

Participatie en vertrouwen

Een studie naar drie casussen: in een gemeente, provincie en bij een waterschap



Saskia Bisschops en Tialda Gerritsma

30 November 2022

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Doel en onderzoeksvragen	3
1.2	Methode van onderzoek	4
1.3	De belangrijkste begrippen uitgelegd.....	5
1.4	Leeswijzer	5
2	De herinrichting van een park in de gemeente Goeree-Overflakkee.....	7
2.1	Over Goeree-Overflakkee en het vertrouwen van burgers.....	7
2.2	Participatie rondom het Vliedpark	8
2.2.1	Hoe het traject is vormgegeven.....	8
2.2.2	Gedeelde wensen, realisatie van inbreng en open communicatie.....	9
2.2.3	Het afbreukrisico van een besluit met grote relevantie voor sommige burgers	10
2.3	Terugblik in relatie tot vertrouwen	10
2.4	Samenvattend: de positieve en negatieve weerslag op vertrouwen	11
3	Verantwoording aan volksvertegenwoordigers in provincie Zuid-Holland	14
3.1	Over Zuid-Holland en het vertrouwen van burgers.....	14
3.2	Participatie V100	15
3.2.1	Hoe de dag is vormgegeven	15
3.2.2	Drempels om mee te doen, maar ook ruimte voor een écht gesprek.....	16
3.3	Terugblik in relatie tot vertrouwen	17
3.4	Samenvattend	17
4	Vasstellen van het waterbeheerprogramma Hoogheemraadschap van Delfland	20
4.1	Over Delfland en het vertrouwen van burgers.....	20
4.2	Participatie over het waterbeheerprogramma	21
4.2.1	Hoe de participatie is georganiseerd	21
4.2.2	Motivatie, timing van de participatie en de terugkoppeling	22
4.2.3	Andere manieren van participeren en op andere onderwerpen.....	22
4.3	Terugblik in relatie tot vertrouwen	23
4.4	Samenvattend	23
5	Conclusie en aanbevelingen	25
5.1	Welke factoren zijn van invloed op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur?	25
5.2	Welke invloed heeft participatie op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur?	26

1 Inleiding

Deze casestudie maakt deel uit van een breder onderzoek naar de relatie tussen participatie van burgers bij besluitvorming in de fysieke leefomgeving en het vertrouwen in het openbaar bestuur. In een eerdere fase is een literatuuronderzoek uitgevoerd en zijn drie focusgroepen met inwoners uit de provincie Zuid-Holland georganiseerd. De centrale onderzoeksvraag is: *Kan participatie bijdragen aan het versterken of herstellen van het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur, en zo ja, hoe?*

Uit de literatuurstudie en de focusgroepen¹ is gebleken welke factoren het meeste invloed hebben op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur. De onderzoeken laten zien dat niet alle factoren door decentrale overheden beïnvloed kunnen worden. Zo speelt de sociaal-economische situatie in Nederland en het vertrouwen van burgers in de nationale politiek een grote rol bij het vertrouwen van burgers in een gemeente, provincie of waterschap.

Participatie lijkt vooral in verband te staan met hoe burgers over de welwillendheid (goede intenties, handelend in publiek belang, openstaan voor zorgen en perspectieven van burgers, en het al dan niet bestaan van een cultuur van participatie) en responsiviteit (luisteren naar burgers en daarnaar handelen) van decentrale overheden oordelen. Participatie lijkt het vertrouwen van burgers te kunnen bestendigen, maar het kent tegelijkertijd een afbreukrisico. In deze deelstudie wordt geanalyseerd hoe burgers en overheden terugkijken op een specifiek participatietraject bij een gemeente, provincie en waterschap én hoe zij zelf reflecteren op de impact van het traject op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur.

Het onderzoek is uitgevoerd door de Open Universiteit, in opdracht van de provincie Zuid-Holland en in samenwerking met Kennisknooppunt Participatie van het Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat.

1.1 Doel en onderzoeksvragen

Het doel van de casestudie is inzicht te verkrijgen in hoe burgers en overheden de relatie tussen participatie en vertrouwen in de praktijk hebben ervaren.

Deelvragen van het onderzoek:

- 1) Wat zijn de belangrijkste factoren waarop burgers hun vertrouwen in het openbaar bestuur baseren?
- 2) Welke invloed heeft participatie op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur?
- 3) Welke handreikingen en handelingsperspectieven worden gedaan voor het inzetten door overheden van participatie in relatie tot het vertrouwen van burgers?
 - a) Aan welke voorwaarden moet deze participatie voldoen om een zo goed mogelijk positief effect te hebben op het vertrouwen?
 - b) Wat zijn de keerzijden van het organiseren van participatie met betrekking tot vertrouwen voor deelnemers van participatietrajecten?
 - c) Wat betekent het organiseren van participatie voor het deel van de samenleving dat niet deelneemt aan participatietrajecten?

¹ Zie voor de volledige rapporten de [website provincie Zuid-Holland](#)

De beantwoording van de deelvragen leidt tot concrete aanbevelingen voor de wijze waarop participatie – waar mogelijk – een zo goed mogelijke bijdrage kan leveren aan het versterken of herstellen van het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur.

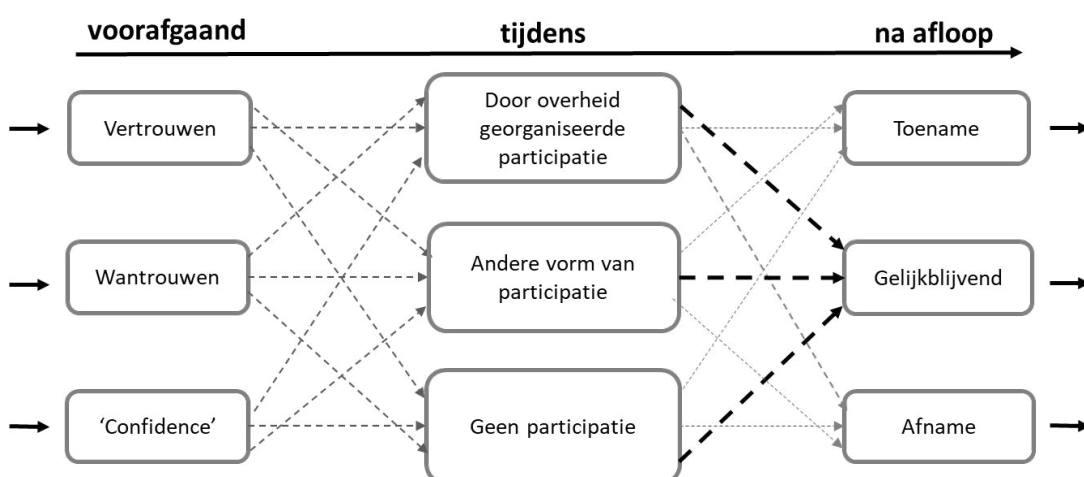
1.2 Methode van onderzoek

De casussen zijn geselecteerd op basis van de volgende criteria:

- er is een afgerond participatietraject
- er is een spreiding in schaalniveau (gemeente, provincie, waterschap), maar wel binnen Zuid-Holland
- de decentrale overheid was initiatiefnemer van het traject
- er is minimaal sprake geweest van consultatie²
- het traject heeft plaatsgevonden in 2021 of 2022

In totaal zijn 18 interviews³ gehouden en zijn de relevante onderliggende documenten bestudeerd van de volgende drie casussen: 1) de participatie bij een herinrichting van een park in de gemeente Goeree-Overflakkee, 2) de Verantwoordingsdag V100 van de provincie Zuid-Holland en 3) de participatie bij het opstellen van het waterbeheerprogramma van het Hoogheemraadschap Delfland. Alhoewel de bedoeling was om ook inwoners te spreken die niet hebben deelgenomen, bleken deze niet te reageren op interviewverzoeken.

In de interviews is vanuit twee perspectieven (burgers en decentrale overheden) teruggekeken op de redenen om te participeren, de verwachtingen over de participatie, het verloop van het proces en het resultaat van het participatieproces (zie figuur 1). Daarnaast zijn vragen gesteld over de mate van vertrouwen in de desbetreffende institutie, of er vertrouwen was in elkaar bij de bijeenkomst(en) en of het participeren heeft geleid tot een verandering in het vertrouwen. De interviewleidraad is opgenomen als bijlage 1.



Figuur 1: een verandering van vertrouwen door de tijd

² Participatie is een proces dat verschillende vormen aan kan nemen: consultatie, meedenken/meebeslissen of co-creatie. Enkel informeren wordt hier buiten beschouwing gelaten.

³ Dit betreft vijf interviews over het Vliedpark (gemeente Goeree-Overflakkee), zes met betrekking tot de V100 (provincie Zuid-Holland) en zeven interviews over het waterbeheerprogramma (Delfland).

1.3 De belangrijkste begrippen uitgelegd

Vertrouwen en het beter betrekken van burgers zijn belangrijke thema's⁴ bij de gemeente Goeree-Overflakkee, de provincie Zuid-Holland en het Hoogheemraadschap van Delfland. Uit de literatuurstudie blijkt dat de begrippen 'vertrouwen' en 'participatie' verschillend geïnterpreteerd kunnen worden. In deze paragraaf wordt kort aangegeven welke definities in dit rapport gebruikt worden.

In dit onderzoek staat het politiek vertrouwen van burgers in de decentrale overheden – gemeente, provincie en waterschap – centraal. Dit wordt aangeduid met: *het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur*. Daarbij kan onderscheid worden gemaakt tussen vertrouwen en 'confidence'. Bij vertrouwen - of het handelen vanuit wantrouwen – wordt *een bewuste afweging in een bepaalde situatie* gemaakt. Bij confidence gaat het over *een basaal (veelal onbewust) vertrouwen in een groter systeem*. Dit vertrouwen maakt dat mensen onbewust handelen op basis van algemeen geaccepteerde vuistregels over hoe een systeem werkt.

Voor dit onderzoek zijn drie vormen van vertrouwen relevant: interpersoonlijk vertrouwen, sociaal vertrouwen en politiek vertrouwen. Interpersoonlijk vertrouwen gaat over *het vertrouwen dat mensen hebben in de relatief kleine kring van familie, vrienden, collega's en andere mensen die men persoonlijk kent*. Dit speelt in samenwerkingen een belangrijke rol als personen elkaar beter leren kennen. Sociaal vertrouwen heeft te maken met *het vertrouwen in mensen in het algemeen*. Het gaat over alledaagse situaties waarin je te maken hebt met mensen die je niet persoonlijk kent, maar waarvan je verwacht dat ze 'te vertrouwen' zijn, als mens of als professional. Tenslotte gaat politiek vertrouwen over *het vertrouwen van burgers in de overheid*.

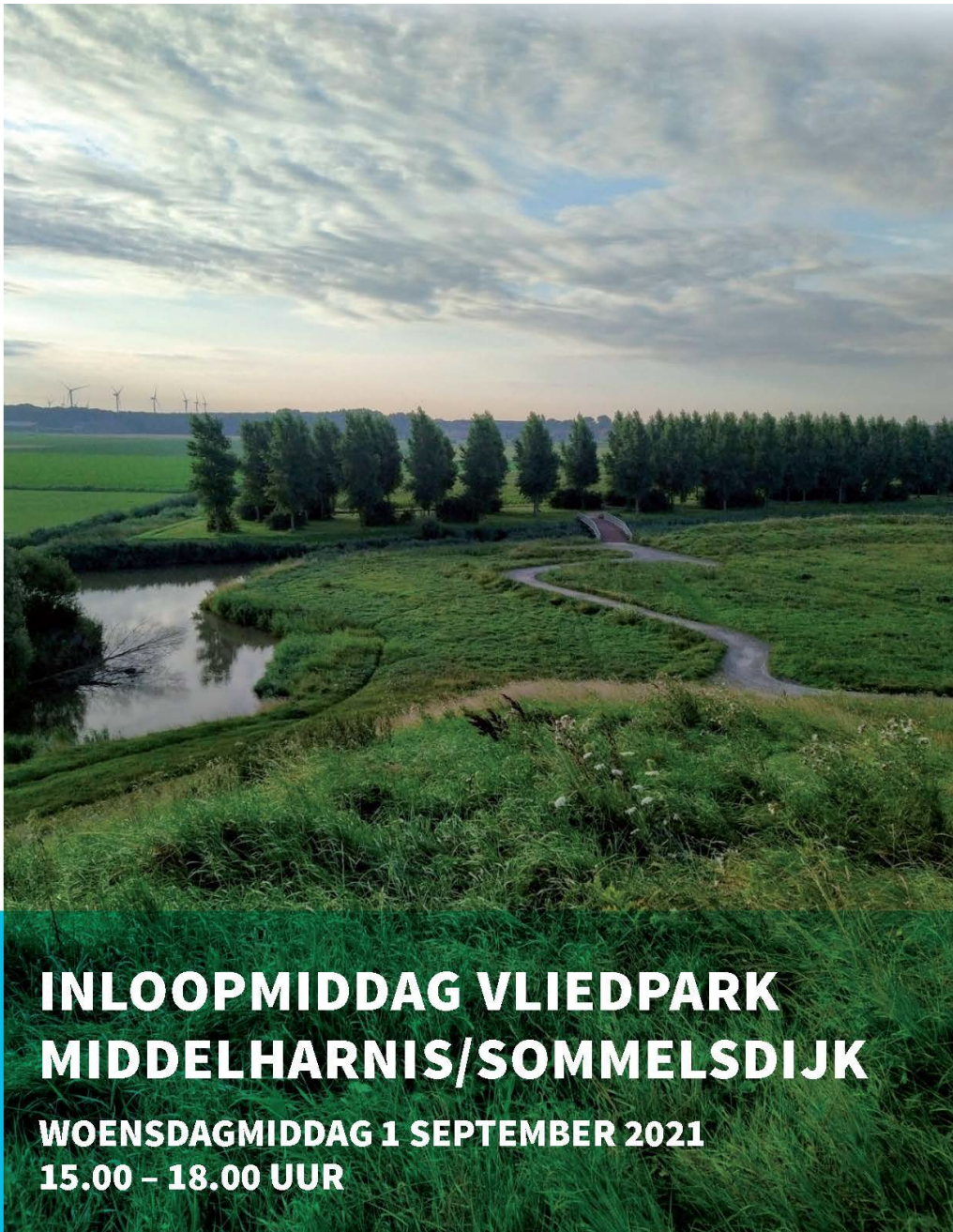
Participatie gaat in dit onderzoek verder dan alleen het informeren van burgers. Daarom wordt de volgende definitie gebruikt: *Participatie is een proces waarbij individuen, groepen en organisaties door de overheid betrokken worden (consultatie, meedenken/meebeslissen of co-creatie) bij besluitvorming in de fysieke leefomgeving die invloed op hen heeft*.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2, 3 en 4 worden - na een introductie - de belangrijkste resultaten beschreven van de invloed van participatietrajecten in de gemeente Goeree-Overflakkee, de provincie Zuid-Holland en het Hoogheemraadschap van Delfland⁵ op vertrouwen in het openbaar bestuur. In hoofdstuk 5 worden de casussen kort vergeleken en wordt een aantal conclusies gepresenteerd.

4 Burgers betrekken kan op veel verschillende manieren ingevuld worden, zie [literatuurstudie](#): van 'right to challenge' (van het overnemen van overheidstaken door burgers), tot leefbaarheid van wijken (door o.m. wijkbegrotingen), en het vergroten van draagvlak voor (klimaat)beleid door burgerraden of burgerfora (zoals bijvoorbeeld de G1000). Regelmatig wordt participatie gekoppeld aan het versterken van vertrouwen (in diverse coalitieakkoorden, omgevingsvisies)

5 Volgens de wet is er geen verschil tussen een waterschap en een hoogheemraadschap: die kent alleen waterschappen. Een aantal waterschappen hecht echter aan de oude benaming Hoogheemraadschap. Zo heetten vroeger waterschappen die tegen de zee beschermden.



INLOOPMIDDAG VLIEDPARK MIDDELHARNIS/SOMMELSDIJK

**WOENSDAGMIDDAG 1 SEPTEMBER 2021
15.00 – 18.00 UUR**



**gemeente
Goeree-Overflakkee**

Bron: gemeente Goeree-Overflakkee

2 De herinrichting van een park in de gemeente Goeree-Overflakkee

De gemeente Goeree-Overflakkee heeft de ambitie om van het Vliedpark Sommelsdijk 'een beweegvriendelijke buitenruimte voor iedereen' te maken. Het park is voor een deel al in 2010 aangelegd en in de loop van de tijd zijn een skatepark en diverse fitnessstoetstellen toegevoegd. Het park wordt actief gebruikt. In 2021 is het besluit genomen om de inrichting van het park af te maken. De participatie rondom de herinrichting was breed opgezet en omvatte gesprekken met gebruikers, een inloopmiddag en de mogelijkheid om reactieformulieren in te vullen.

In dit hoofdstuk wordt eerst een korte introductie gegeven over de gemeente Goeree-Overflakkee en de in gesprekken genoemde factoren die invloed hebben op het vertrouwen van inwoners. Daarna wordt duidelijk welke invloed de participatie rondom het Vliedpark heeft gehad op het vertrouwen en hoe dit traject zich verhoudt tot andere projecten en het betrekken van burgers daarbij.

2.1 Over Goeree-Overflakkee en het vertrouwen van burgers

De gemeente Goeree-Overflakkee is een eiland in het zuidwesten van de provincie Zuid-Holland. De gemeente heeft ruim 50.000 inwoners en bestaat in zijn huidige vorm sinds 2013. Het Vliedpark ligt in Sommelsdijk, dat als enige plaats op het eiland tot 1805 tot de provincie Zeeland behoorde. Sommelsdijk en het naastgelegen Middelharnis worden ook wel tweelingdorpen genoemd, omdat ze in de loop van de tijd aan elkaar vast zijn gegroeid. Middelharnis is de grootste plaats in de gemeente. Tussen de tweelingdorpen bestaat van oudsher enige rivaliteit en ze zijn mede daarom ook te zien geweest in één van de afleveringen van de televisieserie 'het Dorp', die in de zomer van 2021 is uitgezonden.

Vanuit de gemeente Goeree-Overflakkee wordt aangegeven dat het vertrouwen van de inwoners belangrijk is en dat participatie daarin een positieve rol kan spelen. In het najaar van 2022 is een programma ingericht om participatie structureler – en vanuit een gedeelde visie – in te zetten. Tegelijkertijd richt de gemeente zich op het verbeteren van haar dienstverlening aan burgers, een onderwerp dat in samenhang gezien wordt met participatie.

In de interviews wordt de gemeente door een aantal medewerkers beschreven als een praktisch ingestelde organisatie, die zich inzet om burgers beter te betrekken, maar het organiseren van participatie niet altijd als makkelijk ervaart. De indruk leeft dat er soms te snel gegrepen wordt naar een aantal standaardtools of instrumenten en te weinig stilgestaan bij wat het doel is en of er wel ruimte is om inbreng van burgers mee te nemen.

Daarnaast noemt één van hen het wantrouwen van burgers: 'Het wantrouwen van de burgers wordt wel als probleem ervaren door de gemeente. De gemeente doet heel erg haar best, maar de afstand tussen de gemeente en burger ervaart de burger nog steeds. De gemeente wordt vaak als tegenstander gezien, maar de gemeente weet pas dingen als ze door de burgers geïnformeerd worden.'

In de interviews wordt een aantal factoren genoemd die invloed lijken te hebben op het vertrouwen – en het wantrouwen – van burgers in de gemeente.

- **De gemeentelijke herindeling:** de gemeente is sinds 2013 voor sommige inwoners meer op afstand komen te staan. Mede om het vertrouwen te versterken is een team opgezet als aanspreekpunt voor dorpsraden en voor burgers die zelf een initiatief willen nemen. Dit

team helpt bijvoorbeeld bij subsidieaanvragen of bij het leggen van contact met andere betrokken overheden.

- **De COVID-19 pandemie:** in deze periode was het voor de gemeente lastig om burgers goed te betrekken. Het beleid werd immers door de nationale overheid bepaald, terwijl gemeenten verantwoordelijk waren voor de uitvoering. Uit de gesprekken blijkt dat tijdens de pandemie 'een hoop vertrouwen verloren is gegaan'.
- **Verwachtingen van inwoners over rol gemeente:** wanneer verantwoordelijkheden bij verschillende overheden liggen, blijkt het soms moeilijk om aan inwoners uit te leggen waar de gemeente zelf invloed op heeft en waar niet. Inwoners verwachten dat de gemeente in dit soort situaties opkomt voor de belangen van haar inwoners. Wanneer dat in hun ogen onvoldoende gebeurt, kan dat het vertrouwen schaden.
- **Besluiten vanuit het verleden:** besluitvorming over de fysieke leefomgeving is vaak een langdurig proces. Het is dan niet altijd makkelijk om inwoners op de hoogte te houden. Als voorbeeld wordt een besluit genoemd dat een aantal jaren terug is genomen om bedrijvigheid toe te staan op een bepaalde plek. Inmiddels is er sprake van de komst van een biomassacentrale en zijn omwonenden geschrokken. Dan kan er het gevoel ontstaan dat inwoners niet tijdig zijn geïnformeerd en dan klinkt er al snel: 'zie je wel, ze luisteren toch niet'.
- **Veel betrokken partijen:** als burgers zelf met een idee komen, is het voor hen vaak lastig om te weten waar ze precies terecht kunnen om het voor elkaar te krijgen: 'Vanuit de rol van verbinder kijkt de gemeente wat de mogelijkheden zijn, want zij kennen de weg, maar voor inwoners is het vaak overzichtelijk en die worden daar dan ook wel eens moedeloos van. Dat is niet goed voor het vertrouwen'.

In relatie tot vertrouwen wordt gesproken over 'een wankel evenwicht'. Over het algemeen lijkt er wel vertrouwen te zijn in de gemeente, maar het gevoel leeft bij medewerkers van de gemeente dat dit vertrouwen van burgers ook kwetsbaar is en snel kan omslaan als er besluiten worden genomen die niet begrepen of gewaardeerd worden.

2.2 Participatie rondom het Vliedpark

De participatie rondom het Vliedpark Sommelsdijk wordt door zowel de gemeente als door de participanten gezien als een mooi voorbeeld van hoe krachtig participatie kan zijn. Daarnaast wordt duidelijk hoe belangrijk open en transparante communicatie is bij participatie in relatie tot het vertrouwen van inwoners.

2.2.1 Hoe het traject is vormgegeven

De gemeente Goeree-Overflakkee had al regelmatig contact met verschillende gebruikers van het park. Hun wensen voor verbetering van het park waren bekend bij de gemeente. Zo was er behoefte aan een uitbreiding van het skatepark en aan meer fitnessstoestellen die ook geschikt zijn voor minder validen en ouderen. In de voorfase zijn aanvullend diverse gesprekken met deze gebruikers gevoerd, zodat hun input samen met de nieuwe ideeën van de gemeente zelf meegenomen konden worden in het voorlopige ontwerp.

Het voorlopige ontwerp is vervolgens voorgelegd aan direct omwonenden en andere inwoners van de gemeente op een inloopmiddag in het Vliedpark. Er is bewust voor deze locatie gekozen, omdat het dan makkelijker was om aan inwoners uit te leggen hoe het ontwerp er in de praktijk uit komt te zien. Bij het bedenken van de participatie-vorm is ook meegewogen dat deelnemers zo zelf konden

kiezen op welk tijdstip ze willen komen en door het inrichten van diverse stands ook laagdrempelig en persoonlijk hun vragen konden stellen.

Aanvullend is een reactieformulier beschikbaar gesteld, dat inwoners tijdens of na afloop van de middag in alle rust konden invullen. Alhoewel het slecht weer was, is de indruk dat de inloopmiddag goed bezocht werd. Er zijn geen exacte aantallen bekend, omdat er geen registratie heeft plaats gevonden, maar er waren tussen de 100 en 200 bezoekers. Er zijn 55 formulieren binnen gekomen met reacties.

2.2.2 Gedeelde wensen, realisatie van inbreng en open communicatie

De participatie rondom het Vliedpark wordt door de deelnemers en organisatie gezien als geslaagd en dat werd onder meer verwoord als: 'een positief traject, waar de bewoners ook echt blij van werden'. Hiervoor worden meerdere redenen gegeven in de gesprekken.

Eén van de belangrijkste redenen is dat er een breed gedeelde wens leefde om het park – eindelijk – af te maken en er voldoende financiële ruimte was om er wat moois van te maken. Het nieuwe ontwerp was van goede kwaliteit en bleek al in de basis goed aan te sluiten op wat er leefde bij gebruikers en omwonenden. Omdat het besluit voor de aanleg van het park al ruim 10 jaar terug was genomen, hoefde er in 2021 niet opnieuw een discussie plaats te vinden over het park of het bijbehorende budget.

De belangrijkste inbreng van burgers op het voorlopige ontwerp ging over het aanleggen van verlichting om het park ook in de avond toegankelijk te maken en het realiseren van een toiletvoorziening, terwijl er geen riolering aanwezig was. Vanuit de projectorganisatie wordt aangegeven: 'er is echt ruimte gezocht om dat op een vernieuwende manier op te lossen en er staat nu een composttoilet'. Ook op de forse extra uitgave om het park te voorzien van goede en mooie verlichting is door het college van burgermeester en wethouders geaccordeerd.

Een ander punt werd door de dorpsraad namens de inwoners van Sommelsdijk naar voren gebracht en ging over de naam van het park. Die zou veranderd moeten worden in Vliedpark Sommelsdijk. De reden hiervan is dat het park kadastraal in Sommelsdijk ligt, maar de naam Middelharnis had meegekregen. De naam raakte aan de oude strijd tussen Middelharnis (Zuid-Holland en centraal gelegen op het eiland en nu hoofdlocatie van de gemeente) en Sommelsdijk (oorspronkelijk Zeeland en eigenaar van de grond van het park). Door de toezegging dat de naam aangepast zou worden, is de lucht hierover geklaard.

Daarnaast is participatie niet alleen in de voorbereidende fase van belang geweest, maar ook tijdens de uitvoering. Zo geeft de projectorganisatie aan: 'Ga de straat op in je oranje hesje en je krijgt alle informatie die je wilt.' Deze open houding heeft ertoe geleid dat burgers makkelijk in contact konden komen met de gemeente over het project. Zo was er bijvoorbeeld een groep ouders uit de buurt, die graag een geschikte speelplek wilden voor kleine kinderen. Zij gaven aan dat het park voor jonge kinderen te ver weg is, omdat ze nog niet kunnen spelen zonder toezicht. Alhoewel dit idee niet direct te maken had met de inrichting van het Vliedpark zelf is wel gezorgd dat het idee op de juiste plek terecht kwam in de gemeente en is de speelplek in de wijk ook gerealiseerd.

Tenslotte is door de gemeente de communicatiestijl aangepast aan diverse groepen inwoners. Het spreken met jongeren – zoals de gebruikers van het skatepark – vraagt een andere aanpak dan gesprekken met de dorpsraad. Als voorbeeld wordt de tijdelijke sluiting van het park genoemd. Op het eiland Goeree-Overflakkee kampt men soms met overlast van jongeren en vandalisme, wat ook als risico werd gezien in het Vliedpark. De wens was om het park tijdens de herinrichting open te houden. Vanaf het begin is duidelijk gemaakt dat het park dicht zou gaan als er schade gemaakt zou

worden. Dat is uiteindelijk ook gebeurd. De skaters waren teleurgesteld, maar het kwam niet onverwacht.

2.2.3 Het afbreukrisico van een besluit met grote relevantie voor sommige burgers

Er is in het onderzoek meerdere keren gerefereerd aan het feit dat er ook projecten in de gemeente Goeree-Overflakkee zijn die minder goed verlopen zijn. Zo is de dorpsraad van mening dat het proces rondom het permanent verplaatsen van de markt van Sommelsdijk naar Middelharnis slecht is verlopen. Tijdens de COVID 19 pandemie werd de markt in Middelharnis gehouden, omdat daar meer ruimte was en daarom ook meer mogelijkheden tot afstand houden. Het besluit om die locatie definitief te gaan gebruiken voor de markt, kwam voor de inwoners van Sommelsdijk uit de lucht vallen. Er werd het volgende over gezegd: ‘zonder iets te laten weten, ook niet aan de raad, heeft B&W zelf het besluit genomen om de markt definitief te verplaatsen.’

Daarnaast wordt aangegeven dat gedurende het proces verschillende beloftes niet zijn nagekomen door de gemeente. Zo wordt gesproken over het niet aanleveren van stukken, die pas na een dwangbevel werden vrijgegeven.

Tenslotte wordt de toelichting vanuit de gemeente over het besluit als onvoldoende beargumenteerd ervaren: ‘Ze gooien het dan op veiligheid en daarmee is het dan klaar. Maar er zijn ook andere oplossingen mogelijk en alternatieve locaties in Sommelsdijk. Bijvoorbeeld om de markt te verlengen, dat had makkelijk gekund.’

2.3 Terugblik in relatie tot vertrouwen

Wat betreft de participatie rondom het Vliedpark heerst alom tevredenheid. Het traject heeft een bijdrage geleverd aan het vertrouwen van burgers in de gemeente. Het doel van de participatie – het ontwerp van het park laten zien en de reacties van inwoners ophalen – is behaald. De open communicatie met diverse gebruikers, buurtbewoners en andere belangstellenden heeft hieraan bijgedragen. Dat gold niet alleen voor de organisatie van de inloopmiddag, maar zeker ook voor de houding van de projectorganisatie en de gemeente daarvoor en daarna. Misschien wel de belangrijkste factor die heeft bijgedragen aan het positieve gevoel, is het kunnen realiseren van de ingebrachte wensen. Dit laatste heeft volgens de gemeente een groot effect op de tevredenheid van burgers: ‘Als je invulling kunt geven aan de wensen van de bewoners dan kan participatie makkelijk succesvol zijn. Maar dat kan natuurlijk niet altijd’.

Tegelijkertijd zijn er in dezelfde periode projecten geweest waar de besluitvorming een negatieve weerslag heeft gehad op het vertrouwen van sommige burgers. Zo wordt aangegeven dat: ‘het verplaatsen van de wekelijkse markt in Sommelsdijk naar Middelharnis inwoners in het hart raakt, dan is het vertrouwen ver te zoeken’. Ook dit traject is er maar één van vele en er wordt gesteld: ‘je kunt merken dat de gemeente de communicatie wil verbeteren. Vroeger had je het idee: je stuurt een brief, die verdwijnt in een la en daar hoor je nooit meer wat van. Nu word je via mail geïnformeerd, zijn er voorlichtingsavonden en hebben we als dorpsraad een contactpersoon bij de gemeente. Dat geeft vertrouwen.’

Dat bepaalde participatietrajecten moeilijker verlopen, is zeker iets dat de medewerkers van de gemeente Goeree-Overflakkee beseffen. Naast het verplaatsen van de markt, spelen er bijvoorbeeld discussies met omwonenden over een bedrijventerrein – en de mogelijke komst van een biomassacentrale aldaar –, maar ook rondom de bouw van flexwoningen voor Oekraïners en een tijdelijke noodopvanglocatie voor asielzoekers. Daarbij wordt kritisch gereflecteerd op de relatie tussen de tevredenheid van betrokkenen over het proces én de uitkomst: ‘Als de uitkomst na een

participatietraject niet goed is en het besluit negatief, dan is het vertrouwen al gauw slechter en wordt participatie als negatief ervaren [...]. Het is de kunst het goed uit te leggen en in gesprek te blijven met de bewoners.'

Naast het spreken over een negatief effect op vertrouwen, wordt ook gesproken over wantrouwen: 'Vertrouwen komt te voet en vertrekt te paard, dus het is wel altijd zoeken naar evenwicht. Verwachtingsmanagement is belangrijk en luisteren naar de bewoners ook. Geef je op tijd de terugkoppeling? Houd je de bewoners op de hoogte? Als je dat niet goed doet, dan hoor je gauw, 'zie je wel ...' Dat is dan toch wel een stukje wantrouwen.' Aanvullend wordt aangegeven dat het een punt van zorg is dat negatieve ervaringen mogelijk langer blijven hangen en daarmee meer invloed hebben op het vertrouwen.

Tenslotte wordt nagedacht over hoe participatie wordt ervaren door burgers die daar niet bij zijn betrokken: 'De mensen die betrokken zijn en weten hoe het proces is gegaan, die begrijpen het wel, maar de mensen die minder betrokken waren hebben minder begrip'. Ook speelt een rol dat inwoners verschillend naar de gemeente en participatie kijken: 'Een grote groep vindt het wel prima, een kleine groep maakt herrie, maar je moet wel samen verder dus dan moet je toch goed draagvlak hebben'.

De praktische instelling van de gemeente Goeree-Overflakkee draagt bij aan een open manier van communiceren. Zoals een medewerker van de gemeente het formuleert: 'gewoon in gesprek gaan met de betrokkenen. Begrip hebben voor de mensen en je verplaatsen in de belevingswereld van de mensen met wie je participatie wil'. Naast het openstaan voor de inwoners moet ook helder gemaakt worden hoe besluitvorming verloopt en welke positie de gemeente zelf inneemt. Zo wordt aangevuld: 'De projectleider mag er best wel duidelijk staan, je hoeft niet met alle winden mee te waaien. Projectleider maakt keuzes en maakt duidelijk waarom bepaalde beslissingen/besluiten genomen zijn. En altijd voor je besluiten staan'.

2.4 Samenvattend: de positieve en negatieve weerslag op vertrouwen

In de participatie rondom het Vliedpark stonden vrijwel alle signalen op groen. Zowel de projectorganisatie als de gemeente stonden open voor signalen van burgers en er waren voldoende financiële middelen om tegemoet te komen aan deze wensen. Het traject heeft een positieve invloed gehad op het vertrouwen van inwoners, volgens de respondenten. Tegelijkertijd is het ook maar één van meerdere ervaringen waarop inwoners hun vertrouwen baseren en zijn er ook voorbeelden waarin het vertrouwen geschaad is.

Kort samengevat blijkt uit de gesprekken dat participatie in positieve zin kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de gemeente Goeree-Overflakkee mits er voldaan wordt aan de volgende punten:

- Open en transparante communicatie – duidelijkheid vooraf over het doel én open contact met bewoners tijdens het participatietraject.
- Positief resultaat – tegemoetkomen aan wensen van actieve gebruikers en andere inwoners (beschikbare financiële middelen).
- Combinatie van gesprekken, inloopmiddag en reactieformulieren – tijdig en regelmatig betrekken van burgers bij besluitvorming.

Participatie heeft een negatief effect op het vertrouwen van burgers in de gemeente Goeree-Overflakkee, als:

- Beleid van bovenaf wordt opgelegd zonder uitleg – besluiten nemen zonder voldoende toelichting.
- De timing niet goed is – te laat informeren.
- Informatie over veel schijven geleverd wordt, waardoor niet duidelijk is waar nog wel of niet invloed op uit te oefenen is.
- Een in de ogen van betrokkenen negatief resultaat wordt behaald – of te weinig toelichting wordt gegeven over het besluitvormingsproces en de belangen die daarbij zijn afgewogen.



In gesprek voor een beter Zuid-Holland

Praat mee over het werk van de provincie!

Woon je in Zuid-Holland en wil je meepraten over het werk van de provincie? Meld je dan aan voor het evenement **In gesprek voor een beter Zuid-Holland** in het Archeon op 20 mei van 9:00 tot 13:00 uur.

3 Verantwoording aan volksvertegenwoordigers in provincie Zuid-Holland

In de provincie Zuid-Holland is in 2022 in navolging van de Tweede Kamer een verantwoordingsdag gehouden. Bij deze dagen werden burgers uitgenodigd om terug te kijken op het gevoerde beleid. De dag wordt ook wel V100 genoemd. De V staat voor verantwoordingsdag en 100 voor het aantal inwoners dat betrokken wordt.

In dit hoofdstuk wordt eerst wat dieper ingegaan op hoe belangrijk participatie is in de provincie Zuid-Holland. Daarna wordt duidelijk gemaakt welke invloed de V100 heeft gehad op het vertrouwen en hoe de bekendheid met de verantwoordelijkheden van de provincie hierbij een rol speelt.

3.1 Over Zuid-Holland en het vertrouwen van burgers

De provincie Zuid-Holland is met ruim 3,5 miljoen inwoners de dichtstbevolkte provincie van Nederland. In het coalitieakkoord 2019-2023 wordt aangegeven dat de provincie bij uitstek de bestuurslaag is om bovenregionale vraagstukken op te pakken, bijvoorbeeld op het gebied van milieu, recreatie en vervoer. Daarom geeft de provincie aan zich in te willen zetten voor het verbeteren van samenwerking en is er een grote ambitie waar het gaat om participatie van burgers⁶.

In de afgelopen jaren is door de provincie Zuid-Holland een participatiestrategie ontwikkeld en in aanvulling daarop ook een participatiekompas⁷ gemaakt. Dit kompas biedt ondersteuning bij het geven van duidelijkheid over de rol die de provincie in een concreet traject heeft. Een ander voorbeeld van de manier waarop de provincie haar inwoners beter probeert te betrekken bij beleid is de campagne 'jij mag het zeggen'. Die campagne heeft meer dan 600 suggesties opgeleverd voor het coalitieakkoord, die gebruikt kunnen worden om de ambities verder aan te scherpen voor de komende jaren.

Daarnaast is in juni 2022 het besluit genomen om een burgerberaad te organiseren, waarin een representatieve en diverse groep inwoners betrokken wordt bij een aantal grote vraagstukken die in de provincie spelen en advies gaat geven aan de politici van de provincie Zuid-Holland.

In de interviews wordt een aantal factoren genoemd die invloed lijken te hebben op het vertrouwen – en het wantrouwen – van burgers in de provincie.

- **Bekendheid met de provincie:** De geïnterviewden geven aan dat burgers over het algemeen niet goed bekend met zijn met de werkzaamheden van de provincie Zuid-Holland. Door trainees die betrokken waren bij de organisatie van de V100 wordt bijvoorbeeld aangegeven: 'Mijn vrienden hebben 9 van de 10 keer geen idee wat de provincie doet' en 'als onze vrienden dat al niet hebben, dan zal dat vast ook voor de meerderheid van de inwoners van de provincie Zuid-Holland gelden!'. Beter 'weten wat de provincie doet' zou een startpunt zou kunnen zijn voor vertrouwen.
- **Weten waar je terecht kunt:** Het lijkt alsof de meeste inwoners niet goed weten hoe groot de invloed van de provincie op hun directe leefomgeving is. Wanneer burgers gevraagd wordt naar de verantwoordelijkheden van de provincie worden het meest de grote infrastructurele projecten – zoals de aanleg van regionale wegen – genoemd. Bij dit soort projecten is het voor omwonenden wel duidelijk waar ze moeten zijn met vragen. Ze worden vaak ook actief door de provincie bij zulke projecten betrokken. Minder duidelijk wordt het

⁶ Uit de [participatienotitie](#) van de provincie Zuid-Holland

⁷ Voor meer informatie, zie: [participatiekompas](#)

als het om projecten gaat waarin meerdere lokale, regionale en landelijke overheden moeten samenwerken. Dan bestaat het risico dat er discussie en onduidelijkheid ontstaat over de verantwoordelijkheden van de verschillende overheden en weten burgers niet altijd waar ze terecht kunnen met vragen. Het kan zijn dat burgers dan het idee hebben dat ze van het kastje naar de muur gestuurd worden. Dat kan het vertrouwen schaden, zeker omdat het in sommige situaties soms lang kan duren voordat een specifieke wens of probleem wordt opgelost.

- **Gebrek aan binding en direct contact:** Een deelnemer doet de suggestie dat de provincie Zuid-Holland mogelijk meer op afstand staat van haar inwoners dan andere provincies, omdat er een grote diversiteit aan regio's is met ieder een eigen identiteit – zoals Haaglanden of Rijnmond – waar inwoners zich meer verbonden mee voelen. Meerdere deelnemers benadrukken dat er minder direct contact is met een provincie dan bijvoorbeeld met een gemeente.
- **Verbindende positie:** Een gebrek aan vertrouwen zou deels kunnen voortkomen uit het te weinig meenemen van inwoners in de beslissingen die een provincie moet nemen. Het toelichten van besluitvorming is vooral complex bij projecten waarin lokale, regionale en landelijke overheden samenwerken. In dergelijke samenwerkingen wordt van de provincie een verbindende rol verwacht in het landelijk gebied én als verbinder tussen gemeenten.
- **Handelen in het publieke belang:** De provincie moet zich bewegen in het krachtenveld van bedrijven en andere overheden met allen een verschillende mate van expertise, macht en geld. Eén van de deelnemers spreekt de hoop uit dat bijvoorbeeld bij projecten waarin woningbouw en natuur om voorrang strijden, de provincie een stevige positie inneemt en opkomt voor het algemene belang. Er wordt gezegd dat het een mooie basis voor vertrouwen zou zijn.

3.2 Participatie V100

De V100 is door de participanten én de provincie als een geslaagde dag ervaren. Daarnaast blijkt dat het niet makkelijk was om 100 deelnemers te werven en dat toegankelijkheid belangrijk is bij participatie in relatie tot het vertrouwen van inwoners.

3.2.1 Hoe de dag is vormgegeven

Provinciale Staten heeft de organisatie van de V100 belegd bij een groep van tien trainees. Volgens de trainees was het de bedoeling om er: 'echt een event van te maken, waar burgers met energie vandaan zouden komen'. Het was belangrijk om een brede vertegenwoordiging van alle inwoners van de provincie aan de V100 te laten deelnemen. Er is dan ook een forse inspanning gedaan om mensen uit te nodigen voor de dag. Naast informatie en een aanmeldmogelijkheid via de website, zijn nieuwsberichten verstuurd via sociale media. Daarnaast zijn er op meerdere momenten en diverse plekken in de provincie flyers op straat uitgedeeld en in buurthuizen gelegd. Er is rekening gehouden met een spreiding in stedelijke gebieden en dorpen.

De V100 heeft plaatsgevonden in het Archeon, een openluchtmuseum in Alphen aan de Rijn. Met bijna 100 aanwezigen, waaronder naast 60 burgers, diverse facilitators (meerdere trainees), beleidsmedewerkers, Statenleden en een gedeputeerde was het een drukbezochte bijeenkomst. De bedoeling was om aan tien verschillende tafels kleine groepen van burgers de gelegenheid te geven om met elkaar én met statenleden en inhoudelijk deskundigen van de provincie in gesprek te gaan. Naast het inhoudelijke deel – waarin de groeps gesprekken aan de thematafels centraal stonden – was er ook tijd om informeel met elkaar te spreken, werd er een lunch verzorgd en was er gelegenheid om het museum te bezoeken.

3.2.2 *Drempels om mee te doen, maar ook ruimte voor een écht gesprek*

Het bleek lastig om burgers te bereid te vinden om aanwezig te zijn op de V100. Daarom zijn in een later stadium ook vrienden, kennissen en familie benaderd. Er wordt een aantal oorzaken genoemd voor het gebrek aan animo van burgers om te participeren in de V100. Zo blijken veel mensen druk te zijn met andere zaken en werden er werden er kritische vragen gesteld over er met de uitkomsten gedaan zou worden. Soms werden opmerkingen opgevangen als 'er wordt toch niets mee gedaan', of 'mijn stem telt toch niet'. Daarnaast vormde de keuze voor een doordeweekse dag (vrijdagochtend) een drempel en is er besloten om geen vergoeding te geven voor deelname.

Redenen om wél deel te nemen aan de V100 waren het aan de orde willen stellen van een persoonlijk onderwerp, willen opkomen voor een specifiek belang of politieke interesse – meer willen weten over wat de provincie doet. Door een deelnemer werd de wens uitgesproken om zowel meer te leren over de provincie als geheel, als om de mensen die er werken beter te leren kennen. Ook een politiek-bestuurlijke achtergrond werd door een deelnemer genoemd als verklaring voor de interesse in wat de provincie doet. Er sprak realisme uit de opmerkingen over wat participanten met hun inbreng hoopten te bereiken: 'Het gaat over de politieke wil en de onderlinge krachten, maar wij gaan het verschil niet maken tijdens zo'n middagje. Maar je hoopt toch zo je bijdrage te kunnen leveren door deze info te delen met de Provinciale Statenleden'.

Achteraf kijkt men terug op een geslaagde dag. Daarvoor wordt een aantal redenen aangedragen. Zo wordt door de participanten gewaardeerd dat de provincie zich heeft ingespannen om er een leuke dag van te maken. Ze noemen daarbij het enthousiasme van de trainees en hun laagdrempelige aanpak. Ook de gedegen voorbereiding van de thematafels hebben een positieve uitwerking. Het aansporen van de beleidsmedewerkers om op een toegankelijke manier toe te lichten wat de verantwoordelijkheden van de provincie zijn op het thema van hun expertise, wordt door één van de participanten als volgt gezien. 'Mensen van de provincie doen echt hun best om uitleg te geven, luisteren goed en geven ruimte voor je verhaal. Komt integer over. Provincie medewerkers willen er echt het beste ervan maken'.

Alhoewel er voldoende vertegenwoordigers vanuit de provincie aanwezig waren om alle tafels goed te bemensen – inclusief een gespreksleider –, was er ook kritiek op het feit dat er maar 11 van de 55 Statenleden aanwezig zijn geweest. Vanuit de provincie wordt aangestipt dat deze dag een uitgelezen moment was om als volksvertegenwoordiger te horen wat burgers willen meegeven aan de provincie en dat het jammer is dat die mogelijkheid lang niet door iedereen benut werd.

Een andere participant bevestigt de goede sfeer op de dag, maar spreekt tegelijkertijd zorgen uit over het vervolg: 'De provincie staat open voor de informatie die de deelnemers delen. Het waren onderling open en respectvolle gesprekken. Er werd naar elkaar geluisterd. De vraag blijft wat ermee gedaan gaat worden'.

Voor de provincie lijkt het een grote stap om naar buiten te treden door een dag met inwoners te organiseren, maar er is zowel door de participanten als bij de betrokkenen vanuit de organisatie weinig zicht op hoe de input is meegenomen en concreet vertaald naar acties of beleid. De indruk is ontstaan dat de provincie meer waarde hecht aan het feit dat de dag heeft plaatsgevonden dan aan de deelnemers en hun inbreng. Deze indruk is zowel op de dag zelf ontstaan, als bij de manier waarop de participanten terugkoppeling kregen en tijdens het debat over de jaarstukken in de Statenvergadering. Zoals een participant het verwoordt: 'Het proces is wel met goede bedoelingen gedaan, maar wel het gevoel van afvinken: we willen dit participatietraject graag en het is gelukt! [...] V100 dag was ook een beetje eigen feestje van de provincie om zichzelf te promoten'.

3.3 Terugblik in relatie tot vertrouwen

Bij de V100 werd door een deelnemer aangestipt dat burgers zelf een verantwoordelijkheid hebben om dingen aan te kaarten die ze belangrijk vinden. Het feit dat er op deze dag gelegenheid werd gegeven dan ook al gezien als voldoende, maar heeft tegelijkertijd weinig effect gehad op het vertrouwen. Zo wordt aangegeven: 'Nee, niet opeens meer vertrouwen, maar dat komt ook door alle machtsvelden die een rol spelen'.

Vanuit de provincie werd het belang van het openstaan voor onderwerpen die bij bewoners spelen onderstreept, maar tegelijkertijd leeft de indruk dat overheden in de loop van de jaren eerder minder toegankelijk zijn geworden dan meer: 'Het lijkt steeds moeilijker om in contact te komen met bestuurders en volksvertegenwoordigers (wethouders, Kamerleden, Statenleden) alles is afgeschermd, kijk maar op de website. Dus inbreng is lastiger geworden.'

Voor met name de regionale overheden geldt dat er een relatie gelegd wordt tussen het ontbreken van kennis over de desbetreffende institutie en het vertrouwen van burgers⁸. Tijdens de V100 had alleen al het feit dat er zoveel tafels met thema's waren, direct het effect op de participanten dat de breedte van de provinciale opgaven zichtbaar werd. Aanvullend werd aangegeven dat: 'Contact met de personen bij de provincie is belangrijk voor vertrouwen' en 'Vaker terugkoppeling op activiteiten van de provincie verbetert zichtbaarheid én daardoor het vertrouwen.'

Het vergroten van de zichtbaarheid wordt vooral gezocht in andere richtingen dan het vaker organiseren van een dag als de V100. Een participant geeft aan: 'De provincie moet duidelijker en bijvoorbeeld via sociale media meer communiceren met de burgers wat ze doen en waarom. En groter bereik zien te krijgen, bijvoorbeeld dat een gedeputeerde wekelijks via TV vertelt over de provincie of stukken schrijft in de krant'.

Een ander aspect dat mee kan spelen bij het dichten van de soms gevoelde kloof tussen burger en overheid is het te weinig meenemen van inwoners in de beslissingen die een provincie moet nemen. Dan kan het lijken alsof een beslissing uit het niets komt, terwijl er een uitgebreide politieke besluitvorming aan vooraf is gegaan. Als dat niet uitgelegd wordt – en hoe het komt dat punten soms worden afgezwakt – lijkt het negatief te werken op het vertrouwen in de provincie. Vanuit de organisatie wordt opgemerkt: 'Het is altijd goed en belangrijk om met bewoners in contact te komen. Dat is dé manier om vertrouwen te winnen. Vertel het eerlijke verhaal, ook wat niet kan én reageer op vragen van bewoners'.

3.4 Samenvattend

De V100 is door de participanten en betrokkenen uit de organisatie ervaren als een geslaagde dag, waarop men écht met elkaar in gesprek kon. Het is alleen ondanks alle inspanning niet gelukt om de gewenste 100 inwoners bereid te vinden om deel te nemen én er zijn zorgen over wat er met de input is gebeurd. Participanten geven aan dat hun vertrouwen naar aanleiding van de dag niet is veranderd, alhoewel het vertrouwen in de medewerkers van de provincie (interpersoonlijk vertrouwen) wel is vergroot.

Kort samengevat blijkt uit de gesprekken dat participatie in positieve zin kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in de provincie Zuid-Holland mits er voldaan wordt aan de volgende punten:

⁸ Zo blijkt uit de literatuurstudie o.m. dat burgers niet alleen veel minder weten van provincies dan van nationale en gemeentelijke politiek, maar er ook weinig interesse in hebben. Dat werkt negatief door in vertrouwen.

- Toegenomen kennis van de taken van de provincie – ook bij inwoners met een bovengemiddelde politieke interesse.
- Bewoners meenemen in beslissingen – dat had te maken met een goede terugkoppeling over het resultaat van de participatie én duidelijkheid over politiek keuzes en besluitvorming.
- Persoonlijk contact – het leren kennen van medewerkers van de provincie en zien met hoeveel inzet ze hun werk doen.

De volgende punten kunnen een negatief effect hebben op het vertrouwen van burgers, als:

- Burgers nergens terecht kunnen met vragen – onduidelijkheid over wie waarvoor verantwoordelijk is: is dat de gemeente, de provincie, het waterschap of het Rijk, oftewel het gevoel 'van het kastje naar de muur' gestuurd te worden.
- Er een grote afstand tot de provincie ervaren wordt – zeker in vergelijking met gemeenten weet men veel minder van de provincie.
- Er een negatieve verwachting over de uitkomst is: 'Er wordt toch niets mee gedaan'.
- De organisatorische keuzes voor de V100 drempels opwerpen voor deelname – tijdstip en keuze van de dag, geen vergoeding voor de participatie, geringe bereidheid van medewerkers van de provincie om aanwezig te zijn.

The background of the entire page is a photograph of a water management landscape. It shows a long, straight canal or waterway flanked by green grassy banks. A person is walking on a paved path that runs alongside the water. The sky is blue with large, white, fluffy clouds. The overall scene is bright and clear.

waterwerk

WBP6 op hoofdlijnen

Waterbeheerprogramma 2022-2027

www.hhdelfland.nl/wbp6

Bron: Hoogheemraadschap Delfland

4 Vasstellen van het waterbeheerprogramma Hoogheemraadschap van Delfland

Het is voor waterschappen een wettelijke verplichting om iedere zes jaar een waterbeheerprogramma vast te stellen. Het Hoogheemraadschap van Delfland (hierna Delfland) heeft een online en een fysieke bijeenkomst georganiseerd om betrokkenen de gelegenheid te geven om input te leveren. Daarnaast is het programma formeel ter inzage gelegd (met de gelegenheid om zienswijzen in te dienen) en is er ruimte gegeven om in te spreken.

In dit hoofdstuk wordt duidelijk dat er een verschil is in de betrokkenheid van burgers in concrete projecten en bij beleidsvraagstukken wat ook gevolgen kan hebben voor het vertrouwen van burgers in het waterschap.

4.1 Over Delfland en het vertrouwen van burgers

Delfland is verantwoordelijk voor de waterveiligheid, het waterbeheer en de waterzuivering in een gebied met circa 1,2 miljoen inwoners. Hun werkveld omvat 14 gemeenten (Delft, Den Haag, Lansingerland, Leidschendam-Voorburg, Midden-Delfland, Maassluis, Pijnacker-Nootdorp, Rijswijk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen, Wassenaar, Westland, Zoetermeer). Aan de west- en zuidkant is Delfland begrensd door de Noordzee en de Nieuwe Waterweg en het ligt vrijwel geheel onder zeeniveau. De missie van Delfland is: droge voeten, voldoende water, schoon water en gezuiverd afvalwater⁹.

Het Hoogheemraadschap Delfland streeft naar het vergroten van bewustzijn bij stakeholders over haar werkzaamheden. In het bestuursakkoord van Delfland (2019-2023)¹⁰ wordt aangegeven dat Delfland graag op een open, uitnodigende, ontspannen en transparante manier wil omgaan met zijn omgeving. Dat geldt voor de wijze waarop belanghebbenden worden betrokken bij (beleids-) initiatieven, en de manier waarop Delfland participeert bij initiatieven van anderen. Er is in 2021 een beleidskader participatie gemaakt dat hier nader invulling aan geeft.

Daarnaast is er aandacht voor het versterken van de reputatie. Zo wordt bijvoorbeeld aangegeven dat de klimaatverandering noopt tot een groter waterbewustzijn van burgers. Maatschappelijke vraagstukken en discussies via sociale media vinden steeds vaker hun weg naar de organisatie. Delfland wil daarvoor open staan en organiseert daarnaast diverse campagnes, zoals opruimacties in het water 'Spot de Hotspot'. Dat is een project waarbij vrijwilligers macro- en microplastics in Delflands water in kaart brengen en opruimen met een kano, roeiboort of SUP.

In de interviews wordt een aantal factoren genoemd die invloed lijken te hebben op het vertrouwen – en het wantrouwen – van burgers in bij Delfland. Daarbij is het goed te benoemen dat de burgers die betrokken zijn geweest bij de participatie allemaal meer kennis hebben over waterschappen dan een 'gemiddelde' burger. Ze weten hoe waterschappen werken, beschikken over specifieke inhoudelijke expertise en maken zich – vaak in een georganiseerde vorm – sterk voor klimaat en natuur in relatie tot water.

- **Gevoelde afstand:** Er is een gedeeld besef binnen de organisatie én daarbuiten dat de afstand van het Delfland tot burgers in het algemeen groot is. De organisatie heeft een functionele taak rondom water en waterbeheer. Meerdere malen wordt opgemerkt dat

⁹ Zie het waterbeheerprogramma: [WBP6 op hoofdlijnen_LR_spread.pdf](#)

¹⁰ Te vinden op <https://www.hhdelfland.nl/over-ons/bestuur/bestuur-democratie/>

burgers waarschijnlijk eerder bij de gemeente zullen aankloppen als het gaat om watergerelateerde vragen dan bij het waterschap. Bijvoorbeeld als het gaat over zwemwater. Daardoor leeft het idee dat door burgers niet altijd makkelijk herkend wordt wat tot de verantwoordelijkheden van een waterschap behoort. Daarmee is de verwachting dat het ook lastig is om tot een gefundeerd vertrouwensoordeel te komen.

- **Open of gesloten:** Over de huidige reputatie van Delfland blijkt uit het onderzoek dat er een verschil van inzicht is tussen de organisatie en de participanten van de (online) participatie. Waar de organisatie zich inzet op het verbeteren van de openheid en transparantie en daar ook zichtbaar resultaat op boekt, ervaren de participanten de organisatie als naar binnen gericht. Zij maken zich op het gebied van het behalen van klimaatdoelstellingen zorgen om de veranderingsbereidheid en transitiekracht van Delfland (en ook die van waterschappen in het algemeen). Vanuit een ondernemersorganisatie wordt juist de nauwe samenwerking met Delfland geprezen en groot vertrouwen in de organisatie uitgesproken.
- **Vershil in burgerbetrokkenheid:** Het vergroten van het vertrouwen van burgers is vanuit Delfland geen expliciet doel en daarmee ook niet in de participatie van burgers bij het waterbeheerprogramma. Hier doelt men op burgers in de zin van 'het Nederlandse publiek'. Vanuit de organisatie is het idee dat het bredere publiek vertrouwen heeft in het waterschap.
- **Gebruik maken van gebiedskennis:** Participanten geven aan dat naar hun idee het waterschap niet optimaal gebruik maakt van de externe kennis van burgers en andere partijen. Eén van hen merkt op dat burgers het hoogheemraadschap niet goed kennen en dat het wel belangrijk is om kennis uit te wisselen met burgers. Dit wordt als een voorwaarde gezien om burgers goed te kunnen laten participeren. En dat is relevant voor het vertrouwen van de burgers in het waterschap: 'Als je in vroegtijdig stadium aan kennisontwikkeling doet, brengt dat natuurlijk ook vertrouwen. Het gaat niet om je zin krijgen, maar het gaat om het oplossen van het probleem.'

4.2 Participatie over het waterbeheerprogramma

Op de participatie rondom het waterbeheerprogramma wordt door het hoogheemraadschap positiever teruggeblikt dan door de participanten. De burgers die betrokken zijn geweest hebben – zoals eerder vermeld – allemaal een meer dan gemiddelde kennis van waterschappen en zijn vaker een vertegenwoordiger van gedeelde belangen (via een stichting, initiatiefgroep of vereniging). Dat kleurt hun oordeel en is niet representatief voor de 'gemiddelde' burger. De weg naar alle mogelijke vormen van participatie en inspraak zijn ook bij hen bekend.

4.2.1 *Hoe de participatie is georganiseerd*

De bedoeling van Delfland was om de participatie in een vroege fase van het opzetten van het waterbeheerprogramma te organiseren. Vanwege het uitbreken van de COVID-19 pandemie konden op dat moment echter geen fysieke bijeenkomsten plaatsvinden en is de inschatting gemaakt dat dat wat later in de tijd wel mogelijk zou zijn. Dit bleek echter slechts beperkt het geval. In de tussentijd werd met interne betrokkenen wel verder gewerkt aan een conceptprogramma.

Deze onvoorziene omstandigheden hebben ertoe geleid dat het beheerprogramma in een behoorlijk uitgewerkte vorm werd voorgelegd in een online en een fysieke bijeenkomst. Aansluitend aan deze twee bijeenkomsten vond de formele zienswijze-procedure plaats en werd de mogelijkheid geboden om zienswijzen toe te lichten in commissievergaderingen. De participatie was niet gericht op burgers in de zin van het bredere Nederlandse publiek of op betrokkenen bij specifieke projecten die Delfland uitvoert. Het was vooral gericht op de meer dan gemiddeld geïnteresseerde burgers als één van de

betrokken stakeholders naast bijvoorbeeld ondernemersorganisaties, andere overheden en bedrijven.

De uitnodiging voor de participatiebijeenkomsten is gedaan via een nieuwsbrief – met circa 4.000 ontvangers, door middel van een aankondiging op de website, via sociale media en persoonlijke netwerken van Delflanders. Er zijn geen persoonlijke uitnodigingen verzonden. De participanten geven aan via-via gehoord te hebben van de bijeenkomsten of door contacten met medewerkers vanuit Delfland, maar er werd niet gerefereerd aan de nieuwsbrief of website. Achteraf had Delfland graag gezien dat er méér burgers aanwezig waren geweest, maar was de indruk dat het onderwerp van de participatie niet voldoende aansprak.

4.2.2 Motivatie, timing van de participatie en de terugkoppeling

De motivatie om te participeren was voor de participanten verschillend. Sommige burgers wilden graag een specifiek punt maken, anderen wilden het waterschap oprecht helpen met meerdere inzichten om tot een beter programma te komen en ‘zo de wereld beter te maken’. Ze spraken zorgen uit over: ‘het te weinig stellen van grenzen aan economische activiteiten om de natuur een kans te geven’.

Door de ondernemersorganisatie werd de participatie rondom het waterbeheerprogramma ervaren als een bevestiging van de goede samenwerking die er al was en waren er niet veel geschilpunten over de inhoud. Het vertrouwen in Delfland van deze organisatie is groot en dat komt met name door het persoonlijke contact. In het antwoord op de vraag: ‘Wat hoop je te bereiken met het indienen van een zienswijze?’ wordt dit onderstreept: ‘Het [waterbeheerprogramma] was wel OK, maar denk wel aan die en die dingen en we denken graag mee. Dus het was meer een oproep voor verdere samenwerking. Het ging niet echt om een aanpassing in het waterbeheerprogramma’.

Alhoewel de opkomst bij de bijeenkomsten relatief laag was, worden ze zeker gewaardeerd door de deelnemers en zijn ze op een prettige manier verlopen. Er werd volgens participanten voldoende informatie verstrekt en aangegeven dat het goed was om je stem te kunnen laten horen en ook die van andere betrokkenen mee te krijgen. Ook de terugkoppeling werd gewaardeerd. Dat gold minder voor de beantwoording van de zienswijzen, deze werden door een deelnemende burger als ‘summier en flauw’ ervaren. Het lijkt alsof de door participanten genomen moeite om een uitgebreide en uitgebalanceerde tekst te schrijven, niet volledig op waarde is geschat door het waterschap en dat het dan ‘in een paar regeltjes wordt afgedaan’.

4.2.3 Andere manieren van participeren en op andere onderwerpen

Door meerdere participanten is – in dezelfde periode – deelgenomen aan een participatietraject dat in een nabijgelegen waterschap is georganiseerd over het waterbeheerprogramma daar. Die bijeenkomsten vonden plaats in een eerder stadium en er was meer gelegenheid om echt met elkaar in gesprek te gaan. Dat werd als zinvol ervaren. Het voordeel was dat men elkaars standpunten beter kon leren kennen, en dat er mogelijkheden waren om nuances uit te leggen en dieper in te gaan op bijvoorbeeld de waterkwaliteit.

Daarnaast wordt vanuit Delfland aangegeven dat de organisatie met name belang hecht aan het betrekken van burgers, wanneer Delfland zelf projecten uitvoert die omwonenden rechtstreeks raken in hun leefomgeving (zoals een kadeversterking of het vervangen van een gemaal). Daar draagt het vanaf het begin betrekken van burgers en open staan voor hun inbreng bij aan het vertrouwen in de organisatie. Er wordt een voorbeeld gegeven waarin een kade vervangen moest worden in een dorp. Inwoners vroegen zich af wat de noodzaak was en of het project schade zou kunnen opleveren aan hun huizen, waarvan sommige meer dan 100 jaar oud zijn. Hier is goed aan de voorkant

uitgelegd wat er moet gebeuren en zijn iedere 6 weken alle bewoners uitgenodigd om het gesprek aan te gaan. Op de eerste bijeenkomsten waren wel 60 man aanwezig, aan het eind nog maar 6 'voor de gezelligheid'.

4.3 Terugblik in relatie tot vertrouwen

Vanuit Delfland heerst de gedachte dat participatie een goede bijdrage zou kunnen leveren aan het vergroten van vertrouwen van burgers in het waterschap. Wanneer het gaat om projecten die Delfland zelf uitvoert is het gevoel dat dat ook lukt. Bij de participatie rondom het waterbeheerprogramma geven de deelnemende burgers aan dat hun vertrouwen – dat niet erg groot was – niet is veranderd. Zij hadden niet de verwachting dat hun bijdrage tot grote wijzigingen in het programma zouden leiden, wat wel een belangrijke factor is in relatie tot vertrouwen. Dat komt vooral doordat hun input pas aan het eind van het traject werd gevraagd, terwijl andere partijen als overheden, landbouworganisaties en natuurbeheerders al eerder betrokken werden bij de totstandkoming van het waterbeheerprogramma. Bijvoorbeeld omdat ze in het dagelijks bestuur vertegenwoordigd zijn of op een andere manier regelmatig contact hebben met medewerkers van Delfland.

Eén van de deelnemende burgers uit het onderzoek strijdt al jaren voor een verbod op het gebruik van vislood in Nederland. Hij maakt daarbij gebruik van alle mogelijke manieren van participeren, inspraak en juridische stappen bij zowel waterschappen als andere overheden. Deze participant verwoordt zijn algemene indruk van waterschappen in relatie tot het betrekken van burgers als volgt: 'Die participatie is er gewoon helemaal niet. Als je iets brengt waar ze het niet mee eens zijn, dan kom je er niet doorheen. Dus er is geen echte participatie'. Er wordt door meerdere participanten gezegd dat burgers wel gedegen kennis moeten hebben van het thema water én van de wetgeving op dat gebied om zaken onder de aandacht te brengen van waterschappen. Deze sceptische houding van de deelnemende burgers wordt door Delfland herkend, maar is geen aanleiding geweest om aanpassingen te doen in de participatie rondom het waterbeheerprogramma.

Voor één van de deelnemende burgers is de als beperkt ervaren toegankelijkheid aanleiding geweest om zich aan te sluiten bij een partij die meedoet aan de waterschapsverkiezingen. Het leren kennen van de organisatie van binnenuit is als 'heel positief ervaren, brengt me in contact met kennis en inhoud, helpt bij beeld en visie vorming. Meer toegang tot kennis binnen het waterschap'.

4.4 Samenvattend

Er zit een discrepantie tussen hoe de burgers – met een meer dan gemiddelde expertise – aankijken tegen waterschappen in het algemeen en de participatie rondom het waterbeheerprogramma én de ambitie van de organisatie om meer naar buiten te treden. De deelnemende burgers geven aan dat door de participatie rondom het waterbeheerprogramma weinig tot niets is veranderd in de manier waarop ze naar Delfland kijken. De organisatie sprak haar hoop uit dat het waterschap met dit traject toch wel meer vertrouwen van de burgers zou krijgen. De deelnemers gaven echter aan dat het vertrouwen in het waterschap door dit traject niet verbeterd is.

Kort samengevat blijkt uit de gesprekken dat participatie in positieve zin kan bijdragen aan het vertrouwen van burgers in het Hoogheemraadschap van Delfland mits er voldaan wordt aan de volgende punten:

- Er balans is tussen bijeenkomsten en formele zienswijzen – een gesprek voeren is makkelijker dan op papier via zienswijzen (al is het voordeel van het laatste wel dat er altijd geantwoord moet worden).

- Er wordt ingezet op (meer) kennis van het waterschap – deze kan bijvoorbeeld vergroot worden door met meerdere betrokkenen ideeën en standpunten uit te wisselen en daar de tijd voor te nemen.
- Verder gewerkt wordt aan een open houding naar burgers – steun en draagvlak van de bevolking wordt steeds belangrijker gezien de uitdagingen op het gebied van klimaatverandering, natuur en waterkwaliteit.
- De burger met gebiedskennis serieus wordt genomen – de actieve participatie rondom fysieke ingrepen blijkt van toegevoegde waarde en kan ook inzichten geven voor het beter betrekken van burgers bij beleid.

De volgende punten kunnen een negatief effect hebben op het vertrouwen van burgers, als:

- Burgers te laat in het proces betrokken worden – het gevoel kan ontstaan dat hun inbreng minder wordt gewaardeerd dan die van andere betrokken partijen: ‘Een gesloten bolwerk’.
- Burgers niet weten waar ze terecht kunnen met input of vragen en persoonlijk contact ontbreekt – de weg voor inspraak is moeilijk voor de ‘gewone burger’.
- Er te weinig gebruik wordt gemaakt van kennisuitwisseling met burgers – het onvoldoende van elkaar leren bevordert de samenwerking niet.
- Een zienswijze summier wordt beantwoord – de verhouding tussen de inspanning van de burger (om inspraak af te dwingen) en de terugkoppeling vanuit de organisatie kan dan als scheef worden ervaren.

5 Conclusie en aanbevelingen

Dit rapport is gebaseerd op de reflecties van burgers en medewerkers van decentrale overheden op de relatie tussen participatie en vertrouwen in de praktijk. Het geeft inzicht in de diversiteit aan individuele perspectieven op een participatietraject. Iedere situatie is anders – en kan anders worden ervaren – en er zijn vaak verschillende verwachtingen over wat een decentrale overheid zou moeten doen en ze in een bepaalde situatie kán doen. Waar een besluit over genomen wordt en hoe relevant en impactvol dat is voor betrokkenen, heeft gevolgen voor hoe men tot een vertrouwensoordeel komt.

In dit slothoofdstuk wordt – in aanvulling op de literatuurstudie en de focusgroepen – antwoord gegeven op de centrale onderzoeksvraag: *Kan participatie bijdragen aan het versterken of herstellen van het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur, en zo ja, hoe?*

Daartoe wordt in de volgende paragrafen achtereenvolgens aan de orde gesteld welke factoren van belang zijn bij het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur, welke rol participatie daarbij speelt en welke lessen getrokken kunnen worden uit de participatie in drie casussen.

5.1 Welke factoren zijn van invloed op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur?

In de interviews worden diverse factoren genoemd die gerelateerd zijn aan de lokale context of specifieke tijd waarin de participatie en besluitvorming hebben plaats gevonden. Zo wordt in de gemeente Goeree gerefereerd aan de invloed van de gemeentelijke herinrichting, maar ook van de COVID-19 pandemie. Doordat de gemeente als uitvoerder van landelijk beleid weinig ruimte had om haar inwoners te betrekken, leeft bij medewerkers van de gemeente het idee dat het vertrouwen van burgers in de gemeente in die periode is gedaald.

Andere belangrijke factoren die van invloed zijn op het vertrouwen van burgers de decentrale overheden kunnen als volgt wordt samengevat:

- **De gevoelde afstand tussen burgers en het decentrale bestuur.** Dit heeft betrekking op de kennis die burgers hebben van de gemeente, de provincie en het waterschap en hoe betrokken ze zijn bij de werkzaamheden en taken. Daarnaast gaat het over of het idee leeft dat de decentrale overheid open staat voor vragen. Meer kennis en duidelijkheid over waar men terecht kan – met vragen, ideeën of initiatieven –, dragen bij aan het vertrouwen. Daarbij is het makkelijker om direct contact te maken met de gemeente en in concrete projecten die het waterschap of de provincie uitvoeren dan betrokken te raken bij het maken van beleid. Bij het waterschap lijkt de gevoelde afstand tot burgers het grootst, maar tegelijkertijd het vertrouwen van de ‘gemiddelde’ burger groot. Tenslotte wordt het gebrek aan binding met de provincie Zuid-Holland – in vergelijking tot andere provincies – door participanten gezien als factor, die mogelijk tot een lager vertrouwen van burgers zou kunnen leiden.
- **De verwachtingen over de rol van de gemeente, provincie en waterschap.** Hier speelt samenwerking tussen overheden en helderheid over verantwoordelijkheden een rol. Voor een gemeente geldt dat zij wanneer besluiten door een andere overheid worden genomen, opkomen voor de belangen van haar eigen inwoners. Voor de provincie wordt benadrukt dat zij een rol heeft in het bijeenbrengen van diverse overheidsbesluiten en handelen vanuit een overkoepelend ‘publiek belang’. Burgers zijn zich daarbij zeer bewust van de complexiteit van

machtsverhoudingen en mogelijke belangentegenstellingen die kunnen spelen in de fysieke leefomgeving.

5.2 Welke invloed heeft participatie op het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur?

Allereerst is het belangrijk om aan te geven dat de burgers die in de drie casussen participeerden allen de inspanningen waarderen die overheden doen om ze te betrekken bij besluitvorming. Het gevoel dat hun inbreng serieus wordt genomen is de kern van succesvolle participatie. Duidelijk is geworden dat er een spanningsveld ligt bij de vraag in hoeverre wensen daadwerkelijk meegenomen kunnen worden. Wat is het effect op het vertrouwen van burgers als je keuzes moet maken die haaks staan op wat een deel van de inwoners graag zouden willen? En wat betekent dit voor participatie?

In de gemeente Goeree-Overflakkee is het de participatie rondom het Vliedpark positief verlopen en bevestigen alle geïnterviewden dat dit een positieve bijdrage levert aan het vertrouwen in de gemeente. Tegelijkertijd zijn er meerdere voorbeelden van andere participatie-trajecten, waarin het vertrouwen in de gemeente een deuk heeft opgelopen of zelfs ernstig geschaad is. Dat waren trajecten waarin de uitkomst niet in lijn was met de wensen én waar het of niet mogelijk was om inwoners te betrekken (omdat er geen ruimte was – het besluit was al genomen) óf inwoners zich overvallen voelden door het besluit. Dat laatste is iets wat mogelijk voorkomen kan worden, maar het enkel nemen van besluiten die door iedereen geaccepteerd of gewaardeerd worden niet.

Concluderend laten de casussen zien dat participatie een bijdrage kan leveren aan het bestendigen van het vertrouwen, maar ook dat participatie een afbreukrisico met zich meedraagt. Alhoewel er in de drie casussen soms nadruk wordt gelegd op verschillend aspecten van de participatie, die in positieve of negatieve zin het vertrouwen hebben beïnvloed, is er zeker een gemene deler. Daarbij zijn het vaak zaken die wanneer ze goed worden toegepast een positief effect hebben. Wanneer dat niet het geval is – of in mindere mate – kunnen ze het vertrouwen van burgers in de decentrale overheden schaden.

Dit leidt tot de volgende concrete aanbevelingen voor de wijze waarop participatie – waar mogelijk – een zo goed mogelijke bijdrage kan leveren aan het versterken of herstellen van het vertrouwen van burgers in het openbaar bestuur:

- **Toegankelijke en transparante communicatie:** duidelijkheid vooraf over het doel, geen drempels opwerpen voor deelname én open contact met bewoners tijdens het participatietraject.
- **Openstaan voor de inbreng van burgers:** via verschillende kanalen, op meerdere momenten en in een passende vorm (groep of individueel, formeel of informeel, gespreksleider indien van toepassing) – maak onderscheid tussen concrete projecten die bewoners raken in hun leefomgeving en inbreng bij beleid.
- **Goede timing:** geen beleid van bovenaf opleggen zonder uitleg en participatie op het moment dat er inbreng meegenomen kan worden.
- **Positief resultaat:** tegemoetkomen aan wensen van inwoners – en als dat niet mogelijk is: een goede en tijdige terugkoppeling en toelichting over het besluitvormingsproces en de belangen die daarbij zijn afgewogen.
- **Toegenomen kennis van de taken en werkwijzen** (in het bijzonder provincie en waterschap): persoonlijk contact – het leren kennen van medewerkers en zien met hoeveel inzet ze hun werk doen – ideeën en standpunten uitwisselen met meerdere betrokkenen en daar de tijd voor nemen.

- **Duidelijkheid over de verantwoordelijkheden:** dit kan voorkomen dat informatie over veel schijven geleverd wordt, waardoor niet duidelijk is waar nog wel of niet invloed op uit te oefenen is én wie waarvoor verantwoordelijk is (is dat de gemeente, de provincie, het waterschap of het Rijk?). Oftewel: voorkom het gevoel 'van het kastje naar de muur' gestuurd te worden.

Kernteam

- Brandon Pouw (Provincie Zuid-Holland)
- Tim de Beer (Provincie Zuid-Holland)
- Felix Wolf (Kennisknooppunt Participatie - ministerie van Infrastructuur en Waterstaat)
- Saskia Bisschops (Open Universiteit)

Leden begeleidingsgroep

- Raoul Beunen (Open Universiteit)
- Emma Cnossen (Provincie Zuid-Holland)
- Eveline Heijna (Gemeente Brielle)
- Arthur van Baalen (BAR-organisatie)
- Hella van de Velde (Ministerie BZK)
- Annemarie Kok (Hoogheemraadschap Delfland)
- William Roosemalen (bewonersinitiatief GOUDAsfalt)
- Hiska Ubels (Hanzehogeschool)
- Ingmar van Meerkerk (Erasmus Universiteit)

Over de auteur

Saskia Bisschops is Promovenda aan de Open Universiteit. Zij doet onderzoek naar burgerinitiatieven die zich inzetten voor verbetering van hun leefomgeving en andere vormen van participatie van burgers in ruimtelijke projecten en beleid. Centraal staat de wisselwerking tussen het ontwikkelen van regels en normen en de praktijk én hoe in deze interactie een nieuwe rol voor burgers ontstaat.

Bijlage 1 Interviewleidraad

Participanten (burger of vertegenwoordiger van groep burgers)

Korte introductie van de deelnemer

Blok 1: Vertrouwen

- Ervaringen met, kennis van en reputatie van de gemeente/provincie/waterschap: verschil directe ervaringen en beeldvorming
- Huidige mate van vertrouwen in overheid (onderscheid maken tussen schaalniveaus)
- Waardoor wordt vertrouwen bepaald volgens deelnemer (zelfde vraag vooraf als bij focusgroepen)
 - Onderscheid context, (inter)persoonlijk en institutioneel
 - Eventueel geholpen vragen naar factoren: vangnet, samenwerken, complexiteit regelgeving, invloed van specifieke personen, positief persoonlijk contact en communicatie/ondersteuning daarbij, transparantie proces versus inhoudelijk beleid

Blok 2: Persoonlijke motivatie om te participeren

- Wat was het doel van de participatie?
 - Motivatie om mee te denken/doen?
 - Eventueel geholpen doorvragen: te maken met achtergrond/expertise, interesse in het onderwerp, persoonlijke belang, algemene betrokkenheid bij (veranderingen in) leefomgeving
- Relatie met vertrouwen?
 - Verwachtingen over participatie
 - Indruk van vertrouwen in personen/in de opzet en welke factoren waren daarin belangrijk?
 - Waren er ook zorgen (is er wantrouwen)

Blok 2: verloop van de participatie

- Kort vertellen over hoe de participatie ervaren is
 - Hoe verliep het proces: Wat ging er goed en wat niet (mate van invloed, transparantie (Wees duidelijk over (veranderende) spelregels + Inhoud van beleid ondergeschikt aan transparantie over beleid), manier van samenwerken, informatievoorziening, etc)
 - Wat kwam eruit / hoe was dat / terugkoppeling
- Als het niet spontaan genoemd wordt: Speelde vertrouwen of wantrouwen een rol (proces en/of uitkomst):
 - Onderling vertrouwen
 - Vertrouwen in organisator
 - Vertrouwensbreuk?
 - Eventueel geholpen mechanismen Komt te voet, gaat te paard, afschuiven verantwoordelijkheid

Blok 3: Gevolgen voor vertrouwen

- Andere kijk op gemeente, waterschap of provincie? Welke nieuwe kennis opgedaan?
- Heeft het gevolgen voor vertrouwen in openbaar bestuur en waarom?
- Doorvragen op: Vertrouwen waarin? in de organisatoren en/of breder openbaar bestuur – mensen of instituut.

Blok 4: Afronden

Zaken niet aan de orde gekomen of andere vragen

Medewerker gemeente, provincie of waterschap

Korte introductie van zichzelf en rol bij participatie

Blok 1: Vertrouwen

- Algemeen beeld bij het begrip vertrouwen
- Hoe staat het met vertrouwen in de gemeente, provincie of waterschap
- Ervaringen met, kennis van participatie door burgers (verschillende vormen, verschillende groepen)
- Kijk op de eigen organisatie: belang van participatie, belang van vertrouwen en idee over de relatie

Blok 2: Doel en opzet van de participatie

- Het doel: waarom belangrijk – relatie tot ander beleid, was herstel vertrouwen een doel op zich?
- Welke burgers zouden moeten deelnemen, hoe en bij wie is er uitgevraagd?
- Vraagstukken rondom de inrichting (betrokken bij/ideeën over)
- Relatie met vertrouwen?
 - Verwachtingen over participatie (eigen en van burgers)
 - Indruk van vertrouwen in personen/in de opzet
 - Welke factoren waren daarin belangrijk
 - Waren er ook zorgen

Blok 2: verloop van de participatie

- Kort vertellen over hoe de participatie ervaren is
 - Hoe verliep het proces: Wat ging er goed en wat niet (mate van invloed, transparantie (Wees duidelijk over (veranderende) spelregels + Inhoud van beleid ondergeschikt aan transparantie over beleid), manier van samenwerken, informatievoorziening, etc)
 - Wat kwam eruit / hoe was dat / terugkoppeling
- Als het niet spontaan genoemd wordt: Speelde vertrouwen of wantrouwen een rol (proces en/of uitkomst)
 - Onderling vertrouwen
 - Vertrouwen in organisator
 - Vertrouwensbreuk?

Blok 3: Gevolgen voor vertrouwen

- Heeft het gevolgen voor vertrouwen
- Idee dat burgers anders naar de overheid kijken: de organisatoren en/of breder openbaar bestuur – mensen of instituut

Blok 4: Afronden

Zaken niet aan de orde gekomen of andere vragen