee te nemen bij het beslissingsmakingsproces en voortuitgang in het onderzoek. Door deze overleggen bij te wonen en documenteren is duidelijk geworden welke doelen achterliggend zijn aan de interventies, en welke stappen nog moeten of al zijn genomen om tot de gestelde doelen te komen. Verslaglegging vanuit de bijeenkomsten maar ook aanvullende e-mails voor zowel burgers, projectteam en mij specifiek, evenals losse feedback gesprekken zijn aangeduid als persoonlijke communicatie en gebruikt om aannames te onderbouwen.

Ad. 3 Een verdiepingsstudie naar wetenschappelijke literatuur

Om te vinden in welke mate de veronderstellingen zijn onderbouwd met theoretische en empirische kennis over effectiviteit van interventies wordt er gebruik gemaakt van wetenschappelijke artikelen. Zoek woorden zijn geweest "*Theory of Change*", "*Civilian participation*", "C*ivic engagement",*

“*Burgerparticipatie*”, “*Design thinking*” en “*Government communication*”. Engelstalige termen werden gebruikt om meer zoekresultaten te generen.

Ad. 4 Bespreking van (voorlopige) bevindingen

Gedurende het onderzoek is regelmatig teruggekoppeld naar de gemeente om zo de legitimiteit van het model te onderbouwen en verifiëren. Feedback en aanvullingen zijn meegenomen en verwerkt in deze scriptie. Ook voor de projectgroep van gemeente Wageningen is een eindpresentatie gegeven waarin het gehele onderzoek wordt gepresenteerd en ook de feedback dat hieruit is voort gekomen is meegenomen. Daarnaast is in het laatste hoofdstuk antwoord gegeven over de resultaten van de projecten in relatie tot de doelstellingen van *Samen Wageningen* en in de relatie tot de doelstellingen van *Samenredzaam+*. Vervolgens kon er een oordeel worden gegeven worden over de doeltreffendheid van deze evaluatie in een bredere context.

1. Theory of Change

Om te analyseren welke veronderstellingen aan de interventies ten grondslag liggen en in hoeverre deze bijdragen aan de te verwachten doeltreffendheid van de projecten is er gebruik gemaakt van de Theory of Change. De Theory of Change (ToC) is een aanpak waar een model wordt gecreëerd aan de hand van een lange termijn doel waarna er wordt teruggewerkt naar subdoelen (Weiss, 1995, Connell en Kubisch, 1998). Er wordt, zoals de naam al doet vermoeden, gekeken naar de veranderingen die een project teweeg moet brengen om tot een hoofddoel te komen. Door deze in kaart te brengen en bijbehorende ideeën te identificeren, kan er een logisch model worden gemaakt die alle causale verbanden weergeeft tussen subdoelen, aannames, indicatoren en interventies (Taplin et al., 2013). Door chronologisch terug te redeneren naar de subdoelen kan het project logischer worden opgedeeld en worden achterliggende ideeën over wat er nodig is om de doelen te behalen inzichtelijk gemaakt (Connell en Kubisch, 1998, Taplin et al., 2013, Weiss, C.H., 1995).

Definities/ Begrippen

De begrippen die in dit hoofdstuk worden gebruikt zijn hieronder omschreven. De omschrijvingen zijn gebaseerd op de definities uit de wetenschappelijke literatuur over Theory of Change

Interventies

Interventies kunnen activiteiten zijn die nog moeten gebeuren of die al gedaan zijn voordat er kan worden doorgegaan met een volgende stap en om het subdoel te bereiken (Taplin en Clark, 2012). Sommige interventies kunnen bijdragen aan meerdere subdoelen en worden dus meerdere malen gelinkt. De directe uitkomsten die op korte termijn moeten worden bereikt worden hierdoor makkelijker zichtbaar door terug te werken naar het identificeren van elke set randvoorwaarden per subdoel (Connell en Kubisch, 1998, Taplin et al., 2013, Weiss, 1995).

Aannames en precondities

Een aanname is een voorwaarde of een hulpbron dat wordt geacht nodig te zijn voor het succes van het project. Dit kunnen dingen zijn die al bestaan en die wellicht voor lief worden genomen bij het komen tot een subdoel of interventie. Aannames kunnen zijn gebaseerd op de empirische kennis van beleidsmedewerkers of door gevonden uitkomsten uit eerdere projecten (Cornell en Kubisch, 1998, Taplin et al., 2013). Precondities zijn ook aannames maar deze moeten nog worden ingesteld. Een voorbeeld is wanneer de gemeente graag wilt dat er hulp aan huis is, zou een precondities zijn dat er dat er voldoende hulp is, maar wordt aangenomen de huizen bereikbaar zijn. Aannames en precondities omtrent het project moeten expliciet worden beschreven zodat ook oorzaken van succes en mislukking sneller worden herkend (Rogers, 2000). Het boven water halen van deze aannames is een belangrijk fundament waarop het model wordt gebouwd. Ook kunnen deze aannames verklarend werken waarom andere delen van het model aan elkaar gelinkt zijn (Taplin en Clark, 2012). De aannames in dit hoofdstuk worden gevonden in documenten van de gemeente alsmede persoonlijke communicatie tijdens overleggen, bijeenkomsten of e-mails.

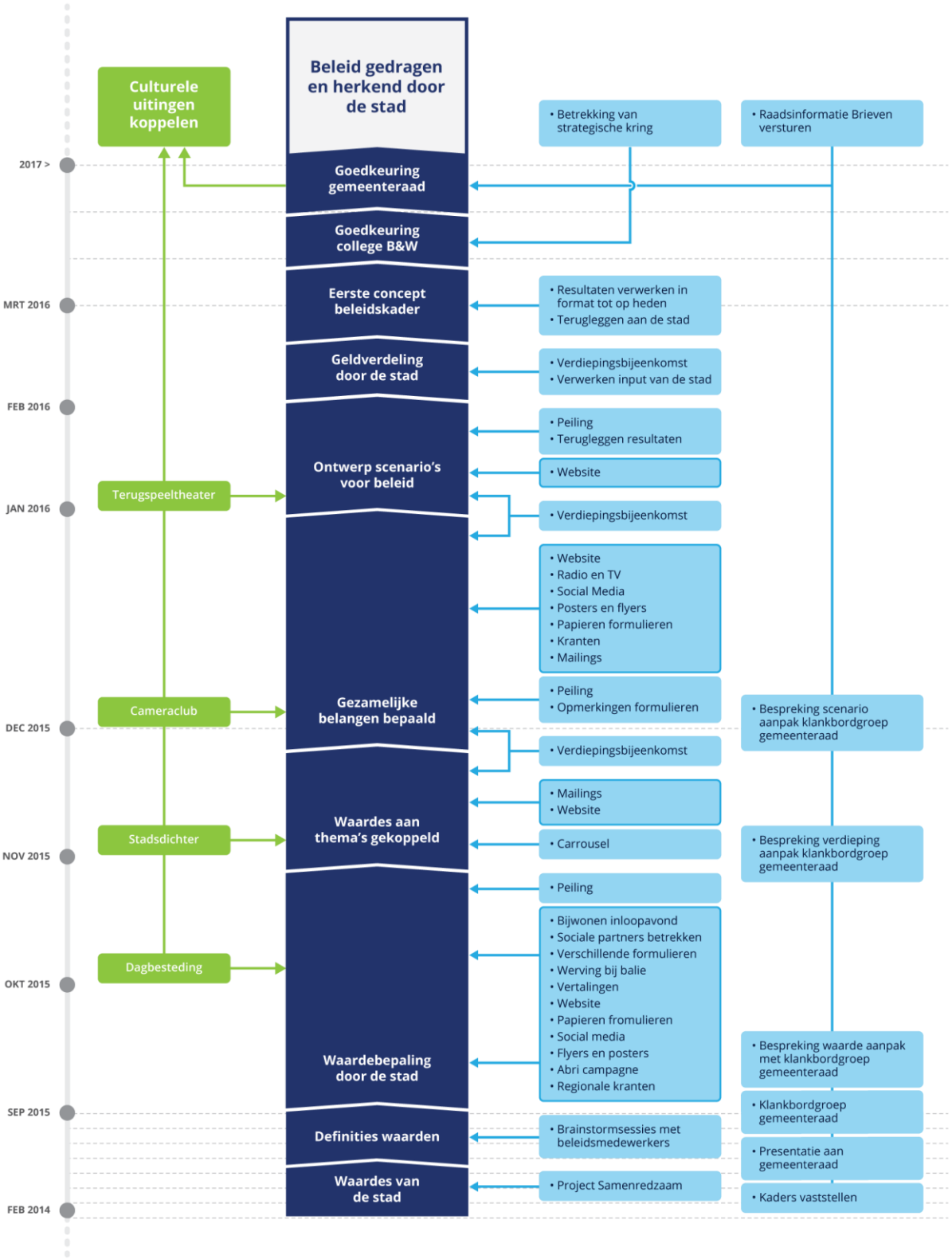
Indicatoren

Indicatoren zijn daaropvolgend nodig om meetbare uitkomsten te kunnen vinden. Deze indicatoren kunnen ook kwalitatief zijn, zoals een tevredenheid van de raad of de aanname van een beleid. Idealiter hebben alle doelen en subdoelen in het model een indicator waarom, wanneer, en wat er voor nodig is om dit doel te bereiken. Duidelijke resultaten en indicatoren identificeren zorgt voor een uitwerking van de redenen waarom de gemeente denkt dat de theorie in de praktijk werkt

(Rogers, 2000). Indicatoren in dit hoofdstuk komen uit stukken van de gemeente zoals een communicatieplan en plan van aanpak.

Toepasbaarheid van Theory of Change op de onderzoeksvraag

Ondanks dat er nog subdoelen buiten de periode van dit onderzoek liggen, is het belangrijk om de activiteiten die nu al horen bij het bereiken van andere subdoelen ook mee te nemen in het model. Reden hiervoor is om ook de interventies die nu al gebeuren te kunnen koppelen aan subdoelen die pas in de toekomst worden bereikt. Daarnaast helpt het om een indicatie te geven waar elk subdoel naartoe lijdt en wat hiervoor nog moet worden gedaan om te behalen. Op deze wijze wordt duidelijk welke subdoel wordt aangepakt, wat de veronderstellingen zijn omtrent het verwachte resultaat van de aanpak en welke risico's in de aanpak gelopen worden en dus ondervangen moeten worden om het project te laten slagen.



Figuur 1. Theory of change van Samen Wageningen

In figuur 1 is het model te zien van de Theory of Change die ik heb opgebouwd voor dit project. Bovenaan staat het hoofddoel met een blauw kader, namelijk het komen tot een werkend beleid dat wordt herkend en gedragen door de stad voor het sociale domein in 2017 (Gemeente Wageningen, 2015a). Onder dit doel staan chronologisch de subdoelen die opvolgend nodig zijn om tot het hoofddoel te komen. De blauwe lijnen in het model leiden tot de blauwe blokjes waarin interventies voor die tijdsperiode zijn weergegeven. Blauwe blokjes die een kader hebben dragen bij aan de wens van de gemeente om de iedereen te bereiken. Aan de linkerkant staan in de groene blokjes de interventies die zijn gekoppeld aan de subdoelen maar ook bijdragen aan het koppelen van kunst en cultuur aan het project. Aan de linkerkant staat ook een tijdlijn. Tussen elke horizontale streep staat een periode van 3 maanden. Per subdoel worden in dit hoofdstuk de interventies, aannames en indicatoren besproken vanaf meest oud tot meest recent of in de toekomst liggend.

Allereerst wordt nu per subdoel besproken wat de aannames, indicatoren en interventies zijn. Zoals te zien aan de tijdlijn in figuur 1 bevindt het eerste subdoel zich in februari 2014 (hoofdstuk 1.1). De subdoelen die daar op volgen tot aan half december 2015 (hoofdstuk 1.2, 1.3 en 1.4) zijn tijdens dit onderzoek uitgevoerd. Vanaf het behalen van het subdoel “Gezamenlijke belangen bepaald” (hoofdstuk 1.5) bevinden de subdoelen zich in de toekomst. Hoofdstuk 1.11 gaat over het bereiken van iedereen in de stad en heeft te maken met alle subdoelen en de interventies die in figuur 1 met een donkerblauw kader zijn gepresenteerd.

1.1 Waardes van de stad

In deze paragraaf wordt een terugblik gegeven op het project *Samenredzaam+.* De context waarin het project zich vandaag bevindt wordt beschreven en dit is belangrijk om mee te nemen in de analyse van het huidige lopende beleid en toekomstige stukken.

Vanuit financiële overwegingen en vanwege aankomende veranderingen binnen het sociale domein, heeft de overheid per 1 januari 2015 een aantal taken gedecentraliseerd naar gemeenten (Rijksoverheid, 2015). Vanuit deze decentralisaties wordt gestuurd op meer burgerinitiatieven, zelfredzaamheid en het meer samenwerken tussen inwoners en gemeente. Om hierop te anticiperen is in 2011 al een beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning (M.O.) ontwikkeld door en voor gemeente Wageningen (Gemeente Wageningen, 2012). Hiernaast is er samen met de stad begin 2014 een beleidskader voor de decentralisaties samengesteld genaamd Samen Redzaam (Gemeente Wageningen, 2014).

In 2013 hebben er diverse gesprekken met zowel professionals, ervaringsdeskundigen als de jongerenraad plaatsgevonden om inbreng te krijgen vanuit de stad voor het project Samen Redzaam (2014). Ook zijn er in de zomer van 2013 conceptnotities naar buiten gebracht waar het voor de hele stad mogelijk was om op te reageren. Met deze resultaten zijn de doelstellingen geformuleerd en is in februari 2014 het project Samen Redzaam afgerond met als resultaat een beleidskader voor het sociale domein. Hierin staat dat er eind 2016 een geactualiseerd beleidskader sociaal domein tot stand moet zijn gekomen. In Samen Redzaam zijn negen doelenstellingen opgenomen (Gemeente Wageningen, 2014). Om deze verder te ontwikkelen tot een geactualiseerd beleidskader dienen deze doelstellingen als basis voor het project *Samenredzaam+* (Gemeente Wageningen, 2015a). Het tot stand komen van de doelen in Samen Redzaam (2014) zijn daarom een interventie geweest om tot de waardes voor Samenredzaam+ te komen. De doelen uit Samen Redzaam zijn als volgt: Inwoner centraal, eigen regie, eigen kracht en eigen netwerk, hulp en ondersteuning, keuzevrijheid, kansrijk opgroeien, veilig opgroeien, participatie en naar vermogen meedoen op de arbeidsmarkt (Gemeente Wageningen, 2014).

Aannames:
Een aanname die ten grondslag ligt aan dit subdoel is dat de doelstellingen uit *Samen Redzaam* (2014) als basis kunnen dienen voor een doorontwikkeling. Zoals is te lezen in het plan van aanpak "*Uitgaande van een renovatie van het beleid maatschappelijke ondersteuning en een doorontwikkeling van het beleid Samen Redzaam*" (Gemeente Wageningen, 2015a, p14) wordt het vorige beleidskader dus doorontwikkeld en gebruikt als start van *Samenredzaam+*. Gezien de hoofddoestelling van het project "*beantwoord aan de behoeften van de stad en dat ontwikkeld is samen met de stad en door de stad herkend en gedragen wordt*" (Gemeente Wageningen, 2015a, p6) wordt ervan uit gegaan dat dit startpunt er voor zorgt dat het hoofddoel wordt gehaald.

Indicatoren:
Dit subdoel is behaald wanneer de waardes van de stad zijn bepaald. Bij aanvang van het project *Samenredzaam+* en bij akkoord van College B&W en de gemeenteraad voor het doorontwikkelen van *Samen Redzaam* (2014) in 2015 zijn deze indicators zichtbaar geworden (Gemeente Wageningen, 2015a).

1.2 Definities van waarden

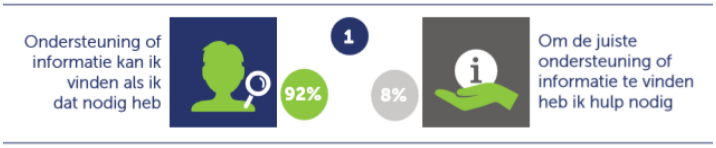
Omdat de doelstellingen uit Samen Redzaam (2014) nog niet concreet genoeg zijn om voor te leggen aan de stad, worden deze omgevormd tot waarden waarop de stad kan reageren en een voorkeur aan kan geven. Samen met beleidsmedewerkers worden tijdens brainstormsessies deze waarden concreet gemaakt. Om deze waardes vervolgens te kunnen meten onder alle mensen zijn de uitkomsten van de brainstormsessies opgestuurd naar eStadslab om te worden verwerkt in een peiling. Met waardes wordt hier bedoeld uitspraken die kunnen aantonen wat de stad belangrijk vindt. Waardes zijn bijvoorbeeld "*De gemeente kiest de beste zorg voor ons, dat kost mij minder geld*" of "*Ik wil mijn zorg zelf kiezen, ook al kost dat mij meer geld*" (eStadslab, 2015b).

Aannames:
Zoals door de projectleider wordt genoemd "*dat de hoofddoelstellingen uit Samen Redzaam de hoofdwaarden zijn en de "waardes van Wageningen" de praktische vertaling van de hoofdwaarden* "(Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 18 december 2015). Net zoals bij het voorgaande subdoel wordt ook hier aangenomen dat de waardes die eerst als doelstellingen werden genoemd ook na de vertaling van beleidsmedewerkers en eStadslab gebruikt kunnen worden om de eerste fase van dit project in te gaan. Daarnaast wordt benoemd dat er een aanname bestaat vanuit de gemeente "d*at de hoofdwaarden een praktische vertaling moeten krijgen om na te gaan hoe zo'n hoofdwaarde in de praktijk vorm krijgt* "(Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 18 december 2015). Er wordt dus vanuit gegaan dat na de vertalingen naar praktische waarden, er kan worden doorgegaan met het volgende subdoel om de waarden van de stad te meten.

Indicator:
De waardes zijn zodanig vertaald door eStadslab dat deze te gebruiken waren voor de peiling. Een indicator dat de waardes zijn gedefinieerd is dan ook wanneer eStadslab deze teruglegt en de projectgroep van *Samenredzaam+* deze goedkeurt en herkend. Wanneer de waardes waren vastgesteld kon worden doorgegaan naar het volgende subdoel. Dit vond plaats in september 2015.

1.3 Waardebepaling van de stad

Nadat de waardes zijn vastgesteld zijn deze gegoten in een peiling met acht vragen, waarbij in totaal 16 uitspraken zijn te vinden die elk tegenoven elkaar zijn gepresenteerd. Een voorbeeld is te zien in figuur 2 (eStadslab, 2015b). Ter verduidelijking en illustratie is bij elke uitspraak een afbeelding geplaatst. De conceptversie van de vragenlijst is uiteindelijk voorgelegd aan de klankbordgroep van de raadsfracties, de klankbordgroep van de Adviesraad WMO en een testgroep van eStadslab. Na het verwerken van de feedback van de klankbordgroepen is de definitieve vragenlijst opgesteld (Gemeente Wageningen, 2015g). Deze waardes zijn voorgelegd aan de stad door middel van een peiling op de speciaal opgezette website van Samen Wageningen (Samen Wageningen, 2015). Bij elk van de vragen kon worden aangegeven hoeveel men voor het standpunt kiest en na het invullen hiervan kon onderaan ook nog worden aangegeven wat voor toevoegingen er nog zijn of kon er toelichting op de gegeven antwoorden worden gegeven. De website is opgericht, ontworpen en wordt onderhouden door eStadslab. De verwerkte data hieruit wordt door eStadslab na afloop van de meting teruggekoppeld aan de gemeente (Gemeente Wageningen, 2015a). De waardebepaling is onderdeel van de eerste fase van het project waarin aan iedereen in de stad gevraagd naar hun individuele waarden. Met 'de stad' wordt bedoeld iedereen die in Wageningen woont, werkt of studeert maar ook iedereen die voor Wageningen werkt. De gemeente en gemeenteraad zijn ook onderdeel van de stad (Gemeente Wageningen, 2015b).



Figuur 2. Waardebepaling van de stad

Om het invullen van de peiling door de stad te vergemakkelijken en toegankelijk te maken zijn ook papieren formulieren ter beschikking gesteld in maar liefst vijf verschillende versies; de standaard versie, een Engelstalige, een versie gericht op jongeren onder de 25 jaar, een gericht op mensen met een verstandelijke beperking en een gericht om mensen met een taalachterstand. Via de website was het mogelijk deze formulieren te downloaden maar ook handmatig zijn deze doorgestuurd naar de betreffende sociale partners. Voor mensen die geen beperking hadden en de standaard versie konden gebruiken waren de papieren formulieren ook in te vullen en in te leveren aan de balie van de gemeente. Om dit te motiveren stond er vaak een vrijwilliger paraat bij de receptie van de gemeente om eventuele vragen te beantwoorden en het invullen van de peiling te motiveren (Gemeente Wageningen, 2015b).

Voor de peiling van start ging was er op aanraden van eStadslab door de gemeente een lijst samengesteld met hierop alle sociale partners van de gemeente. Met behulp van deze lijst konden deze worden benaderd en uitgenodigd voor een gesprek. In deze gesprekken werd aandacht gevraagd voor het project alsmede gevraagd om ondersteuning te bieden aan de mensen die de peiling niet zelfstandig konden invullen. Daarnaast is er met behulp van deze contacten, ook aandacht besteed aan Samen Wageningen tijdens een inloopavond in een buurtcentrum van Wageningen.

Ook met behulp van sociale media is er aandacht voor deze peiling gevraagd, door zowel op de Facebookpagina (Gemeente Wageningen, 2015f) als Twitteraccount (Gemeente Wageningen, 2015e) van de gemeente Wageningen naar het project te verwijzen. Daarnaast is er met behulp van een poster, welke is ontworpen door eStadslab, aandacht gevraagd voor het project door deze te verspreiden door de stad alsmede in een abri campagne waarbij de poster op meerdere plaatsen in de stad in bushokjes is geplaatst zoals te zien in figuur 2. De poster is ook geplaatst in regionale kranten en vakbladen van de stad. Daarnaast is er ook een flyer ontworpen en geprint, waarop wordt verwezen naar het project en wordt gevraagd om mee te denken aan een nieuw beleid. Deze flyer is ook verspreid op publieke plaatsen en meegegeven aan collega's binnen de gemeente Wageningen ter verdere verspreiding (Gemeente Wageningen, 2015g).



Figuur 3. Abricampagne in Wageningen

Vanuit de gemeenteraad zijn er acties geweest om Samen Wageningen te verspreiden onder hun achterban. Vanuit de wethouders zijn er interviews geweest met regionale tv en radio (Gemeente Wageningen, 2015b).

Alle resultaten van de stad zijn meegenomen tot en met 17 november 2015 en zijn door eStadslab verwerkt in een samenvatting met hierin percentages per waarde (eStadslab, 2015b) Zie hier ook figuur 2 als voorbeeld.

Aannames:
Een belangrijke aanname bij dit subdoel is dat de gemeente tot een waardebepaling van de stad kan komen met behulp van een peiling. Zoals is te lezen in het projectplan wordt "*diversiteit in communicatiemiddelen vereist om zoveel mogelijk mensen te betrekken bij het proces*" (Gemeente Wageningen, 2015a, p12). Van de gebruikte interventies wordt dan ook aangenomen dat deze de bereikbaarheid van het project vergroten. Exacte verwachtingen worden hierbij niet benoemd.

Voor een waardebepaling als middel voor bugerparticipatie is gekozen door eStadslab. Zij gaan ervan uit dat door het meten van waardes in plaats van behoeftes zorgt voor "*meer 'out-of-the-box' oplossingen (..) voor complexe onderwerpen en zorgt voor een groter draagvlak voor de uiteindelijk gekozen plannen*" (Samen Wageningen, 2015b). Wat hier dus wordt aangenomen is dat deze manier van co-creatie voor herkenbaarheid zorgt en dat het bijdraagt aan de draagkracht van een toekomstig beleidskader.

In de peiling is het mogelijk om de voorkeur uit te spreken voor een waarde door een van de vier bolletjes aan te vinken. Het kiezen voor slechts vier opties wanneer moet worden gekozen tussen de stellingen in de peiling is berust op de aanname dat mensen anders in het midden blijven antwoorden (Persoonlijke communicatie, A. Advany, 30 september 2015). De interventies zijn gekozen op basis van ervaring vanuit eStadslab maar ook in overleg met gemeenteraad, adviesraad, college B&W en medewerkers van de projectgroep (Gemeente Wageningen, 2015a). De aannames die zowel eStadslab als de gemeente heeft zijn gelijk aan elkaar gezien de gemeente heeft goedgekeurd of uitgevoerd wat eStadslab voor heeft gesteld.

Indicator:
Een indicator dat er tot een waardebepaling van de stad is gekomen zal blijken uit het aantal

respondenten dat de peiling heeft ingevuld. Daarnaast zullen het aantal papieren formulieren worden geteld en het aantal alternatieve formulieren dat is ingevuld en ingeleverd worden bijgehouden. De reacties op de peiling via de website zowel als de ingevulde papieren formulieren zullen door eStadslab worden verwerkt. In het communicatieplan van de gemeente wordt een minimum gesteld van 750 waar men spreekt over een representatieve steekproef (Gemeente Wageningen, 2015b). Dit minimum is behaald gezien "t*ot en met 18 november (…) de vragenlijst door 2.039 mensen is ingevuld*" (Gemeente Wageningen, 2015g, p1). Het minimumaantal is hiermee bereikt.

1.4 Waardes aan thema's gekoppeld

Om de waardes aan thema's te koppelen moesten allereerst de thema's worden vastgesteld. Omdat *Samenredzaam+* een doorontwikkeling is van het sociale domein, worden de beleidsdomeinen uit het beleidsplan Maatschappelijke Ondersteuning gebruikt (Gemeente Wageningen, 2012). Deze domeinen werden vertaald naar thema's. Dit is gedaan met behulp van de klankbordgroepen van zowel de WMO-adviesraad als de klankbordgroep van de gemeenteraad (Gemeente Wageningen, 2015h). De elf thema's die zijn vastgesteld door de gemeente zijn: ouderen, armoede, mensen met een beperking, vrijwilligers, gezondheidszorg, werk, leefbaarheid, jeugd, mantelzorgers, statushouders/vluchtelingen en vrijetijdsbesteding (Samen Wageningen, 2015). Deze thema's dienen te worden gekoppeld aan de gemeten waarde van de stad om zo tot een waardebepaling per thema te komen. Daarbij is het doel van de bijeenkomst om te komen tot een "*vertaling (..) van individuele waarden naar meer algemene waarden*" (Gemeente Wageningen, 2015g, p1). Om mensen naar de verdiepingsbijeenkomst te laten komen is er tijdens het invullen van de peiling een attentie geweest waarbij de mogelijkheid was tot aanmelding voor de bijeenkomst. Daarnaast is er gebruik gemaakt van de ingevulde e-mailadressen tijdens de peiling en door middel van een mailing is naar deze adressen een mail verstuurd met een reminder om zich aan te melden voor de eerste bijeenkomst. Met behulp van een mailing is ook voor raadsleden en raadscommissieleden de verdiepingsbijeenkomst onder de aandacht gebracht en is gevraagd om op deze manier ook hun achterban te bereiken. Daarnaast is ook bij de sociale partners de bijeenkomst onder de aandacht gebracht om ook de medewerkers en cliënten te kunnen verwelkomen op de bijeenkomst.

Op de bijeenkomst zelf, op 19 november 2015, is vervolgens een plenaire bijeenkomst georganiseerd met uitleg, waarna de mensen in groepjes per thema uiteen gingen. Bij binnenkomst konden de deelnemers zelf voor een thema kiezen, welke was geïllustreerd met een kleur en een illustratie zoals te zien in figuur 4. Met behulp van een poster (ontworpen door eStadslab) welke moest worden ingevuld werd per thema de uitkomsten van de waardebepaling besproken en wat dit betekende voor de stad. Elk groepje stond onder leiding van een beleidsmedewerker van de gemeente, welke enkel een informatie voorzienende rol had. Als laatste opdracht werd gevraagd wat men aan de stad voor wou leggen waarna er een carrousel is geweest waar alle thema's bij elkaar langs konden komen om verbindingen ook tussen thema's mogelijk te maken.



Figuur 4. Thema werk

Na de bijeenkomst zijn alle resultaten opgestuurd naar eStadslab. eStadslab heeft vervolgens de verwerking gedaan om met de ingevulde waardebepaling en de koppeling met de thema's samen te voegen als basis voor de volgende subdoelstelling. Per thema werd omschreven waar de stad waarde aan hecht (Gemeente Wageningen, 2015g).

Aannames:
Zoals is te lezen in het plan van aanpak is het idee "*om in grotere groepen tot afweging van belangen*

te komen en gezamenlijk te zoeken naar het voor iedereen beste alternatief" (Gemeente Wageningen, 2015a, p13) voor tijdens de bijeenkomst. Er wordt verondersteld dat door het houden van een bijeenkomst, om "*samen met de stad te bekijken op welke manier de resultaten van de eerste fase vertaald kunnen worden naar de diverse thema's onder het sociaal domein*" (Gemeente Wageningen, 2015h, p1). Een aanname die aan deze doelstelling ten grondslag ligt is dan ook dat de waarden van de stad kunnen worden gekoppeld aan de thema's en dat deze thema's ook aan waarden te koppelen zijn. Daarnaast is een essentiële aanname van zowel eStadslab en de gemeente dat de combinatie van de opmerkingen bij de peiling als op een bijeenkomst ervoor kan zorgen dat thema's aan gevonden waarden kunnen worden gekoppeld. Wat hier nog achter ligt is uiteraard dat er mensen naar de bijeenkomst komen om elk thema te bespreken en tot een verdieping te komen.

Indicatoren:
Een indicator dat deze subdoelstelling gehaald is na afloop van de verdiepingsbijeenkomst. De indicators zijn dan ook de uitkomsten per groepje en per thema, welke weer door eStadslab wordt verwerkt als basis voor de volgende subdoelstelling (Gemeente Wageningen, 2015a). Het minimum aantal personen per thema werd gesteld op vijf, en is tijdens de avond bij elk thema bereikt.

1.5 Gezamenlijke belangen bepaald

Om tot de gezamenlijke belangen van de stad te komen worden de uitkomsten van de peiling en de verdiepingsbijeenkomst gebruikt als start punt. De verwerking en samenvatting (medio december 2015) door eStadslab vormen de basis om terug te leggen aan de stad. Waar tijdens de eerste fase van waardebepaling voornamelijk werd gevraagd naar individuele waarden en inzichten, wordt met deze fase op zoek gegaan naar de rode draad van alle uitkomsten om te komen tot beleidslijnen (Samen Wageningen, 2015a).

Op de website wordt er opnieuw een peiling geplaatst met de vraag of mensen zich herkennen in de gevonden verbindingen tussen de gemeten waardes en de thema's. Ook wordt er via radio en tv-aandacht voor het project gevraagd om opnieuw de mening van de stad te laten gelden. Daarnaast is het weer mogelijk via papieren formulieren te reageren en deze schriftelijk in te leveren bij de gemeente. Op de sociale media van de gemeente wordt ook opnieuw een oproep geplaatst om te reageren en ook posters en flyers met deze oproep worden geplaatst op openbare plekken. Ook worden er persberichten geplaatst in lokale kranten. Via de mailinglijst uit de eerste peiling in combinatie met de mailadressen van sociale partners worden ook weer e-mails verstuurd met hierbij de aansturing om weer te gaan reageren op de website en om zich aan te melden voor de volgende bijeenkomst. Nadat de reacties van de website en de papieren formulieren zijn verwerkt door eStadslab vormt dit een basis voor een nieuwe verdiepingsbijeenkomst op 14 januari 2016. (Samen Wageningen, 2015d).

Aannames:
Waar de vorige subdoelen over een individueel perspectief gingen, worden de mensen bij dit subdoel gemotiveerd om meer aan de gezamenlijke belangen van de gehele stad te denken. Zoals te lezen op de website van Samen Wageningen is "*deze invulling een interpretatie is van meer dan 2.000 reacties, is er maar één manier om deze te toetsen en te verbeteren. Namelijk door de uitwerking weer aan alle deelnemers en de stad Wageningen voor te leggen*" (Samen Wageningen, 2015b). Om tot gezamenlijke belangen van de stad te komen wordt er dus aangenomen dat door de uitkomsten van de vorige subdoelen terug te leggen aan de stad, er tot een verdere verdieping van gezamenlijke belangen kan komen (Gemeente Wageningen, 2015g).

Indicatoren:
Het succes van dit doel hangt af van het aantal respondenten en het aantal bezoekers op de tweede verdiepingsbijeenkomst. Er wordt gericht op een representatieve peiling wanneer er tussen de 1% en 10% van de huishoudens heeft gereageerd op de peiling, en er wederom minimaal vijf personen per thema zijn op de verdiepingsbijeenkomst (Gemeente Wageningen, 2015b). Dit zal te meten zijn medio januari 2016.

1.6 Scenario's van uitkomsten

De start van dit subdoel zijn de uitkomsten van de tweede verdiepingsbijeenkomst op 14 januari 2016 waarbij gezamenlijke belangen en verschillen zijn bepaald en praktische invullingen zijn gemaakt voor algemene richtlijnen voor het eerste concept beleidskader. Mensen die op de verdiepingsbijeenkomst komen wordt gevraagd om op basis van de gevonden resultaten een vertaling te maken naar concrete resultaten voor de thema's en algemene richtlijnen voor het beleidskader (Samen Wageningen, 2015d). Vervolgens worden de uitkomsten van de voorgaande peiling en bijeenkomst medio januari 2016 weer vertaald naar een nieuwe peiling waarbij de resultaten worden teruggelegd aan de stad. Iedereen in de stad krijgt de uitkomsten van de verdiepingsbijeenkomst nogmaals te zien waarbij de mogelijkheid bestaat om deze verder aan te vullen (Samen Wageningen, 2015b).

De scenario's worden gemaakt om de meningsverschillen en overeenkomsten binnen de stad inzichtelijk te maken. Vanuit de overeenkomsten binnen de stad worden de richtlijnen voor het beleid verder aangescherpt en kunnen de respondenten hun voorkeur voor een bepaald scenario uitspreken en motiveren. (Samen Wageningen, 2015c). De beleidsrichtlijnen en scenario's worden dus door de respondenten vormgegeven en vormen zo een basis voor het eerste concept beleidskader.

Aannames:
Om dit subdoel te bereiken wordt ervan uit gegaan dat met de uitkomsten van de waardebepaling en verdiepingsbijeenkomsten er kan komen tot beleidsrichtlijnen en scenario's welke bruikbaar zijn om te overleggen aan het College van Burgermeester en Wethouders. Er wordt geacht dat de voorafgaande burgerparticipatie input geeft om komen tot een praktische invulling voor een beleidskader. De hulpbron voor dit subdoel is het gehele proces vooraf van waardebepaling, koppeling van thema's en feedback vanuit de stad (Gemeente Wageningen, 2015a).

Indicatoren:
Dit subdoel is behaald wanneer vanuit de input van de stad er beleidsrichtlijnen en maximaal 4 scenario's liggen welke kunnen worden verwerkt in een eerste beleidsdocument. De indicator die dit aangeeft is niet zo zeer een bepaald punt maar komt voort uit de subdoelen voorafgaand en de input van de stad via zowel papier, website als de beide verdiepingsbijeenkomsten. Dit zal meetbaar zijn medio februari 2016.

1.7 Geldverdeling door de stad

In de laatste fase van het project (medio februari 2016) worden de beleidskaders vertaald naar een begroting. De begroting wordt gemaakt door het beschikbare budget te verdelen met de stad. Hiervoor wordt een derde verdiepingsbijeenkomst georganiseerd. Tijdens deze bijeenkomst én daarna online kan iedereen zijn ideeën geven over de verdeling van het geld over de thema's. Ook

wordt het resultaat van alle voorgaande fasen teruggekoppeld. Vanuit alle input wordt er op deze manier samen met de stad per thema een geldverdeling gemaakt. (Samen Wageningen, 2015b). Uiteindelijke kunnen de ideeën uit de bijeenkomst en de reacties op de online en papieren formulieren worden gebruikt om tot een begroting te komen voor het concept beleidskader sociaal domein (Samen Wageningen, 2015c).

Aannames:
Zoals op de website van Samen Wageningen staat worden de "*ideeën uit de bijeenkomst en de reacties op de online en papieren formulieren (..) gebruikt om tot een goede begroting te komen voor het sociaal beleid*" (Samen Wageningen, 2015a). Een aanname bij deze subdoelstelling is dus dat het mogelijk is om tot een geldverdeling te komen op basis van de voorgaande subdoelen en met behulp van een verdiepingsbijeenkomst en het gebruik van formulieren via zowel de website als op papier.

Indicatoren:
Een indicator wanneer de geldverdeling door de stad is gemaakt is na de bijeenkomst en na de digitale begrotingen zijn ingediend. Pas na die tijd ligt er voldoende info voor een concept beleidskader (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 18 december 2015). Dit zal medio maart 2016 meetbaar zijn.

1.8 Eerst concept beleidskader

De resultaten van alle voorgaande fases worden in een format geplaatst door de gemeente welke later kan worden doorontwikkeld naar een werkzaam beleid. Het concept is geen basis voor het beleid op zichzelf, maar wel een concept voor het beleidskader. Het wordt gemaakt door de stad en het enige wat de gemeente nog doet is dat wat de stad heeft gezegd vertalen naar een goed leesbaar plan. Dus geen beleidsinhoudelijke vertaling, en zeker niet "op basis van" de gevonden resultaten, maar een schriftelijke weergave van het beleid dat door de stad is vormgegeven (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 18 december 2015). In het concept beleidskader staat welke resultaten de stad wilt bereiken met het beleid: de doelstellingen voor 2018 tot en met 2021. In het beleidskader staat nog niet hoe die resultaten zullen worden bereikt, daarvoor worden in 2017 nog uitvoeringsplannen gemaakt (Samen Wageningen, 2015a).

Aanname:
Een aanname hier is dat er vanuit alle subdoelen het project tot nu toe er input is om tot een eerste concept beleidskader te kunnen komen. Vanuit een format, een verwachtte hoofdstukindeling, kan er worden gewerkt naar een concept beleidskader (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 18 december 2015).

Indicator:
Een indicator wanneer de geldverdeling door de stad is gemaakt is wanneer resultaten van zowel de bijeenkomst als de site zijn verwerkt en een representatief eerste concept beleidskader kan worden gepresenteerd aan de stad. Dit zal omstreeks maart 2016 zijn.

1.9 Goedkeuring College Burgermeester en wethouders

Het College van Burgermeesters en Wethouders zijn de enige die een voorstel kunnen doen aan de gemeenteraad. Dit wordt de strategische kring genoemd. De projectgroep van *Samenredzaam+* houdt regelmatig contact met de burgermeester en wethouders. Bij vergaderingen met de strategische kring worden de betrokken wethouders op de hoogte gehouden omtrent de voortgang van het project en worden zij in staat gesteld om adviezen of kritiek te geven omtrent het project. Dit wordt gedaan door de projectleider (B. Bonting, persoonlijke communicatie, 5 november 2015). Wanneer het College van Burgermeester en Wethouders de voorstellen van beleidskaders en scenario's goedkeuren, kunnen deze worden voorgelegd aan de gemeenteraad.

Aannames:
Een aanname met betrekking tot dit subdoel is dat de gemeente het college zodanig heeft geïnformeerd en de belangen behartigd van de burgermeester en wethouders om te komen tot een voorstel welke het college kan en wil voorleggen aan de gemeenteraad (Gemeente Wageningen 2015a).

Indicatoren:
Wanneer de ambtenaren een voorstel aan het college voorleggen welke niet wordt afgekeurd of teruggestuurd, kan gesproken worden van een succes. Een indicator van het succes van dit subdoel is dan ook het accepteren van de voorgelegd scenario's en beleidskaders om deze vanuit het college vervolgens te kunnen overleggen aan de gemeenteraad. Dit moment zal plaatsvinden en dus meetbaar zijn omstreeks maart/april 2016 (Gemeente Wageningen, 2015a).

1.10 Goedkeuring gemeenteraad.

Om de gemeenteraad niet zijn rol te ontzeggen wordt deze tijdens en na elke fase van het project op de hoogte gehouden. Alle leden van de gemeenteraad kunnen naar gelang input voor discussie geven via diverse kanalen (Gemeente Wageningen, 2015a) en regelmatig worden raadsinformatie brieven verstuurd met daarin de huidige stand van zaken (Gemeente Wageningen, 2015h). Voor het project van start ging heeft de gemeenteraad al aangegeven binnen welke kaders dit project mag plaatsvinden. Binnen deze kaders is ruimte voor het maken van een doorontwikkeling van Samen Redzaam (2014) met gebruik van co-creatie (Gemeente Wageningen, 2015a).

In oktober 2015, voordat de eerste peiling live ging, is er op een gemeenteraadsoverleg een presentatie gegeven door eStadslab aan de gemeenteraad. Tijdens dit overleg is ook vastgesteld dat er een klankbordgroep moet komen welke de aanpak van het project kan bespreken en input kan leveren waar nodig. In deze klankbordgroep zitten diverse vertegenwoordigers van de gemeenteraad (Gemeente Wageningen, 2015g). De fractieleden kunnen hierin aangeven of zij nog behoeftes of aanvullingen hebben en kunnen eventueel feedback geven op het proces. Zo zijn er bijeenkomsten geweest om de aanpak te bespreken van de waardebepaling, verdieping van de waardes aan thema's koppelen en over de manier waarop de input wordt gepresenteerd aan de stad. Ook in de toekomst zullen deze besprekingen plaats vinden om de gemeenteraad zo veel mogelijk te betrekken bij het project (Gemeente Wageningen, 2015g). Verdiepingsbijeenkomsten staan ook open voor de raadsleden om te bezoeken als onderdeel van de stad.

Aannames:
Een aanname vanuit de gemeente is dat de gemeenteraad een voorstel goedkeurt welke is samengesteld door en voor de stad. De ondernomen interventies worden verondersteld bij te dragen

aan het behalen van dit subdoel. Dit is te lezen in het plan van aanpak: "*Op deze manier heeft de gemeenteraad gedurende het proces mogelijkheden om haar bijdrage te leveren aan het eindresultaat* "(Gemeente Wageningen, 2015a, p15).

Ook wordt ervan uit gegaan dat de politieke afweging die normaal gesproken wordt genomen door de raad, niet in de weg staat bij het behalen van het hoofddoel. De aanname die dit onderstreept wordt benoemd in het plan van aanpak. Daarin staat dat "*Het belang van de co-creatiegroep kan tegenstrijdig zijn met een algemeen of politiek belang."* (Gemeente Wageningen, 2015a, p15). Gezien dit de laatste stap is voor het bereiken van het hoofddoel, wordt er aangenomen dat de Gemeenteraad een scenario en beleidskader kiest welke wordt herkend en gedragen wordt door de stad (Gemeente Wageningen, 2015a). Deze aanname is ook terug te vinden op de website van Samen Wageningen: "*Uiteindelijk stelt de raad het beleid vast, daarvoor zijn de gemeenteraadsleden ook gekozen. De raadsleden wegen af of het nieuwe beleid het belang van de hele stad dient*" (Samen Wageningen, 2015b).

Indicatoren:
Een indicator van dit subdoel is het aannemen van een scenario. Dit subdoel kan worden behaald wanneer de gemeenteraad omstreeks maart/april 2016 een scenario kiest waaruit kan worden verder gewerkt naar het hoofddoel.

1.10.1 Culturele uitingen koppelen aan interventies

Tijdens een voorstadium van het ontwikkelen van dit project is er door de gemeenteraad kenbaar gemaakt om kunst en cultuur in te zetten om de stad bij dit project te betrekken (Gemeente Wageningen, 2015b). Het behalen van dit subdoel draagt hierdoor bij aan het behalen van de goedkeuring van de gemeenteraad.

Om tot culturele toevoegingen te komen is er contact opgenomen met diverse groepen. Zo is de stadsdichter bereikt om een gedicht te schrijven over Samen Wageningen en is deze tijdens de eerste verdiepingsbijeenkomst voorgedragen en geplaatst op de website (Samen Wageningen, 2015c). Met een zorginstelling is besproken om tijdens de dagbesteding aandacht te vragen voor dit project en heeft hun dagbesteding besteed aan het maken van schilderijen over dit project (Samen Wageningen, 2015d). Daarnaast zijn er fotografen ingezet om Wageningen beeldend neer te zetten. Deze foto's zijn gebruikt in communicatie op de website en op de verschillende sociale media, en kunnen in de toekomsten worden gebruikt voor verdere doeleinden (Gemeente Wageningen, 2015b). Op 9 december 2015 werd er in de stadsbibliotheek van Wageningen een expositie gehouden van alle foto's, welke na drie dagen werden verplaatst naar een andere openbare plek. Deze expositie was open voor alle burgers van Wageningen en werd geopend door de wethouder van de gemeente (Gemeente Wageningen, 2015g).

Voor de tweede bijeenkomst op 14 januari 2016 staat een terugspeeltheater gepland, waarmee aan de deelnemers een spiegel kan worden voorgehouden als het gaat om hun eigen ervaringen en aannames. Tijdens de derde bijeenkomst wordt gebruik gemaakt van muziek als bindend middel. (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 28 december 2015).

Aannames:
De gemeenteraad heeft als aanname dat het gebruik van kunst en cultuur "*een bijdrage levert aan het proces*" (Gemeente Wageningen, 2015g, p2). Wat wordt verondersteld door de Gemeenteraad is dat "*kunst en cultuur kan dienen als inspiratie, en kan prikkelen en uitnodigen tot een dialoog*"

(Gemeente Wageningen, 2015g, p2). Een preconditie voor deze aanname is het vinden van passende culturele aspecten welke kunnen worden ingelijfd binnen het traject van bugerparticipatie.

Indicatoren:
De culturele bijdragen zullen herkenbaar zijn tijdens communicatie naar buiten toe en tijdens de verdiepingsbijeenkomsten. Zo kunnen de terugspeeltheaters tijdens de verdiepingsbijeenkomst een indicator zijn voor interactieve kunst, maar ook de vertoning van foto's op de website en tijdens de expositie als indicator voor beeldende kunst. De indicator is in dit subdoel kwalitatief en zal afhangen van de tevredenheid van de gemeenteraad omtrent dit subdoel. Dit is te meten tijdens de klankbordgroep bijeenkomsten en de gemeenteraadsbijeenkomsten.

1.11 'De stad' bereiken

Hoewel het subdoel van iedereen bereiken niet in het model staat, komt deze wens wel bij elk subdoel naar voren en bijdraagt aan het hoofddoel. De doelgroep voor dit gehele project zijn alle inwoners van Wageningen, iedereen die in Wageningen studeert en iedereen die in of voor Wageningen werkt (Samen Wageningen, 2015a). Dit ambitieuze doel wordt genuanceerd in het communicatieplan, waar ze met 750 respondenten een minimum stellen (Gemeente Wageningen, 2015a).

In figuur 1 is te zien dat de blauwe interventies met een kader ook als doel hebben om de mensen in de stad te bereiken. De interventies die reeds zijn ondernomen zijn ook verbonden aan meerdere subdoelstellingen. Een rol hierin speelt eStadslab, die zich specialiseert in het verzorgen van participatie trajecten en de communicatie die hierbij hoort. Om te komen tot een succesvol project in samenwerking met eStadslab worden er regelmatig besprekingen georganiseerd om feedback en aspecten van het project te bespreken. Vanuit eStadslab is er een manager toegewezen welke als contactpersoon en vraagbaak functioneert tussen de gemeente en eStadslab. Voorafgaand aan dit project waren meerdere bedrijven vanuit de gemeente bekeken maar eStadslab bleek de juiste ervaring te hebben uit eerdere trajecten (Adviesraad, 2015). Hoewel de gemeente verantwoordelijk is voor de contacten, heeft eStadslab de taak zijn communicatie zo te ontwerpen dat alle doelgroepen zich aangesproken voelen en worden bereikt (Gemeente Wageningen, 2015c). De visuele vormgeving met betrekking tot posters en afbeeldingen op sociale media worden ontworpen door eStadslab maar in overleg met de gemeente geplaatst. Door de inzet van sociale media, websites, regionale kranten, tv en radio, abri's, sociale partners, persoonlijke gesprekken voeren, bijwonen van inloopavonden, het gebruik van papieren formulieren en de bereikbaarheid aan de balie zet de gemeente en eStadslab zich in om echt iedereen in de stad te bereiken.

Aannames:
Een aanname die ten grondslag ligt aan het bereiken van de stad is dat dit project 'de stad' wilt bereiken, daarmee alle mensen die in Wageningen wonen, werken, studeren of voor Wageningen werken. De gemeente benoemt de volgende reden hiervoor; "*Het gaat daarbij niet alleen om mensen die hulp en ondersteuning ontvangen of in de nabije toekomst nodig hebben, maar ook om de mensen om hen heen zoals familie, vrienden en buren, om mensen die als vrijwilliger, mantelzorger of als professional hulp en ondersteuning verlenen, om mensen die vanuit inhoudelijke deskundigheid betrokken zijn, en om mensen die vanuit hun rol als werkgever mee willen denken en doen*" (Gemeente Wageningen, 201a). Een preconditie is hierbij dat de burger zich kan laten horen en dat de behoeftes en wensen van iedere burger kan worden gemeten en wordt gehoord (Gemeente Wageningen, 2015a).

Een aanname van dit project is ook dat het bereiken van iedereen in de stad mogelijk is. Hieraan gekoppeld is dat alle mensen ook bereikt willen worden. Een preconditie die is gesteld aan deze aanname is het contacteren van alle sociale partners die samenwerken met de gemeente of in Wageningen actief zijn. Ook zelforganisaties en andere kwetsbare groepen zijn benaderd door de gemeente om deel uit te maken van dit project. Door deze precondities wordt aangenomen dat de doelgroepen van deze organisaties makkelijker bereikbaar zijn.

Daarnaast is door eStadslab ook een aanpak van Design Thinking gekozen, waarbij alle opbrengsten uit de peiling weer worden teruggelegd bij de respondenten en de gemeente zelf dus vrij weinig beslist (Samen Wageningen, 2015a).

De gemeente Wageningen heeft voor dit project van burgerparticipatie in samenwerking met eStadslab gekozen voor een korte maar heftige aanpak. De aanname hier is dat door een korte en snelle waardebepaling, de stad zijn aandacht niet verliest en deze dus het hele traject geïnteresseerd blijft (A. Advany, persoonlijke communicatie, 14 september 2015). Deze aanname wordt bijgestaan door de gemeente, gezien deze hebben gekozen voor eStadslab als zijnde het juiste bedrijf is om te helpen met dit proces van burgerparticipatie (Gemeente Wageningen, 2015c).

Indicatoren:
Een indicator die kan worden gemeten of de burgers van gemeente Wageningen zijn vertegenwoordigd is te vinden binnen de responsquota. Wanneer tussen de 1% en 10% van de gemeentelijk inwoners zijn bereikt, is dit een vertegenwoordigend beeld voor de hele stad (Gemeente Wageningen, 2015a). Gezien de respondenten niet invullen bij welke laag van de bevolking zij horen, is de uitkomst niet meetbaar per bevolkingsgroep. Wel is het mogelijk om hiervan een beeld te krijgen door de verschillende typen formulieren te tellen en te meten of dit overeenkomt met de samenstelling van de bevolking. Na elke fase kan dit worden geëvalueerd. In figuur 5 is terug te zien wat dit opleverde voor fase 1 (gemeten tot en met 14 december 2015).



Figuur 5. Uitkomsten fase1

Samenvatting Theory of Change

Het Theory of Change model is dus berust op de documenten van de gemeente die ter beschikking zijn gesteld, uitspraken tijdens overleggen of bijeenkomsten en feedback gegeven tijdens de periode van dit onderzoek. Al deze aspecten dienen te leiden naar het hoofddoel van een beleid in 2017 dat wordt gedragen en herkend door de stad.

De eerste aanname bestaat over de start van het project namelijk het doorontwikkelen van de hoofddoelen uit *Samenredzaam* (2014) met behulp van bugerparticipatie. Het bereiken van deze eerste subdoelstelling heeft er toe geleid dat het vertalen van de hoofddoelen naar concrete

waarden mogelijk werd. De aanname was hierbij dat deze vertaling kon worden voorgelegd aan de burgers voor een peiling. Dit is dan ook het volgende subdoel geweest, welke wordt onderbouwd door de aanname dat door de peiling op diverse manieren te presenteren aan de stad, er zo het maximaal haalbare mensen wordt bereikt om te laten meedoen. Door de begeleiding van eStadslab zijn veel aannames terug te herleiden naar het vertrouwen dat de gemeente heeft in eStadslab, omdat deze veel van de communicatiematerialen aanlevert. Vervolgens wordt doorgegaan met het subdoel om thema's aan waardes te koppelen. Hierbij wordt aangenomen dat deze uitkomsten van het voorgaande subdoel te koppelen zijn aan de thema's van het sociale domein uit het beleidsplan van MO (2012). Na deze koppeling is het volgende subdoel om te komen tot gezamenlijke belangen van de stad. Hier eindigt de data verzameling van dit project, maar wordt meegenomen ter volledigheid van het model.

De doelen die hierna komen zijn het maken van scenario's, aangenomen wordt dat dit tijdens een verdiepingsbijeenkomst en een nieuwe peiling kan worden gemaakt en daarna het komen tot een eerste concept beleidskader met alle input van de stad tot dusver. Dit concept kan worden voorgelegd aan het college van Burgermeester en wethouders waarna deze het weer voorlegt aan de gemeenteraad. Wanneer de gemeenteraad dit heeft goedgekeurd kan er komen tot een beleid in 2017 dat wordt gedragen en herkend door de stad. Wat belangrijk is bij de subdoelen is het bereiken van iedereen in de stad en de interventies die hiermee te maken hebben. In het volgende hoofdstuk wordt dit, en het gebruik van bugerparticipatie in het model met eventuele successen en mislukkingen bekeken door deze naast ander wetenschappelijk onderzoek te leggen.

2. Relevante Literatuur

Om het Theory of Change model (figuur 1) en de gebruikte strategieën van gemeente Wageningen te analyseren kan er het beste met behulp van wetenschappelijke bronnen naar worden gekeken (Connell et al, 1995). Sleutelaannames van het project worden naast kennis uit wetenschappelijke bronnen geplaatst om naar het empirisch onderzoek in andere situaties te kijken. Doordat een soortgelijk project als deze nog niet is onderzocht, wordt er gekeken naar verschillende aspecten van dit project. Sociale veranderingen tewerkstellen zijn complex en dynamisch, en binnen een gehele stad al helemaal, dus gemeente Wageningen heeft er baat bij om zo veel mogelijk informatie te krijgen over waarom aspecten van het project wel of niet (zouden kunnen) werken (Brest, 2010).

Als eerst wordt burgerparticipatie en het betrekken van mensen bij het vormen van een beleid besproken. Vervolgens participatie wordt met behulp van een computer belicht, daarna de doelgroepen en de wens om iedereen te bereiken en uiteindelijk het ontwerp van het project door eStadslab in samenwerking met de gemeente.

2.1 Burgerparticipatie

Burgerparticipatie wordt verschillend gedefinieerd. Waar de Rijksoverheid (2015) spreekt van burgers die zich betrokken voelen om vrijwilligerswerk te doen voor hun buurt, heeft de Vereniging van Nederlandse Gemeentes (2015) het over "*het kunnen inspelen op ideeën en denkkracht van inwoners*". Carpini et al., benoemen voornamelijk activiteiten als discussies, luisteren naar andere mensen en besluitvorming maken op basis hiervan (Carpini et al., 2004). Participatie wordt door Cornwall (2008) uitgelegd als alles wat met mensen te maken kan hebben. Hij benoemd dat om deze reden de definitie van participatie ook voor elke doelstelling vrij kan worden ingevuld (Cornwall, 2008). Een participatie traject ingaan is verreweg geaccepteerd als dé manier om communicatie tussen burgers en overheid te verbeteren en zo te komen tot een vernieuwende democratie (Van Wessel, 2008, Cooper et al., 2006).

2.1.1 Burgerparticipatie als input voor beleid

Het idee om de burgers direct te betrekken bij de waardebepaling van een stad is niet uniek in Nederland (Michels en De Graaf, 2010, Tatenhoven et al., 2010). Gezien gemeente Wageningen met behulp van burgerparticipatie een gevoel van herkenning willen opwekken is het van belang om inwoners in een vroeg stadium al bij het project te betrekken. Dit heeft als voordeel dat de hulp en ondersteuning beter kan aansluiten bij hun behoeften waardoor de kans op een passend beleid wordt vergroot (van Wessel, 2010). Lokale kennis van inwoners biedt vaak veel voordelen en zorgt voor een praktischere uitkomst als basis voor het beleid waar ook de inwoners profijt van kunnen hebben (Bunders en Regeer, 2003, Cooper et a., 2006) Daarnaast komt nog dat een beleid gemaakt door burgers vaak een gevoel van verantwoording met zich meebrengt voor de uitvoering van het beleid (Van Wessel, 2008, Michels en De Graaf, 2012).

Cornwall (2008) bevestigd de noodzaak van transparantie over de mogelijkheden binnen dit project en wat er met burgerparticipatie kan worden ingevuld. Door dit te benoemen wordt er duidelijkheid geschept omtrent verwachtingen en acceptatie van ideeën. De gemeente geeft dit aan in hun plan van aanpak: "*Om verkeerde verwachtingen en teleurstelling bij de deelnemers te voorkomen, is het wenselijk om de algemene belangen zoveel mogelijk als kaders weer te geven*" (gemeente Wageningen, 2015a, p15). Er dient een duidelijke afbakening te zijn vanuit de gemeente om te laten

zien wat binnen het project wel en wat niet kan worden bewerkstelligd door de stad (Cornwall, 2008). Deze afbakening kunnen worden teruggevonden in de peilingen, waar gerichte vragen worden gesteld, maar ook in de opzet van de verdiepingsbijeenkomsten. De duidelijke instructies van zowel eStadslab als de gemeente, zorgen dat de conversatie over een bepaalde inhoud gaat en er een uitkomst komt die bruikbaar is om aan de stad terug te leggen en uiteindelijk te gebruiken voor een beleidskader (eStadslab, 2015b). Op de website van Samen Wageningen is informatie te vinden omtrent het project (Samen Wageningen, 2015a, Samen Wageningen, 2015b). De kaders die de gemeenteraad echter aan dit project heeft voorgesteld zijn hier niet op terug te vinden (Gemeente Wageningen, 2015a). Er wordt vermeld dat de gemeenteraad de kaders vaststelt, maar niet welke deze zijn. Wel wordt benoemd wat er met de input van de stad wordt gedaan (Samen Wageningen, 2015a).

2.1.2 Burgerparticipatie als activering

Zoals genoemd stuurt de overheid op gezamenlijke initiatieven en legt de verantwoordelijkheid dichter bij de burger (Rijksoverheid, 2015). Verschillende aspecten van het burgerparticipatie traject kunnen motiveren om lokale initiatieven te starten en/of verder te ontwikkelen (Cornwall, 2008). Zo kunnen er tijdens de bijeenkomsten netwerken ontstaan, of als het beleid in stand is gekomen, initiatieven uit de buurt komen door een betere samenwerking. Ook door over bepaalde stukken controle te geven, zoals het koppelen van gemeten waardes aan thema's, of het verdelen van een budget, geeft een verantwoordelijkheid aan burgers over hun leven in de stad (Michel en De Graaf, 2012, Cornwall, 2008). Hoewel dit effect pas te meten is nadat het beleid voor het sociale domein is vastgesteld, is dit wel een bijkomend aspect van het gehele bugerparticipatie project.

2.1.3 Gat tussen burgers en overheid

Uit onderzoek blijkt dat er een gat bestaat tussen overheid en burgers (Van Wessel, 2008). Waar vaak vanuit wordt gegaan bij participatieprojecten is als de methodologie en aanpak maar juist zijn, volledige participatie vanzelf plaats vindt. Vaak wordt er gedacht dat door alleen de bugerparticipatie te faciliteren er ook daadwerkelijk burgers op af komen. Het scenario dat mensen niet op komen dagen wordt vaak niet besproken (Van Wessel, 2008). Ook bij het project van de gemeente wordt de mogelijkheid van geen of onvoldoende reacties nauwelijks benoemd. In het communicatieplan staat een minimum aantal respondenten welke nodig zijn, maar niet wat er gebeurt als dit aantal niet wordt behaald (Gemeente Wageningen, 2015b). Er kunnen echter redenen zijn waardoor burgerparticipatie niet altijd werkt. Een eerste reden kan zijn dat mensen niet deel kunnen nemen. Dit kunnen bijvoorbeeld mensen zijn die er simpelweg geen tijd voor hebben door werk, druk sociaal leven of mantelzorgers. Ook bepaalde zwakkere doelgroepen in de samenleving die fysiek niet kunnen deelnemen, of mensen die geen toegang hebben tot een computer met internet kunnen onbedoeld worden uitgesloten. De gemeente gaat hier mee om door hun sociale contacten te bereiken, om de moeilijke doelgroepen zoals mensen met een beperking of ouders ook een stem te laten hebben in dit project. Door het verstrekken van papieren formulieren die kunnen worden ingeleverd bij de balie of door middel van een foto te maken en op te sturen worden zo veel mogelijk ingangen om de peiling in te vullen benut.

2.1.4 eParticipatie

Om de volledige stad te kunnen bereiken en motiveren om mee te doen met burgerparticipatie wordt met behulp van digitale inzet geprobeerd om mensen te bereiken. De gemeente gebruikt

hiervoor onder andere de website (Samen Wageningen, 2015a), sociale media (Gemeente Wageningen, 2015e, Gemeente Wageningen, 2015f) en e-mails. Dit zijn allemaal voorbeelden van eParticipatie. Met eParticipatie wordt bedoeld het gebruik van middelen op de computer om zowel informatie te verstrekken als informatie van burgers te ontvangen. Door middel van eParticipatie kan er ondersteuning worden gegeven aan het participatietraject en kunnen burgers reageren op hun medemens en reacties of informatie van gemeente (Macintosh en Whyte, 2008, Cooper et al., 2006, Schmidt et al., 2012). Tegelijkertijd biedt een website ook mogelijkheid voor overleg, discussieruimte en overeenstemming tussen de participanten (Macintosh en Whyte, 2008). Hoewel er geen ruimte is voor discussie op de website van Samen Wageningen, heeft eStadslab wel ervoor gezorgd dat de laatste tien reacties op de peiling te zien zijn, inclusief de opmerkingen die daarbij zijn ingevuld. Hiermee zou het invullen van de peiling worden gemotiveerd (Persoonlijke communicatie, A. Advany, 28 oktober 2015).

Uit een onderzoek van Wang et al., (2012) blijkt dat wanneer online deelneming door internetgebruikers gezien wordt als makkelijk het ook wordt ervaren als nuttig. Door de eerste peiling klein te hebben gehouden met slechts acht vragen, wordt hier mee tegemoet gekomen. Ook door vooraf de waardes bij de adviesraden te laten beoordelen, is er nog een vertaalslag overheen gegaan om het invullen makkelijker te maken (Gemeente Wageningen, 2015g). Door het bijwonen van het invullen van de vragenlijst kan er ook worden gekeken naar mensen problemen of moeilijkheden mee hebben op de website (Macintosh en Whyte, 2008). Een testgroep voor het project online gaat is hierbij een uitkomst. Dit is zowel door de testgroep van eStadslab, door de beleidsmedewerkers en door een sociale partners getest voordat het project online ging (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 16 oktober 2015).

Een andere manier van eParticipatie is het gebruik maken van sociale media. Om sociale media positief te laten bijdragen aan de dialoog tussen burger en overheid dient er professioneel te werk te gaan. De vragen en antwoorden die gepubliceerd worden dienen onder toeziend oog van een ervaren communicatie expert te gebeuren (Martin et al., 2015). Deze moet met kennis van sociale media handelen, en het gesprek met de burgers aan gaan. Een constante stroom van informatie is belangrijk om de participatie in stand te houden (Cornwall, 2008) en burgers zijn eerder geneigd zijn een account te volgen dat ook daadwerkelijk iets verstuurd (Martin et al., 2015). Om deze redenen moet er dus wel actief gebruik worden gemaakt van de sociale media accounts. Het gebruik van sociale media in de landen van de Europese unie wordt al het meest gedaan door de Nederlands overheidsinstanties met 69% die hier gebruik van maken (Martin et al., 2015). Wat echter door de gemeente niet veel wordt gedaan, is de accounts gebruiken om deze dialoog op gang te helpen. Op zowel de facebook (Gemeente Wageningen, 2015f) als de Twitteraccount (Gemeente Wageningen, 2015e) wordt het project slechts genoemd met de vraag om te reageren op de peiling, maar geen suggestie om op de accounts zelf een dialoog op te starten. Dit biedt echter grote mogelijkheden om zowel het gat tussen burger en overheid te verkleinen, vertrouwen te krijgen in de gemeente en de burgers een gevoeld geven om serieus genomen te worden. Ook de discussie tussen burgers onderling kunnen ervoor zorgen dat meerdere meningen worden gelezen en gehoord (Michel en De Graaf, 2012). Door publiekelijk de discussie plaats te laten vinden kan er vanzelf sociale eenheid worden gecreëerd (Van Wessel, 2008).

eParticipatie heeft ook nog een voordeel dat het scheelt in de kosten. Er kunnen in korte tijd veel verschillende reacties worden gemeten zonder berichten te transcriberen of te analyseren. (Macintosh en Whyte, 2008). Zowel de twitter als de facebookpagina kunnen kosteloos worden ingezet voor dialoog, discussie, reclame en bereikbaarheid tussen burgers en overheid maar ook

burgers onderling. Mocht er toch financiële middelen er voor zijn, zou hierin kunnen worden geïnvesteerd om op zowel facebook als twitter de berichten vaker te laten zien aan de volgers.

2.2 Iedereen bereiken

Zoals eerder vermeld heeft de gemeente als doelgroep voor het project 'de stad'. Hiermee wordt bedoeld iedereen die in Wageningen woont, werkt, studeert maar ook iedereen die voor Wageningen werkt. De gemeente en de gemeenteraad worden ook meegenomen onder de noemer 'de stad' gezien deze ook deelnemer van het project zijn (Gemeente Wageningen, 2015a). Door het specifiek benoemen van meerdere doelgroepen binnen de algehele doelgroep kan de communicatie hierop aangepast worden en het mogelijk bereik worden vergroot (Cornwall, 2008). Ondanks dat de gemeente Wageningen 'de stad' als doelgroep noemt, zijn er tijdens de eerste peiling ook aparte doelgroepen te identificeren. Verschillende formulieren zijn namelijk gemaakt in de eerste fase bedoeld voor jongeren (onder de 25 jaar oud), mensen die een andere taal spreken, zwakbegaafden en laaggeletterden (Samen Wageningen, 2015a). De visuele uitingen zijn aangepast in zoverre dat ze voor iedereen toegankelijk zouden zijn. Zwakbegaafden en laaggeletterden werden daarnaast ook nog benaderd vanuit hun sociale partners. Door deze sociale partners te betrekken in het project, kunnen zij motiveren hun achterban en patiënten te laten meedoen. Begeleiders en verzorgers kunnen bijvoorbeeld mensen met een beperking en zwakbegaafde helpen formulieren in te vullen om ook de stem van deze doelgroep te laten meetellen.

Hoewel participatie een definitie heeft van iedereen betrekken, kunnen degelijke projecten ook dienen om juist bepaalde groepen verder weg te drijven van de gemeente tenzij er expliciet moeite is gedaan om deze te betrekken (Cornwall, 2008). In het onderzoek van Michels en De Graaf (2012) wat was uitgevoerd in Eindhoven en Groningen kwam namelijk naar voren dat het merendeel van de participanten hoogopgeleide mannen waren, welke vaak al sowieso betrokken waren in veel belangenbehartigers groeperingen. Gezien in de peilingen niet wordt gevraagd naar geslacht, leeftijd en opleidingsniveau kan dit mogelijk ook een resultaat zijn van het project Samen Wageningen. Wat echter anders is in de burgerparticipatie van Wageningen ten op zichtte van Groningen en Eindhoven, is dat er hier om waarde wordt gevraagd, en niet direct om ideeën voor een concrete aanpak binnen het sociaal domein. Ook later in het project, is de doelstelling van de gemeente om te komen tot een beleidskader met de stad. De invulling van dit kader wordt later pas ingevuld. Dit zou de lat om mee te doen lager kunnen leggen.

Tegenstanders van een participatie project zouden ook als doelgroep kunnen worden aangemerkt. Een mogelijke aanname vanuit deze burgers is dat de politiek en de overheid niet geven om de normale mens en er geen enkele manier is om de politiek en overheid te beïnvloeden. Deze mensen kunnen ook worden aangemerkt als moeilijk te bereiken groepen waarvoor een aparte aanpak nodig is. Een gezamenlijke plaats om te kunnen communiceren is voor deze mensen niet nodig, maar meer een aanpak die gericht is op overtuiging, acceptatie en informatievoorziening. Juist de ontevreden, wantrouwende burgers dienen bereikt te worden om deze negatieve connectie met de overheid weg te nemen (Van Wessel, 2008).

Identificeren wie er meedoen, en vooral wie er niet meedoen aan een participatieproject is dan ook van essentieel belang om te kunnen beoordelen of de verschillende doelgroepen zijn bereikt en of de uitkomsten dus de stad representeren (Cornwall, 2008). In het project ontwerp van de peilingen, wordt dit niet als zodanig meegenomen. De verschillende formulieren geven een indicatie, maar met behulp van sociale partners kunnen meerdere doelgroepen de reguliere peiling invullen of kunnen mensen zonder beperking ook een formulier bedoeld voor mensen met een beperking invullen.

2.3 Project opzet

Het volgende stuk zal gaan over de opzet van Samen Wageningen. De gemeente Wageningen heeft bij de start van dit project gekozen voor een extern bedrijf om het gehele traject van burgerparticipatie naar een beleid te begeleiden (Gemeente Wageningen, 2015a). Dit bedrijf is, zoals eerder genoemd, eStadslab (eStadslab, 2015).

Een burgerparticipatie project moet niet veel tijd consumeren om te voorkomen dat mensen hun interesse verliezen en dus de eerste participanten afhaken (Cornwall, 2008). Om deze redenen is er ook voor gekozen om een snel traject te doen, met minder dan een half jaar burgerparticipatie en snel opvolgende fases van het project (Samen Wageningen, 2015b, Gemeente Wageningen, 2015a).

2.3.1 Design thinking

eStadslab noemt dat zij gebruik maken van Design Thinking voor het vormgeven van dit project (Samen Wageningen, 2015b). Design thinking worden door eStadslab zelf omschreven als "*een methode waarbij mensen niet gevraagd wordt wat hun huidige behoefte is, maar welke waarden ze belangrijk vinden*" (Samen Wageningen, 2015b). Hiermee wordt gepoogd om uitkomsten te krijgen zodat mensen zelf werken aan een oplossing, of in dit geval, een beleidskader. In wetenschappelijke artikelen wordt Design Thinking omschreven als een tool of een methodologie waar de focus ligt op het creëren van innovatieve ideeën door informatie te verzamelen, feedback te ontvangen, herontwerpen en weer terug leggen aan de doelgroep (Bensen en Dresdow, 2013). De kern hierachter is uit te vinden hoe mensen iets zien en hoe ze over iets denken. Daarnaast is een deel van design thinking om niet beslissingen te maken, maar ideeën en keuzes te combineren in mogelijke scenario's (Razzouk en Shute, 2012). Met Samen Wageningen worden de ideeën vanuit de stad verwerkt om tot een innovatief nieuw beleid te komen, waarbij de gemeente geen directe input aanlevert. Zij beslist slechts de kaders waarin dit beleid gemaakt kan worden (Gemeente Wageningen, 2015a). Design thinking zorgt er dus voor dat de aanpak van dit project voornamelijk de nadruk heeft gelegd om de input vanuit de stad te vormen tot innovatieve ideeën. Wetenschappelijke literatuur bevestigd deze werkwijze als effectief zijnde. Zo concluderen Razzouk en Shute (2012) ook na het onderzoeken van 45 Design Thinking projecten, dat de beste manier om tot een oplossing te komen van complexe problemen is om mensen de mogelijkheid geven om te communiceren en kritisch na te denken over de inhoud, en dit gebruiken om nieuwe informatie te creëren.

2.3.2 Focus groups

Tijdens de verdiepingsbijeenkomsten, wordt ervoor gekozen om in groepjes te werken om zo nog dieper op de materie in te gaan en om van elkaar te leren (Gemeente Wageningen, 2015a). Hier dient zich ook een raakvlak met een andere theorie aan; Focus groups. Focus groups zijn kleine groepen waarin wordt gediscussieerd over bepaalde onderwerpen visies en inzichten uit te wisselen, om zo van elkaar te leren en tot een consensus te komen (Kitzinger, 1994). Dit kan terug worden gevonden bij de bijeenkomst bijdragend aan het subdoel waarden koppelen aan thema's, waar in groepjes aan een poster wordt gewerkt over wat er moet worden voorgedragen aan de stad. Deze manier wordt als ideaal omschreven door Kitzinger (1994) omdat dit ervoor zorgt dat er concepten en hypothesis uit voort komen waarop kan worden verder gebouwd.

Desondanks dat een verdiepend traject met de juiste vertegenwoordiging als ideaal kan worden gezien, is de keerzijde dat dit zeer moeilijk is om te behalen en zeer tijd consumerend is. Veel burgers zijn niet dagelijks bezig met de overheid en politiek en houden vooral de massa media in de gaten.

Vaak zijn er kleine pieken waanneer de burgers zich politiek bemoeien maar dit is dus niet van lange duur en vaak toegespitst op specifieke issues (Van Wessel, 2008).

Samenvatting Wetenschappelijke Literatuur

Burgerparticipatie wordt dus gezien als een goede manier om burgers en gemeente dichterbij elkaar te brengen. Het gebruiken van burgers om input te krijgen voor een toekomstig beleid is echter gebonden aan balans. Te veel informatie stoot af, te weinig informatie laat een oppervlakkig beeld zien. eParticipatie is een manier om goedkoop een grote groep mensen te bereiken met behulp van een computer. Sociale media, e-mail en websites zijn allemaal mogelijkheden die de gemeente gebruikt om mensen te bereiken. Iedereen bereiken is dan ook een doel van de gemeente, maar is lastig om te behalen.
Het project is opgezet door eStadslab en goedgekeurd door de gemeente. Het gebruik van Design thinking zorgt ervoor dat de gemeente geen directe input levert voor het beleid, maar dat alle input wordt gemeten en weer teruggelegd aan de stad. Hoewel er een groot bereik wordt gewenst, kan er met behulp van focus groups tijdens de verdiepingsbijeenkomsten toch vorm worden gegeven aan de verdiepende opdrachten.

3. Evaluatie

Het project Samenredzaam+ werd bijgewoond vanaf begin september tot en met half december 2015. Gedurende de opstartfase van het project kwamen veel aannames naar voren zoals eerder genoemd in dit verslag. In dit hoofdstuk wordt er empirisch gekeken naar het onderzoek en zullen de belangrijkste aannames worden bekeken en waartoe deze aannames hebben geleid in de praktijk. Er wordt hiermee antwoord gegeven op wat de resultaten zijn van de interventies in relatie tot de doelstellingen van *Samen Wageningen* en in relatie tot de doelstellingen van *Samenredzaam+*. Daarnaast wordt er antwoord gegeven over de doeltreffendheid van de projecten.

Als eerste wordt gekeken naar de stappen die zijn gezet in het ToC model (figuur 1) in de periode van september tot en met half december 2015. De eerste gaat over de waarden van de stad en de aanname dat deze een goede basis zijn voor *Samen Wageningen*. Daarna volgt de aanname gekoppeld aan de waardebepaling, namelijk dat op deze manier inzicht kan worden verkregen in wat de stad belangrijk vindt. Vervolgens wordt de aanname besproken omtrent het koppelen van de individuele waardebepaling met de vastgestelde thema's met behulp van een verdiepingsbijeenkomst. Uiteindelijk wordt de aanname besproken dat gezamenlijke belangen kunnen worden bepaald met behulp van het terugleggen van resultaten, een online peiling en een tweede verdiepingsbijeenkomst.

Waarden
De waarden van Samen Wageningen zijn berust op het voorgaande project *Samen redzaam* (2014). Het gebruiken van waarden is gekoppeld aan de aannames van eStadslab, die deze project opbouw begeleid. Deze waarden kunnen in deze context een betekenis hebben in morele, geestelijke en sociale zin. In 2014 is bij de afronding van project *Samen Redzaam* het doel gesteld om *Samenredzaam+* te ontwikkelen en dus door te bouwen op de doelstellingen uit *Samen Redzaam*. Bij deze vaststelling kan gesteld worden het doel te hebben gehaald van 'Waardes van de stad'. Bij de aanvang van dit onderzoek werd gevraagd vanuit eStadslab om de waarden terug te brengen naar de essentie: waarom vindt de stad iets? (Persoonlijke communicatie, A. Advany, 14 september 2015). In september 2015 zijn om de waarden een praktischere betekenis te geven brainstormsessies geweest met beleidsmedewerkers van de gemeente. Waarden die al vaststaan in de wet mochten niet de mogelijkheid krijgen om ter discussie te worden gesteld. De concrete invulling van de waarden konden zo in een stelling worden geplaatst zodat ook het tweede subdoel van 'Definities waarden' konden worden bereikt. Deze subdoelstelling was bereikt toen de waardes waren goedgekeurd door de projectgroep en eStadslab.

Waardebepaling.
Nadat er een concrete invulling was gegeven aan de waardes konden deze aan de stad worden voorgelegd. Hoewel er op de website de mogelijkheid was om zelf waardes toe te voegen, werd er aangeraden niet te veel waardes te vragen aan de stad, om de interesse vast te houden (Persoonlijke Communicatie, A. Advany, 22 september 2015). Een ideale balans tussen waarden bevragen in zoverre dat tot een beleid kan gekomen, maar tegelijkertijd niet tegen werkt om mensen te laten reageren. Deze balans werd vastgesteld door eStadslab, wat uitkwam op acht vragen waar mensen tussen twee waarden konden kiezen.

Met eStadslab en de projectleider werd vervolgens nog besproken hoe jongeren te bereiken zouden zijn. De middelbare school in Wageningen kwam ter sprake en de jongerenraad als testgroep en als kans om jongeren te bereiken. Zoals in het uiteindelijke aparte formulier, wordt hier gericht op

jongeren onder de 25 jaar oud. Het niet benoemen of gebruiken van de Wageningen universiteit (met ruim 8.000 jongeren) is in deze stap dus opvallend (Wageningen UR, 2016a).

Voorlopend op de peiling werd het gebruik van kunst en cultuur als bindend middel besproken. Na een gesprek met de Wageningse Camera Club werd er besloten de stad letterlijk in beeld te gaan brengen door middel van groepsfoto's van hobbyclubs, gezelschappen of scènes op straat en deze te presenteren op de website en bij sociale media-uitingen (Persoonlijke communicatie, projectgroep, 28 september 2015). Op 6 oktober 2015 is tijdens de gemeenteraadsbijeenkomst het hele project voorgesteld aan de gemeenteraadsleden. Ook werd hier verteld wat de rol van de raad zal zijn (zeggenschap) en werd er geopperd om een klankbordgroep samen te stellen. Hier viel een opmerking van het CDA op, die vond dat de waarden van de achterban al bekend zouden moeten zijn, gezien deze op de partij stemt (Persoonlijke communicatie, Gemeenteraadslid CDA, 10 oktober 2015). De CDA is daarna ook niet vertegenwoordigd geweest in de klankbordgroep van de gemeente.

Tijdens het bespreken hoe de stad is te bereiken viel Idealis als bedrijf op, een verhuurbedrijf verantwoordelijk voor veel studentenhuisvesting, om naar uit te reiken om Samen Wageningen op te nemen in hun nieuwsbrief en deze naar hun klanten te versturen (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 3 december 2015). Dus ondanks dat de Wageningen Universiteit niet wordt genoemd, worden studenten wel bereikt als deze via Idealis huren. Daarnaast zijn voorafgaand aan de peiling de interventies besproken en uitgevoerd zoals genoemd in hoofdstuk 1 en terug te vinden in de ToC in figuur 1. Tussen 24 oktober en 14 december heeft de stad de mogelijkheid gekregen om te reageren op de peiling op zowel de website als op papier. Op de website was de mogelijkheid om de laatste tien ingevulde peilingen terug te zien, om ervoor te zorgen dat mensen met "*koudwatervrees"* toch zouden reageren. De mogelijkheid om te reageren op elkaars ingevulde vragenlijsten was uitgezet, om zo niet onder te doen aan de waardebepaling (Persoonlijke communicatie, A. Advany, 23 oktober 2015). Door de interventies die zijn gekozen en uitgevoerd door de gemeente heeft dit geleid tot een resultaat van 2409 respondenten (figuur 4). Hoewel het belang van de interventies afzonderlijk moeilijk is te meten, kan er worden gesteld dat de gekozen interventies zouden kunnen samenhangen met het respondenten aantal.

Waardes aan thema's koppelen

Tijdens de eerste verdiepingsbijeenkomst op 19 november was het doel van de avond om de gevonden waardebepaling van de stad te koppelen aan de elf thema's van het sociale domein. Op de avond zelf konden mensen bij binnenkomst een thema kiezen waarna ze in groepjes het thema aan de gevonden waarden konden koppelen. Een grote voorkeur leek te bestaan voor het thema jongeren, maar desondanks waren alle thema's vertegenwoordigd door vijf of meer participanten, zoals ook wordt genoemd als minimum aantal in de indicators voor dit subdoel.

Tijdens de verdieping diende er een poster te worden ingevuld waarop vier vragen stonden. De eerste vraag ging over de eerste ideeën bij het thema aan de hand van de resultaten; wat betekenen de voorkeuren van de stad voor het thema. De volgende vraag was welke kansen en risico's bij deze uitkomsten horen en vervolgens welke overeenkomsten en verschillen. Als laatst werd er gevraagd wat moest worden voorgeld aan de stad. Nadat de poster was voltooid was er tijd vrijgemaakt om tussen de thema's door te lopen om te kijken waar verbindingen tussen thema's mogelijk was, en om nieuwe ideeën bij elkaars thema te generen. Na afloop van de avond werd en plenair bijeengekomen en werd het gedicht van de stadsdichter voorgedragen (Gemeente Wageningen, 2015j). Het behalen van dit subdoel werd duidelijk na de verdiepingsbijeenkomst. Met het minimum van 5 personen pet thema behaald, was er voor elk thema tot een koppeling gekomen van waardes en thema's. De

interventies om mensen naar de verdiepingsbijeenkomst te halen en de aanpak van de avond heeft er dus voor geleid dat dit subdoel is behaald.

Samenvatting evaluatie

De belangrijkste aannames liggen dus omtrent de effectiviteit van het meten van waardes en de koppeling van waardes aan thema's met behulp van een verdiepingsbijeenkomst. Deze hebben ertoe geleid dat in de praktijk deze zijn voorgelegd aan de stad en zijn beantwoord door 2409 mensen. Dit is een resultaat die voortkomt uit de interventies van zowel eStadslab als de gemeente. De doelstellingen van waardes van de stad, waarde definities, waardebepaling en waardes koppelen aan thema's zijn hiermee bereikt. De effectiviteit hiervan laat zich zien in de opkomst tijdens de eerste verdiepingsbijeenkomst en respondenten aantallen. De lange termijn effecten van deze doelstellingen zijn echter nog niet te meten, maar kunnen in de toekomst worden achterhaald door het doen van meer empirisch onderzoek onder de mensen die werken, studeren, wonen of werken voor Wageningen.

Discussie

Voordat het onderzoek kan worden geconcludeerd moet er eerst kritisch worden gekeken naar het model en gebruik van de Theory of Change, de zienswijze, de strategieën en keuzes gemaakt in dit project. In dit hoofdstuk wordt gekeken naar de beperkingen van het onderzoek en wat dit betekent voor de resultaten in de periode tot half december 2015

Theory of Change

Om te onderzoeken hoe de doelen van de gemeente zijn opgebouwd is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van een Theory of Change. Wanneer namelijk de ToC wordt toegepast als evaluatie aanpak in plaats van een middel om strategie te ontwikkelen, kan er een expliciet model ontstaan waaruit de gemeente lering kan trekken (Taplin et al, 2013). Een deugdelijk ToC model kan de verandering die de strategie van een organisatie beoogd, als voorspeller gebruiken voor de mogelijke impact. Het model wat gepresenteerd is, is niet statisch maar iets waar op verder kan worden gebouwd en waar aannames en indicatoren aan kunnen worden toegevoegd naarmate het project vordert (Brest, 2010). Het deel wat nu wordt meegenomen in het model, is niettemin wel een van de meest doorslaggevende voor de vorming van het beleid, gezien hier aannames over het startpunt van het project in zijn verwerkt en met de input van de stad naar gezamenlijke belangen toe is gewerkt.

Toch kan het zo zijn dat een ToC wellicht niet een gepast instrument is voor een dynamische omgeving zoals waar de gemeente zich in bevindt (Brest, 2010). Hoewel de gemeente in dit geval vooral geïnteresseerd is in de impact van hun aanpak, is dat moeilijk te meten. Door het gebruik van een ToC model in combinatie met burgerparticipatie worden de standaard manieren van evalueren tenietgedaan. Het gebruik van controlegroepen en vergelijkingen met andere gemeentes zijn moeilijk inzetbaar omdat een vergelijkbare stad, aanpak en uitkomsten onmogelijk zijn te vinden. Elke stad zal een andere cultuur met zich meebrengen en al zou exact dezelfde aanpak zijn gebruikt, is het nog moeilijk te voorspellen of dit dezelfde uitkomsten met zich meebrengt. Per individu zijn ook niet meerdere ‘behandelingen’ mogelijk, gezien alle burgers van de gemeente dienen te worden bereikt in dit project. Veel uitkomsten kunnen ook context gerelateerd zijn. Elke interventie die wordt gedaan om mensen op de peiling te laten reageren zou afzonderlijk moeten worden gemeten om er achter te komen welke rendabel genoeg zijn om mee te nemen in een vervolgstap. Een voorbeeld hiervan zou zijn geweest om op de website te vragen hoe men over *Samen Wageningen* heeft gehoord. De interventies als kranten, sociale media of de abricampagne konden dan worden gewogen. Het blijft dan wel een belangrijke vraag op welk moment een interventie ervoor heeft gezorgd dat een subdoel succesvol is geweest en of het project zichzelf heeft of gaat terugverdienen (Connell et al., 1995). Wel kan door het ToC model worden bekeken of de gebruikte interventies voor de eerste verdiepingsbijeenkomst, dezelfde effecten heeft op het komen naar de tweede verdiepingsbijeenkomst. Het ToC model kan dan als voorspeller dienen bij de volgende subdoelen.

Dialoog met burgers

Burgerschap is in de manier waarop dit project is vormgegeven (waardebepaling, thema’s koppelen en komen tot gezamenlijke belangen) niet gezien als politiek georiënteerd en dynamisch, maar is gezien als iets stabiels en wat niet snel veranderd (Van Wessel, 2008). Het beleid wordt immers vastgesteld voor vier jaar (Gemeente Wageningen, 2015a). Hoewel burgers vanuit de overheid vaak worden gezien als een stabiele doelgroep die niet veranderd, staat dit in contrast ten opzichte van de politieke standpunten en voorkeuren van mensen, wat continue fluctueert (Van Wessel, 2008). Het politieke aspect wordt ondanks dat de gemeenteraad betrokken is weggelaten uit het participatie traject. Ook de klankbordgroep van de gemeenteraad wordt geacht meer procesmatig te denken, en

niet over politieke standpunten. Door het vragen naar waarden in plaats van concrete standpunten of behoeftes tijdens de peiling, worden politieke standpunten niet gemotiveerd.

Om meer te kunnen inspelen op de dynamiek van burgers, was en is het mogelijk om discussies te initiëren. Klankbordgroep sessies en het gebruik van een discussieforum op de website kan een toevoeging geven aan wat er met de input van de stad wordt gedaan (Connell et al., 1995). Door de website van Samen Wageningen werd dit echter niet beschikbaar gemaakt en discussie is alleen mogelijk geweest op de bijeenkomsten. De reden voor het niet openen van discussies werd gegeven om ervoor te zorgen dat mensen niet alleen op elkaar reageren, maar dat de waardebepaling werd ingevuld (Persoonlijke communicatie, A. Advany, 23 oktober 2015). Voor respondenten kunnen echter de discussies een toevoeging geven wanneer deze worden gestructureerd en geleid door een capabel persoon. Het voordeel van een openbare discussie is ook dat burgers worden gedwongen om met hun medeburgers van gedachten te wisselen en hun horizon te verbreden (Van Wessel, 2008). Dit betekent echter niet automatisch dat deze hun mening ook aanpassen (Michels en De Graaf, 2012), maar de mogelijkheid wordt geboden (Van Wessel, 2008). Deze individuele uitingen kunnen de herkenbaarheid en het dragen van het beleid tenietdoen (Van Wessel, 2008). De waardebepaling naar de thema's verdelen is dan ook niet een volledig beeld van alle uitspraken van de burgers. Omdat deze invulling een interpretatie is van meer dan 2.000 reacties, is er maar één manier om deze te toetsen en te verbeteren. Namelijk door de uitwerking weer aan alle deelnemers en de stad Wageningen voor te leggen (Gemeente Wageningen, 2015g).

Het gebruik van sociale media om de doelgroep te bereiken is een nieuwe ontwikkeling maar kan grote voordelen geven wanneer juist ingezet. Een dialoog kan hiermee op gang worden gebracht, iets wat met enkel nieuwsberichten niet volledig wordt uitgebuit door de gemeente Wageningen. Vaak heeft dit met onwetendheid vanuit de gemeente over de mogelijkheden, maar ook gebrek aan middelen kan hier een reden voor zijn. Gebruik van sociale media kan een manier zijn om de relatie met de inwoners te verbeteren (Martin et al., 2015) en het gat tussen overheid en burger verkleinen (Van Wessel, 2008). Het gevoel van gehoord te worden kan worden bevestigd door online communicatie te benutten.

Zoals al genoemd in voorgaande hoofdstukken wordt de jongerenraad ingezet als tester voor de peiling en worden een huisvestingbedrijf aangeschreven om meer jongeren te bereiken (Persoonlijke communicatie, B. Bonting, 3 december 2015). Wat echter een grote uitkomst zou zijn met betrekking tot het bereiken van jongeren, maar óók voor het gehele project is de inzet van de Wageningen Universiteit. Hoewel dit project als onderzoeksopdracht is aangedragen bij de universiteit, is er echter geen communicatie richting de universiteit gegaan met betrekking tot Samen Wageningen. Los van de ruim 6.000 autochtone leerlingen die de universiteit telt (Wageningen UR, 2016a) heeft de universiteit een heel dossier met veel kennis en toepassingen met betrekking tot burgerparticipatie (Wageningen UR, 2016b). Ook het aanbieden van stageplaatsen en meer onderzoeksplaatsen voor zowel bachelor als master studenten kan voordelen hebben met betrekking tot verdere evaluatie. Een bijkomend voordeel is dat het gebruik van studenten niet het budget aantast, maar wel toegang geeft tot wetenschappelijke onderzoeken.

Waardes en thema's

De waarden van deze mensen zelf, is voor een overheid vaak niet genoeg om communicatie over te hebben (Van Wessel, 2008) en ook hier berusten de waarden uit een voorgaand project. Wel is dit voorgaande project, Samen Redzaam, op een minimale manier tot stand gekomen door aan burgerparticipatie te doen (Gemeente Wageningen, 2014). De waardes van de stad, of de discussie

hoe deze vorm te geven, had wellicht al met de stad kunnen worden besproken voor er een weging aan te hangen.

Het concept van de uitwerking wordt ook voorgelegd aan de klankbordgroep van de gemeenteraad (8 december) en de klankbordgroep van de Adviesraad WMO (9 december). Om tot een verdiepend project te komen met participanten is het nodig om deze te blijven betrekken, vanaf het identificeren van de punten die besproken moeten worden tot de beslissingen genomen moeten worden. Wanneer er echter niet voldoende mensen worden bereikt, of een niet breed genoeg publiek, kan de verdieping ondanks de tactiek, oppervlakkige uitkomsten brengen (Connell et al., 1995). Desondanks kan er tegelijkertijd ook van een oppervlakkig traject worden gesproken wanneer er helemaal geen verdieping plaatsvindt. Dit staat echter haaks tegenover het principe van een focusgroup, waar juist door een kleine groep mensen tot een verdieping wordt gekomen. Wanneer er wordt gekeken naar het communicatieplan van de gemeente, wordt de optie van te weinig mensen betrekken of niet representatief zijn voor de bevolking niet als zodanig benoemd als risicofactor (Gemeente Wageningen, 2015b). Een reden hiervoor is terug te vinden in het vertrouwen in eStadslab, en in hun plan van aanpak (Gemeente Wageningen, 2015a).

Door het telkens terugleggen van data aan de stad kan het zijn dat bugerparticipatie als vermoeiend wordt ervaren. Dit kan ertoe leiden dat participatie projecten in de toekomst cynisme oproepen en wordt het meedoen aan participatieprojecten gezien als vruchteloos en vermoeiend (Cornwall, 2008). Er is niet een bepaald aantal aandacht dat mensen kunnen geven maar informatie kan wel worden gebuikt om relaties te versterken en het gat tussen overheid en burger te dichten (Van Wessel, 2008). De afweging zit alleen vaak in hoeveel informatie beschikbaar wordt gesteld aan de stad. Er wordt namelijk ook aangenomen dat hoe meer informatie wordt uitgestuurd, hoe meer afhakers (Samen Wageningen,2015b).

.

Conclusie

Het doel van dit onderzoek is om te bekijken hoe het project Samen Wageningen door middel van burgerparticipatie een praktische invulling geeft aan de waarden van de stad zodat er gewerkt kan worden aan een concreet beleid kan komen dat met de stad is samengesteld en door de stad wordt gedragen en herkend.
Het project *Samen Wageningen* is opgezet en uitgevoerd door eStadslab en Gemeente Wageningen. Zij hebben zich gericht op alle mensen die in Wageningen wonen, werken, studeren en voor Wageningen werken. Dit onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een Theory of Change model. Hierin zijn aannames, interventies en indicatoren opgenomen om te beoordelen of de gemeente zijn doelen bereikt en waarom of waarom niet. Er wordt uit gegaan van een doorontwikkeling van *Samen Redzaam* (2014) als startpunt voor *Samenredzaam+.* Hiervoor zijn de doelstellingen uit *Samen Redzaam* (2014) omgevormd naar concrete invullingen als startpunt voor de waardebepaling van de stad. Na de waardebepaling waarop 2409 mensen hebben gereageerd, is er een verdiepingsbijeenkomst geweest waar de uitkomsten van de waardebepaling werd gekoppeld aan de 11 thema's van het sociale domein. Deze uitkomsten zijn vervolgens samengevat om ook deze uitkomsten terug te leggen aan de stad. Dit is op moment van schrijven nog bezig.

Terugkijkend naar de periode van september 2015 tot en met half december 2015 kan worden gezegd dat de gemeente op de volgende manieren heeft bijgedragen aan het hoofddoel door het bereiken van de volgende subdoelen:

- Waardedefinitie tot stand gekomen
- Waardebepaling van de stad ontvangen
- Waardes aan thema's gekoppeld

Ten aanzien van de doelstelling van het Samen Wageningen en de onderzoeksvragen zijn er vier aanbevelingen te onderscheiden.

Aanbeveling 1: Opgebouwde kennis en ervaring over burgerparticipatie– na afronding van het Samen Wageningen project – blijvend benutten

Het ToC model zorgt ervoor dat een project bij de opzet expliciet onderbouwd met veronderstellingen over de werking van interventies. De onderbouwing is gebaseerd op praktische kennis en ervaring en/of wetenschappelijke kennis en inzichten. Op grond daarvan kan worden gesteld dat het project Samen Wageningen doeltreffend is wat betreft de interventiedoelstellingen.

Aanbeveling 2: Voldoende informatie geven om kaders en grenzen aan te geven, maar niet zo veel informatie dat mensen afhaken.

Uit verschillende onderzoeken komt naar voren dat er een kloof bestaat tussen de overheid en zijn burgers, maar dat burgerparticipatie een geaccepteerde manier is om deze kloof te dichten. Zowel negatieve als positieve aspecten komen hierbij kijken. Wat echter essentieel is gebleken in een participatie project is balans. Voldoende informatie geven om kaders en grenzen aan te geven, maar niet zo veel informatie dat mensen afhaken. Een laagdrempelig project kan zorgen voor meer respondenten, maar kan ook zorgen voor een oppervlakkig resultaat. Het ideale midden vinden is dan ook een uitdaging en de ideale manier om een soortgelijk project uit te voeren is moeilijk vast te stellen.

Aanbeveling 3: Communiceren via een maximum mogelijke methodes en kanalen

Op veel openbare plekken werd Samen Wageningen bekend gemaakt. Gebruik van kranten, tv, radio, sociale media, abri campagnes, posters, flyers en mondelinge informatie over het project hebben ertoe geleid dat de doelstellingen in de periode van september 2015 tot en met half december 2015 zijn bereikt.

Aanbeveling 4: Vergeet niet non-traditionele kanalen, zoals sociale media

Het onderdeel Samen Wageningen van project *Samenredzaam+* wordt doorgezet na het afronden van deze scriptie. Mogelijkheden die de gemeente nog kan benutten zijn het betrekken van de Wageningen Universiteit en het uitbreiden van sociale media gebruik om dialoog met de burger voort te zetten.

Literatuurlijst

Adviesraad (2015) Verslag bijeenkomst Adviesraad WMO op 19 augustus 2015. Geraadpleegd op 14 december 2015 http://www.adviesraadwageningen.nl/wp-content/uploads/2015/07/Verslag-vergadering-adviesraad-19-augustus-2015.pdf

Benson, J., Dresdow, S. (2013) Design Thinking: A Fresh Approach for Transformative Assessment Practice. Journal of Management Education, Vol. 38(3) 436 –461

Brest, P. (2010) The Power of Theories of Change. Stanford Social Innovation Review.

Chaskin, R.J. (2009) Towards a theory of change in community based practice with youth: A Case-study exploration. Children and Youth Services Review 31 (2009) 1127–1134

Connell, J. P. and A. C. Kubisch (1998). Applying a Theory of Change Approach to the Evaluation of Comprehensive Community Initiatives: Progress, Prospects and Problems. New Approaches to Community Initiatives: Volume 2 – Theory, Measurement and Analysis. Washington, DC: Aspen Institute.

Connell, J.P., Kubisch, A.C., Schorr, L.B., Weiss, C.H. (1995) NEW APPROACHES TO EVALUATING COMMUNITY INITIATIVES: Concepts, Methods, and Contexts Roundtable on Comprehensive Community Initiatives for Children and Families. The Aspen Institute

Cooper, T. L., Bryer, T. A., & Meek, J. W. (2006). Citizen-centered collaborative public management. Public Administration Review, 76-88.

Cornwall, A. (2008) Unpacking 'Participation': models, meanings and practices. Oxford University Press and Community Development Journal Vol 43 No 3 pp. 269–283

Coryn, C.L. S., Noakes, L.A., Westine, C.D. and Schroter, D.C. (2011) A Systematic Review of Theory-Driven Evaluation Practice From 1990 to 2009. American Journal of Evaluation 32(2) 199-226

Delli Carpini, M.X., Cook, F.L., Jacobs, L.R. (2004). Public deliberation, discursive participation, and citizen engagement: A Review of the Empirical Literature. Annu. Rev. Polit. Science 7:315–44

Edelenbos, J., Eshuis, J. (2012) The Interplay Between Trust and Control in Governance Processes: A Conceptual and Empirical Investigation. Administration & Society 44(6) 647 –674

eStadslab (2015a) eStadslab. Geraadpleegd op 6 oktober 2015, http://www.estadslab.nl/

eStadslab (2015b) SAMEN WAGENINGEN: INFORMATIE OVER DE BIJEENKOMST. i.o.v. Gemeente Wageningen.

Facebook Gemeente Wageningen. Geraadpleegd op 14-12-2015 https://www.facebook.com/gemeentewageningen/

Gemeente Wageningen (2012) Beleidsplan maatschappelijke ondersteuning 2012 t/m 2015 Samen voor elkaar! Autonomie en verantwoordelijkheid. Gemeente Wageningen: Gemeenteraad.

Gemeente Wageningen (2014) *Samen redzaam* Integraal beleidskader sociaal domein Participatiewet WMO 2015 Jeugdwet. Gemeente Wageningen: Gemeenteraad.

Gemeente Wageningen (2015a) Plan van aanpak co-creatie beleidskader sociaal domein. Vastgesteld door college van B&W d.d. 18 mei 2015 (BB15.0141). Wageningen

Gemeente Wageningen (2015b) Communicatieplan *Samenredzaam+*. Wageningen

Gemeente Wageningen (2015c) Offerteaanvraag begeleiding en methodiek co-creatieproces *SamenRedzaam+* Wageningen. Wageningen

Gemeente Wageningen (2015d) Communicatieplan 2e fase Samenredzaam+. Wageningen

Gemeente Wageningen (2015e) Gemeente Wageningen, twitter account. Geraadpleegd op 7 november 2015. https://twitter.com/Gem_Wageningen

Gemeente Wageningen (2015f) Gemeente Wageningen, facebook account. Geraadpleegd op 7 november 2015. https://www.facebook.com/gemeentewageningen/?fref=ts

Gemeente Wageningen (2015g) Home, Raad, college en organisatie Gemeenteraad, Commissievergaderingen 14 en 15 december 2015, Agenda, Agenda en stukken. Gemeente Wageningen Bijlage 2 Raadsinformatiebrief Stand van zaken SamenRedzaam+ nov 2015. Geraadpleegd op 14 december 2015. http://www.wageningen.nl/Raad_college_en_organisatie/Gemeenteraad/Commissievergaderingen/14_en_15_december_2015/Agenda/Agenda_en_stukken

Gemeente Wageningen (2015h) Gemeenteraadsbrief BS 15.0105389. Wageningen

Graaf, De L., Michels, A. (2010) Examining Citizen Participation: Local Participatory Policy Making and Democracy. Local Government Studies Vol. 36, No. 4, 477–491

Kitzinger, J. (1994) The methodology of Focus Groups: the importance of interaction between research participants. Ciology of Health & Illness Vol. 16 No. 1

Macintosh, A. and Whyte, A. (2008) Towards an evaluation framework for eParticipation. Transforming Government: People, Process & Policy, 2 (1). pp. 16-30

Martin, A.S., Haro de Rosario, A., Del Carmen Baba Perez, M. (2015) Using Twitter for Dialogic Communication: Local Government Strategies in the European Union

Michels, A., Graaf, de L. (2010) Examining Citizen Participation: Local Participatory Policy Making and Democracy, Local Government Studies, 36:4, 477-491

Razzouk, R., Shute, V. (2012) What Is Design Thinking and Why Is It Important? Review of Educational Research, Vol. 82, No. 3, pp. 330–348

Regeer, B.J., Bunders, J.F.G. (2003) The epistemology of transdisciplinary research: from knowledge integration to communities of practise. Interdisciplinary Environmental Review, 2003; 5 (2): 98-118

Rijksoverheid (2015). Burgerschap, Inhoud, Burgerparticipatie. Geraadpleegd op 18 oktober 2015, https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/burgerschap/inhoud/burgerparticipatie

Rijksoverheid (2015). Decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten. Geraadpleegd op 10 oktober 2015, https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/gemeenten/inhoud/decentralisatie-van-overheidstaken-naar-gemeenten

Rogers, P.J. (2002) Evaluation models: Viewpoints on educational and human services Evaluation. Chapter 13. Program Theory: Not whether programs work but how they work. Kluwer Academic Publishers NewYork, Boston, Dordrecht, London, Moscow

Samen Wageningen (2015a) Samen Wageningen, Over Samen Wageningen. Geraadpleegd op 1 november 2015. http://www.samenwageningen.nl/over

Samen Wageningen (2015b) Samen Wageningen, FAQ. Geraadpleegd op 14 december 2015. http://samenwageningen.nl/faq/

Samen Wageningen (2015c) Samen Wageningen, nieuws, Stadsgedicht. Geraadpleegd op 15 december 2015. http://samenwageningen.nl/stadsgedicht-over-samen-wageningen/

Samen Wageningen (2015d) Samen Wageningen, nieuws, Samen Wageningen in beeld #2. Geraadpleegd op 15 december 2015. http://samenwageningen.nl/samen-wageningen-in-beeld-2/

Samen Wageningen (2015e) Fase 2, Doe mee! Geraadpleegd op 12 januari 2015 http://samenwageningen.nl/doe-mee-fase2/

Schmidt, A.M., Vullings, L.A.E., Houtkamp, J.M., Breman, B.C., Franke, G.J., Hennekens, S.M. (2012) Mobiele applicaties voor burgerparticipatie in het EL&I-beleid. Alterra-rapport 2350, ISSN 1566-7197

Taplin, D.H., Clark, H. (2012) Theory of Change basics: A primer on Theory of Change. Actknowledge, New York

Taplin, D.H., Clark, H., Collins, E., Colby, D.C. (2013) Theory of Change, Technical Papers, A Series of Papers to Support Development of Theories of Change Based on Practice in the Field. Actknowledge, New York

Tatenhoven, van, J., Edelenbos, J., Klok, P. (2010) Power and interactive policy-making: a comparative study of power and influence in 8 interactive projects in the Netherlands. Public Administration Vol. 88, No. 3, 2010 (609–626)

Vereniging van Nederlandse Gemeentes (2015). Bestuur/Burgerparticipatie. Geraadpleegd op 18 oktober 2015, https://vng.nl/onderwerpenindex/bestuur/burgerparticipatie

Wageningen universiteit (2016a) Wageningen University – Over Wageningen university – Feiten en cijfers. Geraadpleegd op 13 januari 2016 http://www.wageningenur.nl/nl/Wageningen-University/Over-Wageningen-University/Feiten-en-cijfers.htm

Wageningen Universiteit (2016b). Wageningen University – Dossiers - Dossier Burgerparticipatie en burgerinitiatieven. Geraadpleegd op 13 januari 2016. http://www.wageningenur.nl/nl/Dossiers/dossier/Burgerparticipatie-en-burgerinitiatieven.htm

Wang, H., Chung, J.E., Park, N., McLaughlin, M.L., Fulk, J. (2012) Understanding Online Community Participation: A Technology Acceptance Perspective

Weiss, C. H. (1995). Nothing as Practical as Good Theory: Exploring Theory-based Evaluation for Comprehensive Community Initiatives for Children and Families. In New Approaches to Evaluating Community Initiatives: Concepts, Methods, and Contexts, ed. James Connell et al. Washington, DC: Aspen Institute.

Wessel, van M. (2008) How to grasp the public? Governmental communication in the Netherlands. Javnost – The Public vol. 15, no.4. pp. 87-106

Wessel, van M. (2010) Citizens and their understandings and evaluations of representation: introducing an interpretive approach to the study of citizen attitudes towards politics. Representation, 46:4, 439-457